

Délibération n° 027-2026 du 17 septembre 2026

Portant approbation du rapport d'activité pour l'année 2025

Le conseil d'administration de l'office des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n°99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n°51/CP du 23 octobre 2000 relative à l'organisation et au fonctionnement de l'office des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie ;

Vu le décret n°2002-716 du 2 mai 2002 portant organisation comptable et financière de l'office des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n°AG-2026-SCAI-0713 du 19 août 2026 relatif aux désignations des représentants de la Nouvelle-Calédonie dans divers organismes ;

Vu l'arrêté n°AG-2025-DRHFP-0192 du 17 décembre 2025 portant nomination de M. Thomas DE DECKKER en qualité de directeur général de l'office des postes et télécommunications de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le rapport de présentation au conseil d'administration n°027-2026.

Délibère :

Article 1 : Le rapport d'activité de l'office des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie pour l'année 2025, annexé à la présente délibération, est approuvé.

Article 2 : Le directeur général de l'office des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée, transmise au contrôle de légalité, et pour information à la direction du budget et des affaires financières du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

Nouméa, le 17 septembre 2026

Un administrateur

STÉPHANIE DE PALMAS

La présidente du conseil d'administration de l'office des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie

NAÏA WATEOU



Annexe 1

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2025

Accusé de réception en préfecture

Une année charnière entre continuité,
transformation et soutenabilité



SOMMAIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

réception en préfecture
988-132720202-20260917-26 11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Editos

- Le mot de Naïa WATEOU, présidente du conseil d'administration de l'OPT-NC **p.03**
- Le mot de Thomas DE DECKKER, directeur général de l'OPT-NC **p.04**

Garantir le service public de demain **p.05**

- Transformer le service public pour le rendre plus moderne et accessible
- Faire face à un modèle économique sous tension
- Accélérer une transformation devenue indispensable

Bilan stratégique **p.07**

- 2025, une année de bilan et de responsabilité stratégique
- «Construire Demain | OPT2025», des avancées concrètes au service des clients
- 2026-2028, une nouvelle vision stratégique au service des Calédoniens

Les résultats financiers 2025 **p.10**

- Résultats d'exploitation
- Détails du chiffre d'affaires
- Résultat net de l'exercice 2025
- Activité financière et comptable

Un service public de proximité au service des Calédoniens **p.16**

- Maintenir l'accessibilité des services essentiels tout en innovant
- Préserver le pouvoir d'achat des Calédoniens
- Soutenir l'économie locale et la cohésion du territoire

Direction des télécommunications **p.18**

- Des infrastructures modernisées pour un territoire connecté
- Une expérience client transformée
- Innovation et préparation de l'avenir
- Priorités et chiffres clés

Direction des services bancaires **p.23**

- Une mission de service public maintenue dans un contexte fragilisé
- Vers une évolution progressive des usages
- Le projet MANA : une transformation structurante au long cours
- Les faits marquants et chiffres clés

Direction du postal **p.27**

- Expertise au service des professionnels
- Des services postaux digitaux et des parcours client simplifiés
- Les faits marquants et chiffres clés

Direction de la distribution **p.32**

- Cap sur l'inclusion numérique des Calédoniens
- Expérience client et qualité de service
- Réseau d'agences moderne au service des clients.

Cartographie et chiffres clés **p.37**

- Les infrastructures OPT-NC
- Les principaux indicateurs financiers
- Les chiffres clés

LE MOT DE NAÏA WATEOU, ELUE PRESIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OPT-NC EN AVRIL 2025

2025 : Un outil public essentiel au service du pays

Dans un contexte économique et social tendu, la Nouvelle-Calédonie peut compter sur ses services publics pour garantir continuité, cohésion et égalité. L'OPT-NC joue un rôle stratégique au quotidien, auprès des Calédoniens, des entreprises et des institutions.

En 2025, le Conseil d'administration a veillé à préserver l'essentiel pour le pays, malgré des ressources limitées et des usages en mutation.

Préserver l'outil public suppose désormais de concilier l'égalité d'accès aux services, la maîtrise des coûts et la transformation du modèle économique.

Garantir l'égalité des territoires et la continuité du service public

L'OPT-NC est bien plus qu'un opérateur : il assure le lien social, le développement économique et l'inclusion numérique, même dans les communes les plus isolées. Les choix budgétaires ont été guidés par cette mission : garantir un service public accessible à tous, partout.

Un OPT-NC moderne, au service des priorités du pays

Moderniser les offres, développer le numérique et sécuriser les infrastructures permet à l'OPT-NC de soutenir l'économie locale et la souveraineté numérique du territoire. Le Conseil d'administration accompagne cette transformation pour que l'établissement reste utile, proche et équitable.

Préparer l'avenir avec responsabilité

Alors que se prépare le plan stratégique 2026-2028, notre objectif est clair : consolider l'OPT-NC comme pilier du développement et de la cohésion sociale. Je salue l'engagement des agents, dont le professionnalisme assure chaque jour un service public de qualité, fiable et indispensable.

"Préserver un service public universel dans un environnement économique contraint impose des choix clairs : adapter notre modèle, maîtriser nos équilibres financiers et renforcer notre capacité d'action sur le long terme."

Naïa WATEOU, présidente du conseil
d'administration de l'OPT-NC.





EDITOS

Accusé de réception en préfecture
988-13272022-20280917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception en retour : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
DIRECTION DE L'ÉCONOMIE
DIRECTION DE L'ÉCONOMIE

LE MOT DE THOMAS DE DECKKER, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'OPT-NC

2025 : s'adapter pour garantir le service public de demain

L'année 2025 a été riche en défis et en opportunités pour l'OPT-NC. En tant qu'acteur central du quotidien des Calédoniens, nous avons adapté nos pratiques aux évolutions des usages, aux besoins de proximité et aux contraintes économiques, pour garantir un service public fiable et de qualité.

Rigueur de gestion et investissements essentiels

La baisse d'activité d'environ 1,5 milliard de francs n'est pas seulement un aléa conjoncturel ; elle révèle une tension plus durable sur nos revenus historiques.

Dans ce contexte, nous avons renforcé le pilotage et la discipline budgétaire. La maîtrise des coûts, notamment de la masse salariale et de l'énergie, nous a permis de continuer à investir dans des priorités stratégiques : cybersécurité, modernisation des systèmes d'information et résilience des réseaux. Ces choix assurent la continuité de nos services et la confiance des Calédoniens et des entreprises.

Innover pour une proximité augmentée

Notre transformation prépare l'OPT-NC aux besoins de demain. En 2025, nous avons consolidé un modèle hybride combinant digital et présence humaine. La refonte des offres télécoms sous Helia by OPT-NC, le lancement de Postalshop.nc et la préparation du système bancaire MANA illustrent cette modernisation. La fusion des directions de la distribution et du postal renforce notre présence sur le territoire et notre capacité à accompagner chaque client efficacement.

2026-2028 : cap stratégique et transformation durable

Alors que le cadre réglementaire évolue et que la concurrence se renforce, le plan stratégique 2026-2028 guidera nos actions pour améliorer l'expérience client, renforcer notre performance et consolider notre utilité publique. L'engagement et le professionnalisme de nos équipes restent notre atout pour transformer les défis en opportunités de progrès pour tous les Calédoniens.

“Dans un contexte de tensions durables sur nos ressources et de transformation accélérée des usages, l'OPT-NC fait le choix de la responsabilité, de l'adaptation et de l'innovation pour garantir la continuité et l'avenir du service public.”

Thomas DE DECKKER, directeur général
de l'OPT-NC.

04

GARANTIR LE SERVICE PUBLIC DE DEMAIN

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

CONSEIL DE LOCALITE

L'OPT-NC face au tournant 2025

Une transformation engagée, un modèle sous tension, une accélération devenue indispensable pour préserver le service public.

Un tournant décisif pour l'OPT-NC

En 2025, l'OPT-NC franchit un cap : sa transformation devient une condition de survie de son modèle de service public.

L'établissement a poursuivi sa modernisation et renforcé son utilité sur l'ensemble du territoire.

Mais dans le même temps, les équilibres économiques se dégradent durablement : baisse du chiffre d'affaires, recul marqué des télécommunications, résultat déficitaire pour la quatrième année consécutive.

Ce double constat marque un basculement.

La transformation n'est plus seulement souhaitable : elle devient vitale pour garantir la continuité, la qualité et l'accessibilité du service public.

Transformer le service public pour le rendre plus moderne et accessible

En 2025, l'OPT-NC accélère la modernisation de ses services pour mieux répondre aux attentes des Calédoniens.

Les réseaux numériques sont consolidés, avec le développement du Très Haut Débit et l'amélioration des performances mobiles, pour offrir une connectivité plus fiable et plus résiliente sur l'ensemble du territoire.

La présence de proximité évolue en profondeur. Les agences deviennent des espaces de services polyvalents, complétés par des dispositifs d'accompagnement comme les Points Conseil Numérique et par des partenariats locaux renforcés.

Les services postaux et financiers poursuivent leur transformation. Le déploiement de solutions comme MANA, ou PostalShop permet de simplifier les démarches, de digitaliser les parcours et d'améliorer la qualité de service.

Ces évolutions traduisent une priorité claire : faciliter la vie des clients avec un service public plus simple, plus accessible et plus efficace, adapté aux usages des Calédoniens.

Faire face à un modèle économique sous tension

L'exercice 2025 confirme une dégradation structurelle du modèle économique de l'OPT-NC.

Le chiffre d'affaires recule fortement (-6,8 %), porté par la baisse des télécommunications (-7,3 %), qui restent le principal moteur économique de l'établissement. Le courrier poursuit son déclin structurel, tandis que la transformation bancaire, encore en cours, demeure un enjeu sensible.

Cette situation révèle une dépendance forte aux télécoms, elles-mêmes fragilisées par le contexte économique et l'évolution des usages, notamment sur le mobile.

Malgré une maîtrise continue des charges, l'équilibre financier se dégrade. La capacité d'autofinancement diminue progressivement, réduisant les marges de manœuvre pour financer les investissements nécessaires, notamment dans les systèmes d'information, les réseaux et la cybersécurité.

L'année 2025 marque ainsi une rupture : la maîtrise des charges ne suffit plus à compenser la baisse des revenus, posant un enjeu direct de soutenabilité du modèle.

Accélérer une transformation devenue indispensable

Face à ces tensions, l'OPT-NC doit entrer dans une nouvelle phase : **une transformation plus rapide, plus ciblée et pilotée avec exigence.**

Trois leviers opérationnels s'imposent :

- **Mieux piloter la performance**
→ renforcer le pilotage par la donnée, suivre plus finement les coûts, les usages et la rentabilité des activités
- **Prioriser et arbitrer les investissements les plus utiles au territoire**
→ concentrer les moyens sur les projets à plus forte valeur (réseaux, SI, expérience client), en assurant leur soutenabilité.

- **Simplifier et approfondir les parcours et les organisations**

→ réduire la complexité, accélérer les processus, adapter les métiers aux nouveaux usages

Le prochain plan stratégique devra être un plan de clarté, de performance et d'impact.

Il devra permettre de mieux hiérarchiser les priorités, d'améliorer l'expérience des clients, de garantir la soutenabilité économique et de consolider la confiance des Calédoniens dans leur opérateur public.

L'enjeu est sans équivoque : préserver durablement un service public essentiel dans un environnement plus contraint.

Les principaux indicateurs financiers

- **Chiffre d'affaires : 21,1 Mds XPF** (-6,8 %, soit -1,534 Md XPF)
- **Télécoms : -7,3 % de chiffre d'affaires**
- **Postal : -4,4% de chiffre d'affaires**
- **Bancaire : +26,6 M XPF** (légère progression)
- **Résultat d'exploitation : -327,8 M XPF**
- **Résultat net : -363,3 M XPF** (4^e année déficitaire)
- **Charges d'exploitation : -1,7 %** (maîtrise confirmée)
- **Investissements : 5,7 Mds XPF** (niveau maintenu)
- **Capacité d'autofinancement : 5,82 Mds XPF** (en baisse)
- **Trésorerie : 8,32 Mds XPF** (-2 %)

3 Messages clés

- **Un service public renforcé**
Modernisation des réseaux, des services et de la proximité
- **Un modèle économique sous tension**
Baisse des revenus, dépendance aux télécoms, déficit structurel
- **Une transformation à accélérer**
Prioriser, simplifier, piloter pour garantir la pérennité

BILAN STRATEGIQUE

2025, une année de bilan et de responsabilité stratégique

Tirer les enseignements d'un cycle de transformation majeur

Engagé en 2022, le plan stratégique « Construire Demain | OPT2025 » a marqué une étape structurante dans l'histoire récente de l'OPT-NC. Dans un contexte de profondes mutations économiques, technologiques et sociales, l'établissement public a fait le choix d'engager une transformation ambitieuse afin de renforcer la qualité de service rendue aux clients, moderniser son organisation et consolider sa performance.

L'année 2025 correspond à la clôture de ce cycle stratégique.

Elle a été consacrée à un exercice de bilan approfondi, conduit avec l'appui d'un regard externe indépendant, le cabinet Grant Thornton, afin d'évaluer de manière objective les avancées, les résultats et les limites du plan.

Cette démarche volontaire traduit la volonté de l'OPT-NC d'inscrire son action dans une logique de transparence, de responsabilité et d'amélioration continue.

"Au-delà de l'analyse organisationnelle, ce bilan vise avant tout à mieux préparer l'avenir, en tenant compte à la fois des attentes des clients, des réalités opérationnelles et des capacités réelles de l'établissement."

Thomas DE DECKKER

Un bilan fondé sur l'écoute

- Enquête interne diffusée à l'ensemble des collaborateurs
- 49 % de taux de participation, soit 546 répondants
- Des agents majoritairement expérimentés et représentatifs des métiers



Construire Demain | OPT2025 : des avancées concrètes au service des clients

Un plan qui a engagé une évolution profonde de l'OPT-NC

Le plan stratégique « Construire Demain » a engagé l'OPT-NC dans une transformation en profondeur, dont les effets sont aujourd'hui clairement perceptibles, aussi bien pour les clients que pour l'organisation interne.

Comme le souligne Thomas DE DECKKER

« Ce plan a marqué un tournant historique pour l'établissement, en faisant évoluer l'OPT-NC d'une gestion administrative traditionnelle vers une organisation résolument tournée vers le client et la performance business. »

- Une orientation client nettement renforcée

L'un des apports majeurs du plan a été d'ancrer durablement l'OPT-NC dans **une logique de service et d'expérience client**. Cette évolution s'est traduite par plusieurs leviers concrets :

- La **simplification des parcours clients**, en agence comme à distance. Les démarches ont été rationalisées afin de les rendre plus fluides et plus accessibles, sur l'ensemble des services postaux, bancaires et télécoms.

- L'**accélération de la digitalisation**, avec une modernisation progressive des outils internes et des services proposés aux usagers, faisant du plan un véritable catalyseur de transformation numérique.

- La **modernisation des offres et des canaux de distribution**, mieux adaptés aux usages et aux attentes actuelles.

Dans leur ensemble, **ces évolutions ont permis de mieux répondre aux besoins quotidiens des Calédoniens**, en renforçant la lisibilité des services, la proximité avec les usagers et la fluidité de l'expérience client.

Des services plus clairs, proches et adaptés aux besoins

L'enquête de satisfaction 2025, menée auprès de plus de 2 500 clients particuliers et professionnels, confirme les progrès de l'office et l'efficacité de ses actions de simplification et de transparence.

- **Clarté** : +9 points sur la perception d'une « offre claire et simple » (42 % de clients tout à fait d'accord)
- **Accompagnement** : +7 points pour la qualité du conseil et de l'accompagnement
- **Adaptabilité** : +5 points sur notre capacité à répondre aux besoins des clients
- **Satisfaction globale** : stable à 12,4/20, avec des progrès sectoriels notables depuis 2023
- **Points de contact plus efficaces**
 - Site Internet : taux de clients « très satisfaits » supérieur à 37 %
 - Agences : accueil jugé excellent pour amabilité, conseils et efficacité
 - Relation client : qualité humaine reconnue comme un atout majeur

Source : enquête I SCOPE, satisfaction clients OPT-NC, octobre 2025

- Une organisation modernisée

Le passage à une **organisation en business units (BU)** a marqué **une évolution structurelle** pour l'office. Il a permis de **renforcer significativement** :
- Une **agilité organisationnelle**

La réorganisation en BU a favorisé une plus grande autonomie des métiers. En simplifiant la structure, elle a réduit les strates hiérarchiques, amélioré la réactivité et optimisé la productivité des équipes. Cette nouvelle organisation offre une meilleure lisibilité des rôles et une responsabilisation accrue des acteurs métiers.

- Une **culture du pilotage et de la performance**

L'OPT-NC a engagé un véritable « changement de culture », en intégrant plus systématiquement des réflexes de pilotage financier et de recherche de rentabilité, jusqu'alors moins ancrés dans les pratiques.

Dans son ensemble, cette évolution a contribué à **installer progressivement une culture du pilotage et du résultat**, devenue indispensable pour garantir la performance et la pérennité de l'établissement.

Une mobilisation interne forte pour mieux servir

L'enquête interne confirme l'adhésion et l'engagement des collaborateurs, malgré un contexte économique et social complexe :

- **Améliorations perçues** : 53 % estiment que le plan a concrètement amélioré la qualité de service et l'efficacité
- **Alignement stratégique** : 78 % se déclarent en accord avec les orientations de l'office
- **Innovation et digitalisation** : 80 % perçoivent des progrès dans ces domaines
- **Qualité de service** : 80 % constatent une amélioration
- **Engagement** : intérêt moyen pour la transformation de l'établissement : 5,9/10

Source : enquête Grant Thornton, perception interne OPT-NC, septembre 2025

Ces résultats traduisent une adhésion réelle, mais encore fragile : l'intérêt moyen de 5,9/10 pour la transformation montre que le sens doit être mieux partagé et relié aux réalités opérationnelles.

Les enseignements clés pour un avenir résilient

L'évaluation menée à la fin de l'année 2025 montre que, si les ambitions du plan « **Construire Demain** » ont permis des avancées concrètes, elles appellent aujourd'hui à **une phase de consolidation et de réalisme opérationnel**. Le bilan met en lumière les réussites et identifie des pistes d'amélioration pour renforcer la résilience de l'établissement.

Pour assurer la pérennité des missions de service public, quatre axes prioritaires se dégagent :

- **Recentrer l'ambition stratégique**

Le plan actuel pourra être clôturé pour initier un nouveau cycle plus court (3 à 5 ans), avec des objectifs réalistes, directement alignés sur les capacités de l'office et sur ses priorités opérationnelles.

- **Transformer les fonctions supports**

Les directions supports (Finance, Ressources Humaines, Systèmes d'Information et moyens immobilier) sont appelées à évoluer pour devenir de véritables 'Business Partners', au service des unités métiers et de la performance globale.

- **Refonder la stratégie numérique et les systèmes d'information**

La fonction Systèmes d'Information sera renforcée par une gouvernance plus rigoureuse des projets, l'intégration progressive de nouvelles technologies et une meilleure exploitation de la donnée pour éclairer les décisions stratégiques.

- **Renforcer la transversalité**

Pour réduire les silos entre les BU, il est recommandé de structurer les activités transverses et de revisiter le schéma de gouvernance afin de faciliter la collaboration entre directions.

Ces enseignements guideront les actions de l'office pour progresser de manière progressive, priorisée et collective, au service des clients.

« L'OPT-NC peut capitaliser sur ses succès — une image de marque solide et des équipes mobilisées — tout en adoptant une approche plus pragmatique et agile pour relever les défis technologiques et financiers de la période à venir. » Thomas DE DECKKER

2026-2028 : une nouvelle vision stratégique au service des Calédoniens

Document en ligne
988-132720202-20260317-26 11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

CONTROLE DE LEGALITE

Fort des enseignements de « Construire Demain », l'OPT-NC ouvre une nouvelle phase de son développement, portée par une ambition clarifiée, une méthode renouvelée et une attention renforcée aux clients comme aux équipes.

Une nouvelle étape, dans la continuité et l'adaptation

Le plan stratégique 2026-2028 vise à concilier la mission de service public avec les exigences de performance et de soutenabilité économique, pour renforcer la confiance des Calédoniens. Les priorités : consolider le modèle intégré, accélérer la transformation numérique, organisationnelle et écologique, et allier service public et équilibre économique. À l'horizon 2028, l'OPT-NC entend être un acteur innovant, fiable et performant, au service du territoire et des Calédoniens.

Piliers stratégiques

- **Innovation et inclusion** : améliorer la qualité de service, l'expérience client, la digitalisation et l'inclusion numérique, tout en soutenant l'économie locale.
- **Performance et gouvernance** : renforcer l'agilité, le pilotage par la donnée, valoriser les compétences et structurer le dialogue avec les partenaires pour assurer la soutenabilité économique.
- **Confiance et résilience** : garantir sécurité, conformité, continuité des services et maîtrise des risques, en faisant de la cybersécurité un levier de souveraineté.

Le plan stratégique 2026-2028 adoptera une approche pragmatique, avec des priorités claires, des objectifs mesurables et une articulation renforcée entre stratégie, moyens et compétences.

L'OPT-NC réaffirme son rôle d'acteur public de proximité, engagé pour le développement du territoire et le pouvoir d'achat des Calédoniens, tout en préparant les services et infrastructures de demain.

LES RESULTATS FINAN DE L'EXERCICE 2025

Une alerte maîtrisée mais structurante

Accusé de réception en préfecture
988-13272022-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Résultat d'exploitation de l'exercice

Au terme de l'exercice 2025, le résultat d'exploitation est en net recul par rapport à l'exercice précédent.

Le résultat d'exploitation de l'exercice 2025 est déficitaire et s'élève à -327,8 M XPF, enregistrant une baisse de 652,6 M XPF par rapport au résultat 2024 de 324,8 M XPF.

Cette évolution résulte d'une diminution des produits d'exploitation (-4,5%) plus marquée que la baisse concomitante des charges d'exploitation (-1,7%).

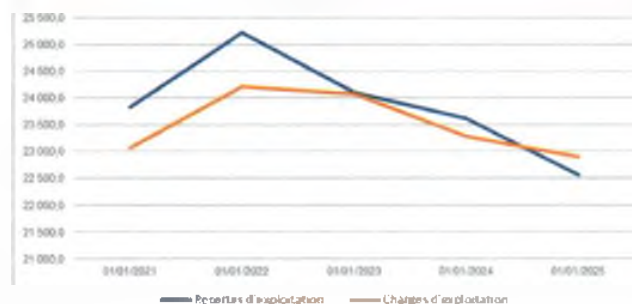
En conséquence, l'office ne dégage pas de marge d'exploitation en 2025 (1,4% en 2024).

Cela confirme la trajectoire baissière constatée depuis 2020 et s'explique principalement par la régression du chiffre d'affaires de -6,8% entre 2024 et 2025.

A noter toutefois une maîtrise des charges d'exploitation, en baisse continue depuis 2023.

L'exercice 2025 marque une rupture : la maîtrise des charges ne suffit plus à compenser la baisse des produits

Evolution des recettes et charges d'exploitation
2021 à 2025 (en millions)



Total des charges et produits d'exploitation en millions de F XPF :

	Budget 2025	Exercice 2025	Avancement	Exercice 2024	% VAR 2024/2025
Charges	23 581,4	22 892,4	97,30 %	23 296,4	-1,7 %
Produits	23 391,3	22 244,4	94,60 %	23 419,3	-6,8 %
Résultat	-190,1	-327,8		324,8	-200,9 %

Détail du chiffre d'affaires

Sur l'exercice 2025, le **chiffre d'affaires de l'OPT-NC a reculé de 6,8 %** (- 1 534 M XPF) par rapport à 2024 et **s'élève à 21,1 Mds XPF** (22,6 Mds XPF en 2024).



Ventilation du chiffre d'affaires (en millions XPF)

En millions F.CFP	2025	2024	Var 2025/2024
Chiffre d'affaires	21113,3	22 647,8	- 6,8%
Télécommunications	18 565,9	20 038,7	- 7,3%
Courrier	1 949,3	2 038,2	- 4,4%
Bancaire	591,2	564,6	+ 4,7%
Distribution	6,6	6,2	+ 5,7%
Autres	0,4	0,1	+ 270,3%

Le **chiffre d'affaires des deux principales activités est en recul** : - 1 534,5 M XPF pour les Télécom et - 88,9 M XPF pour le Postal. En revanche, il convient de noter la **progression des autres activités**, dont le bancaire (+ 26,6 M XPF).

Pour l'activité **Télécom**, cette évolution s'explique principalement par le contexte économique dégradé entraînant une hausse des résiliations (liées aux départs ou à des contraintes économiques), ainsi qu'une limitation des usages, reflet de la baisse du pouvoir d'achat.

On note ainsi une forte baisse de la téléphonie mobile, qui s'était maintenue jusque-là (- 971 M XPF). La téléphonie fixe et les liaisons louées poursuivent la baisse constatée en 2024 de respectivement - 282 M XPF et - 131 M XPF.

Le **chiffre d'affaires du Postal** diminue quant à lui de 88,9 M XPF, notamment du fait de la baisse du volume courrier des grands émetteurs, du gel des augmentations de tarif et du report des élections provinciales.

La **progression du chiffre d'affaires du Bancaire** constatée en 2025 (+ 26,6 M XPF) est liée à l'augmentation des frais liés aux commissions monétaires et à l'augmentation tarifaire d'avril 2025.

Trois dynamiques expliquent l'évolution du chiffre d'affaires

- **Conjoncture économique.** Un contexte économique dégradé qui pèse sur le pouvoir d'achat et accélère les résiliations.
- **Transformation des usages.** Des clients plus sobres et plus sélectifs dans leurs consommations, avec une baisse structurelle des volumes (mobile, fixe, courrier).
- **Erosion des activités historiques.** Le recul progressif des services matures, confrontés à la digitalisation et à l'évolution des besoins.

Détail des soldes intermédiaires de gestion (SIG) d'exploitation

	31/12/2025		31/12/2024	
	Montant	% du CA	Montant	% du CA
Vente de marchandises	6,5	0,03%		
- Coût d'achat des marchandises	12,2	0,06%	(5,5)	-0,02%
MARGE COMMERCIALE	(5,7)	-0,03%	8,7	0,04%
Production vendue	21 106,8	99,97%	22 644,6	99,99%
+ Production stockée	0,0	0,00%	0,0	0,00%
- Déstockage de production	0,0	0,00%	0,0	0,00%
+ Production immobilisée	841,0	3,98%	481,5	2,13%
PRODUCTION DE L'EXERCICE	21 947,8	103,95%	23 126,1	100,11%
CHIFFRE D'AFFAIRES (CA)	21 113,3	100,00%	22 647,8	100,00%
- Coût d'achat des marchandises	12,2	0,06%	(5,5)	-0,02%
- Consommation en provenance des tiers	4 761,9	22,55%	4 967,2	21,93%
VALEUR AJOUTEE	17 180,2	81,37%	18 167,5	80,22%
+ Subvention d'exploitation	10,7	0,05%	0,0	0,00%
- Impôts et taxes	1 187,3	5,62%	1 408,9	6,22%
- Charges de personnel	9 420,7	44,62%	9 486,3	41,89%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (EBE)	6 582,9	31,18%	7 272,3	32,11%
+ Reprises et transferts de charges	113,8	0,54%	40,1	0,18%
+ Autres produits	485,8	2,30%	449,8	1,99%
- Dotations aux amortissements et provisions	6 347,7	30,06%	6 417,3	28,34%
- Autres charges	1 162,5	5,51%	1 020,1	4,50%
RESULTAT D'EXPLOITATION	(1 27,8)	-1,55%	27,4	1,00%

L'exercice 2025 se caractérise par une **dégradation du résultat d'exploitation**.

Cette évolution s'explique principalement par un **repli de l'activité**, avec un **chiffre d'affaires en baisse** de -6,8%, et une **production de l'exercice également en diminution**.

Dans ce contexte, la **valeur ajoutée recule de près de 1 Md**, traduisant une **capacité moindre à transformer le volume d'activité en richesse économique**. Malgré une maîtrise relative de certaines charges, notamment les impôts et taxes, les charges de personnel demeurent structurellement élevées et pèsent davantage dans le CA, renforçant l'effet de ciseau entre ressources et coûts fixes.

L'**excédent brut d'exploitation (EBE)** se contracte en conséquence, confirmant une **moindre performance opérationnelle**.

Par ailleurs, le niveau toujours élevé des dotations aux amortissements et provisions, combiné à une hausse des autres charges, accentue la pression sur le résultat final.

Ainsi l'exercice 2025 met en évidence une **fragilité du modèle de création de valeur en période de contraction d'activité**, dans un contexte de charges structurelles peu flexibles.

Le **résultat d'exploitation devient négatif**, traduisant un besoin de vigilance accru sur la **soutenabilité du modèle économique à court terme**.

Résultat net de l'exercice 2025

Le résultat net qui constitue le véritable indicateur de rentabilité de l'entreprise, en 2025, en dépit d'une augmentation de 19 M XPF, le résultat net reste néanmoins largement négatif à -363,3 M XPF. Les Hauts-Salonnais de la République de Nouvelle-Calédonie ont généré des pertes à hauteur de 3,5 Mds XPF.

Accusé de réception en date du 17/09/2026
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de dépôt en préfecture : 17/09/2026
Hauts-Salonnais de la République de Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGITIMITÉ

	31/12/2025		31/12/2024	
RESULTAT D'EXPLOITATION	(327,8)	-1,55%	324,8	1,12%
+ Quote part opérations en commun	0,0	0,00%	0,0	0,00%
+ Produits financiers	213,4	1,01%	394,7	1,86%
- Quote part opérations en commun	0,0	0,00%	0,0	0,00%
- Charges financières	198,1	0,94%	302,6	1,52%
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	(312,4)	-1,48%	417,0	0,46%
+ Produits exceptionnels	112,1	0,53%	97,7	0,48%
- Charges exceptionnelles	163,3	0,77%	158,0	0,35%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	(51,2)	-0,24%	(60,3)	0,13%
- Participation des salariés	0,0	0,00%	331,6	1,38%
- Impôts sur les bénéfices	0,0	0,00%	517,1	1,82%
RESULTAT DE L'EXERCICE	(363,6)	-1,72%	(492,0)	-2,71%
Produits de cession d'éléments actifs	29,5	0,14%	22,5	0,02%
- Valeur comptable des éléments cédés	0,8	0,00%	12,3	0,00%
PLUS OU MOINS VALUES SUR CESSIONS	28,7	0,14%	10,2	0,01%

Capacité d'autofinancement (CAF) 2025

La CAF à fin 2025 s'élève à près de 5,82 Mds F (contre 5,96 Mds fin 2024) et diminue de 140,3 MF par rapport à 2024. Elle demeure positive, mais sa baisse réduit progressivement la capacité de l'office à financer ses investissements sans arbitrages plus stricts.

En millions F.

	31/12/2025	31/12/2024
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	6 111,9	7 272,3
+ Transferts de charges d'exploitation	0,0	0,0
+ Autres produits d'exploitation	485,8	449,8
- Autres charges d'exploitation	1 162,5	1 020,1
+ Quote part de résultat sur opérations en commun	0,0	0,0
+ Produits financiers	213,4	394,7
- Charges financières	198,1	302,6
+ Produits exceptionnels	60,1	52,8
- Charges exceptionnelles	162,5	39,0
- Participation des salariés	0,0	331,6
- Impôts sur les bénéfices	0,0	517,1
CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	5 819,1	5 959,3
RESULTAT NET COMPTABLE	-363,6	- 492,0
+ Dotations aux amortissements et provisions	6347,7	6 524,1
- Reprises sur amortissements et provisions	113,8	40,1
- Résultat sur cession des éléments d'actifs	28,7	10,2
- Subventions d'investissement rapportées au résultat	22,5	22,5
RESULTAT D'EXPLOITATION	5 819,1	5,959,3

[1] Pertes notamment liées au redressement fiscal de 1,23 milliards FxPF lié à la réintégration de la PCT dans la base d'imposition de l'impôt sur les sociétés pour la période 2019-2021.

Investissements

Les investissements pluriannuels ont été engagés à concurrence de 98 % des prévisions budgétaires annuelles, pour un **montant global de 5,7 Mds.**

Ce niveau d'exécution traduit la poursuite des projets structurants de l'établissement et sa capacité à financer ses priorités stratégiques dans la durée.

Emprunt

En 2022, l'office a contracté un **prêt de 1,37 Mds XPF** auprès de l'AFD pour le financement du 2ème câble sous-marin. Le remboursement du prêt court jusqu'en 2037.

En 2025 :

- 95,6 M XPF ont été remboursés au titre du capital ;
- 15,3 M XPF ont été payés au titre des intérêts

Ces indicateurs favorables ne doivent pas masquer la dégradation du résultat d'exploitation observée sur l'exercice. **La soutenabilité financière de l'office reposera désormais sur sa capacité à préserver durablement ses équilibres économiques, dans un contexte de pression sur les charges et de transformation des marchés.**

Par ailleurs, l'endettement lié au financement du deuxième câble sous-marin reste un point de vigilance à suivre dans la durée. Contracté auprès de l'AFD, ce prêt court jusqu'en 2037. Si cet emprunt demeure maîtrisé à ce stade, son suivi s'inscrit pleinement dans les enjeux de soutenabilité financière à moyen et long terme.

Activité de la Direction financière et de l'Agence comptable

L'activité Dépense

En 2025, près de **19 000 factures fournisseurs ont été traitées** par l'office.

Cela s'est notamment traduit par :

- 13 263 mandats émis par la DFI puis pris en charge et contrôlés par l'AC ;
- 557 ordres de paiements traités pas l'AC ;
- 519 notes de rejet ou d'observations transmises à la DFI ;
- 26,2 Mds XPF décaissés ;
- un délai global de paiement de 18,8 jours (entre la réception de la facture et le paiement au fournisseur).

L'activité Paye

En 2025, l'office a traité, mensuellement, 1 191 bulletins de salaire et 104 arrêtés /décisions RH. Le contrôle mensuel de la paye assuré par l'Agence comptable s'est traduit par plus de 300 demandes d'information et / ou de correction à destination de la DRH. Au total, c'est plus de 9 Mds XPF décaissés pour le paiement des salaires, primes et cotisations sociales.

Trésorerie 2025

La trésorerie propre de l'office **s'élève à 8,32 Mds FXP**, en baisse de 2% par rapport à l'année précédente. **La situation de trésorerie demeure un point d'appui important.**



Fonds de roulement 2025

Le fonds de roulement au terme de l'exercice 2025 **s'élève à 7,9 Mds F XPF**, en légère hausse par rapport à 2024 (+ 629 M XPF).

Le fonds de roulement confirme une structure financière globalement solide et une capacité à couvrir les besoins de financement à court terme.

L'activité Recette et Recouvrement

• Recettes 2025

En 2025 :

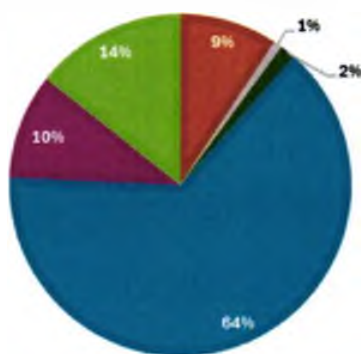
- **2 022 065 factures ont été émises** pour un montant total de 22,2 Mds XPF ;
- **1 987 977 factures ont été recouvrées** pour un montant total de 21 Mds XPF.

Cette activité se traduit notamment par l'émission, le contrôle et la prise en charge de 2 943 titres (en très légère augmentation par rapport à 2024 – 2894 titres).

En termes de moyens de paiement, la répartition est la suivante :

Répartition des moyens de paiement (en %)

■ CB ■ CHQ ■ Virement ■ Prélèvement ■ Paiement en ligne ■ Espèces



Si la majorité des encaissements se font par prélèvement (64%), il convient de noter la part non négligeable des paiements en espèces (14%), des paiements en ligne (10%) et par carte bancaire (9%). Les paiements par chèques et par virement restent résiduels.

Au vu de cette répartition, près d'un quart des règlements se font en agence.

Les enjeux

- Renforcer l'efficacité du recouvrement
- Réduire le recours aux paiements physiques
- Sécuriser la gestion des procédures collectives

• Recouvrement

Au 31/12/2025, le **taux de recouvrement s'élève à 94,94%**, en léger recul par rapport à 2024 (95,33%). Le montant global des **restes à recouvrer est quant à lui de 1,12 Mds XPF**.

Si une très grande partie du recouvrement s'opère de manière amiable (paiement spontané du client), l'office met également en œuvre des actions contentieuses. En 2025, c'est plus de 14 000 actes de poursuite qui ont été réalisés par l'Agence comptable pour près de 10 000 dossiers contentieux.

Enfin, une vigilance accrue porte également sur les entreprises en procédure collective.

En 2025, sur les 378 procédures recensées en Nouvelle-Calédonie, 200 concernaient des entreprises débitrices de l'OPT-NC, qui a donc émis les déclarations de créance correspondantes pour 8,6 M XPF.

Le suivi des comptes secondaires

L'Agence comptable assure le suivi des 36 comptes secondaires de l'office (agences, CTP, Philatélie, CPB).

Cette activité recouvre notamment :

- La centralisation et le contrôle de la comptabilité mensuelle des agences ;
- La centralisation et le contrôle des arrêtés comptables relatifs aux distributeurs automatiques de billets – plus de 4 000 arrêtés en 2025 ;
- La réalisation d'audits sur place. En 2025, 17 agences ont été auditées sur l'ensemble du territoire et 96 recommandations formulées ;
- La réponse aux saisines du réseau.

L'Agence comptable assure également la préparation et l'expédition des valeurs OPT et non OPT à destination du réseau d'agences. En 2025, c'est 900 commandes préparées et 4 millions de valeurs expédiées.

[1] Sauvegarde, redressement judiciaire et liquidation judiciaire.

UN SERVICE PUBLIC DE PROXIMITE AU SERVICE CALEDONIENS

Accusé de réception en préfecture
988-13272022-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTROLE DE LEGALITE

Une année 2025 marquée par des contraintes durables

L'année 2025 s'inscrit dans un contexte économique et social encore fortement contraint pour la Nouvelle-Calédonie. Les conséquences des tensions survenues en mai 2024 ont continué de peser sur l'activité économique, l'emploi, la consommation des ménages ainsi que sur les capacités d'investissement publiques et privées.

Plusieurs secteurs structurants demeurent fragilisés, notamment le commerce, l'hôtellerie-restauration et les services aux particuliers. Dans ce contexte, les arbitrages budgétaires des entreprises comme des foyers restent plus contraints. **Ces contraintes pèsent simultanément sur les clients, sur les volumes d'activité et sur les recettes de l'établissement, impactant directement l'équilibre du modèle économique de l'OPT-NC.**

Face à cet environnement, l'OPT-NC a dû concilier plusieurs impératifs : **assurer la continuité du service public, maintenir l'accessibilité des services essentiels** tout en innovant, **préserver le pouvoir d'achat** des Calédoniens et **soutenir l'économie locale**, en intégrant ses propres contraintes financières.

Maintenir l'accessibilité des services essentiels tout en innovant

Faciliter le quotidien, protéger le budget des Calédoniens

Se connecter, apprendre, travailler, envoyer un colis, accéder à ses services bancaires : ces besoins font aujourd'hui partie intégrante du quotidien. Dans un contexte économique contraint, l'OPT-NC agit pour que ces services demeurent accessibles, utiles et maîtrisables pour tous.

Offres télécoms adaptées aux usages réels, outils de suivi et de contrôle de la consommation, tarifs postaux et bancaires contenus, services disponibles sur l'ensemble du territoire : chaque action poursuit un objectif simple et tangible — permettre aux clients de mieux vivre, sans subir leur facture.

En tant qu'établissement public de proximité, l'OPT-NC privilégie des solutions concrètes, pensées pour les familles, les jeunes, les seniors, les publics les plus fragiles et l'ensemble des Calédoniens.

Moderniser les services et accompagner les clients

Des **outils d'accompagnement** — application **Helia by OPT-NC**, bonus **Cartable Numérique**, **6 Points Conseil Numérique** — complètent ces mesures afin d'aider les clients à mieux gérer leur consommation et à réduire la fracture numérique.

Parallèlement, l'office modernise ses services et renforce leur accessibilité grâce au **développement des démarches en ligne**, notamment via *monespace.opt.nc* et *Mes démarches en ligne*.



Préserver le pouvoir d'achat des Calédoniens

L'OPT-NC agit pour permettre à chaque Calédonien d'accéder aux services numériques, postaux et bancaires indispensables à la vie quotidienne, sans aggravation des dépenses contraintes, dans un contexte de forte pression sur le budget des ménages. Citons par exemple :

- **l'augmentation des volumes de data** jusqu'à +100 %, **sans hausse de tarifs**, pour plus de 140 000 clients
- **la révision des offres prépayées** (30 Go à 5 000 F, appels et SMS illimités), avec une **réduction de 20 % pour les jeunes et les seniors**
- **la baisse du coût de l'Internet fixe**, avec la suppression de la facturation de la ligne fixe, soit jusqu'à 1 500 F d'économie par mois
- **le gel des tarifs postaux** et baisse de 27 % du service Coli'Vraison
- 83 000 bénéficiaires de services bancaires accessibles, **favorisant l'inclusion financière**

Des mesures concrètes pour le quotidien des Calédoniens

- **Plus de data, sans payer plus** : jusqu'à +100 % de data
- **Des offres mobiles plus accessibles** : 30 Go à 5 000 F et -20 % pour les jeunes et seniors
- **Une facture Internet allégée** : jusqu'à 1 500 F économisés par mois
- **Des tarifs postaux maîtrisés** : prix gelés et -27 % sur Coli'Vraison
- **Des services bancaires accessibles** pour 83 000 bénéficiaires
- **Des outils pour mieux maîtriser sa consommation** et faciliter les démarches en ligne
- **Un accompagnement de proximité** pour réduire la fracture numérique

**économiser, mieux maîtriser,
rester connecté et accompagné**

Soutenir l'économie locale et la cohésion du territoire

Soutenir le tissu économique local

Acteur économique majeur, l'OPT contribue directement à la résilience du tissu local.

- **11,5 Mds d'investissements autofinancés**, dont 65 % injectés dans l'économie locale (7,3 Mds)
- **plus de 2 100 prestataires mobilisés**, majoritairement calédoniens
- **délais de paiement réduits** à 20 jours, améliorant la trésorerie des TPE et PME
- **2,6 Mds de contributions fiscales en 2025** participant directement au financement des politiques publiques

Renforcer la cohésion sociale

L'OPT-NC contribue au renforcement de la cohésion sociale à travers :

- **le soutien à des initiatives sociales et éducatives**, notamment dans la lutte contre les violences intrafamiliales, la formation des talents locaux, le parrainage d'étudiants et des actions solidaires en faveur de la santé
- **43 partenariats associatifs** en 2025, représentant plus de 70 MF
- **une vingtaine d'équipements donnés** à des associations

Réduire l'impact environnemental

L'OPT-NC engage une transition énergétique visant à concilier performance économique et responsabilité environnementale.

- **démarche de sobriété énergétique**, avec un objectif de 80 % de sites sobres d'ici 2030 et une réduction de 25 % de la consommation dans les bureaux et agences
- **-4% de consommation électriques** en 2025
- **développement des énergies renouvelables**, avec **91 centrales photovoltaïques reliés au réseau** couvrant 8 % des besoins et 65 nouveaux sites équipés d'ici 2030
- **300 MF investis** dans les centrales solaires

DIRECTION DES TELECOMMUNICATIONS

Moderniser les réseaux, reconquérir les usages

Accusé de réception en préfecture
988-13272022-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



"L'année 2025 a constitué une étape déterminante pour les Télécommunications. Dans un contexte budgétaire exigeant et après les tensions économiques traversées par le territoire, nos équipes ont poursuivi avec engagement la modernisation des infrastructures fixes et mobiles, tout en consolidant la qualité de service et la proximité avec nos clients.

Cette année marque à la fois un aboutissement, avec la quasi-généralisation de la fibre optique, et une transition vers un nouveau cycle d'innovation et de transformation. Le lancement de la marque Helio, la poursuite du renforcement du réseau mobile et l'engagement dans l'arrêt progressif du cuivre traduisent une ambition claire : garantir aux Calédoniens un accès numérique performant, équitable et durable.

Les télécoms restent le moteur économique de l'OPT-NC, mais son chiffre d'affaires recule fortement. La modernisation du réseau doit donc aussi soutenir la reconquête commerciale et la défense des revenus."

Olivier AMAT, directeur des télécommunications

CHIFFRES CLES	2024	2025
Nb d'abonnements mobiles	130 492	131 628
Nb d'offres prépayées (Liberté)	125 260	118 815
Nb d'abonnés aux offres OPTimo (ADSL, FO, THD)	64 284	63 927
Nb de sites mobiles	530	557
Nb de liaisons louées	810	646
Nb de lignes fixes fibre optique	54 781	58 351



Des infrastructures modernisées pour un territoire connecté

2025 : une année d'aboutissement et de consolidation

En 2025, la direction des Télécommunications a poursuivi la transformation engagée ces dernières années afin de doter la Nouvelle-Calédonie d'infrastructures numériques toujours plus performantes et résilientes. La généralisation de la fibre optique, le renforcement du réseau mobile et la modernisation continue des équipements constituent les piliers de cette dynamique, au service du développement économique, de la cohésion territoriale et des usages quotidiens des Calédoniens.

Très Haut Débit Fixe – THDF : vers la généralisation de la fibre

En 2025, Helia by OPT-NC a poursuivi activement le déploiement de la fibre optique afin d'accélérer la transition du cuivre vers le Très Haut Débit Fixe.

En 2025, le bilan du déploiement fibre confirme la dynamique engagée :

- 13 nouvelles zones fibrées
- 5 824 nouvelles souscriptions mises en service
- 22 communes fibrées sur 33
- 98 % des accès télécoms éligibles à la fibre
- 69 151 clients raccordés, soit 88 % des clients télécoms

Deux nouvelles communes ont vu la fibre arriver sur leur territoire en 2025 : Ouvéa et Ponérihouen.

L'année marque également une avancée majeure dans l'arrêt du cuivre :

Pouembout est devenue la première commune 100 % fibre, et l'objectif reste l'extinction complète du réseau cuivre d'ici fin 2027.

La fibre constitue aujourd'hui un levier essentiel pour accompagner les usages numériques : télétravail, streaming, services en ligne, outils professionnels, développement économique des communes.

Accusé de réception en préfecture
988-13272022-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Maire adjoint de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



Très Haut Débit Mobile – THDM : un réseau renforcé et modernisé

En 2025, Helia by OPT-NC a poursuivi ses investissements pour renforcer la couverture et améliorer la qualité du service mobile.

Les principaux déploiements de l'année :

- 31 nouveaux sites mobiles sur 20 communes
- 18 opérations de renforcement de capacité
- 33 extensions 4G+
- 8 modernisations de sites existants

Le réseau est ainsi passé de 530 sites à 557 sites en un an.

L'arrêt définitif de la 2G au 31 décembre 2025 constitue également une étape structurante dans la modernisation du réseau mobile, permettant de concentrer les investissements sur des technologies plus performantes.

Ces déploiements améliorent concrètement la continuité de service, la qualité des communications et le confort d'usage pour les Calédoniens, tant dans les zones urbaines que dans les communes plus isolées.

Des bénéfices concrets pour les Calédoniens :

débits améliorés, meilleure continuité des activités, conditions renforcées pour le télétravail, accès facilité aux services publics en ligne et soutien à l'attractivité économique des communes.

Résilience et sécurisation des infrastructures

Face aux risques accrus d'interruption liés aux blackouts, aux aléas climatiques et aux menaces cyber, la Direction des Télécommunications a renforcé en 2025 la résilience de ses infrastructures.

Les actions ont porté sur la **sécurisation énergétique des sites stratégiques, le renforcement de l'autonomie électrique des antennes mobiles, la modernisation des réseaux de transport** et l'amélioration des plans de continuité d'activité.



Des scénarios critiques ont été formalisés et testés : perte d'un cœur de réseau, coupure d'une artère fibre, perte d'un data center ou cyberattaque majeure.

La conformité aux nouvelles exigences réglementaires, notamment en matière de cybersécurité et de protection des données, a également été renforcée.

Ces investissements contribuent à garantir la continuité des services essentiels pour la population et les acteurs économiques.

Une expérience client transformée

Lancement de la marque Helia by OPT-NC

2025 marque le lancement officiel de la marque opérateur Helia by OPT-NC, nouveau visage des télécoms de l'OPT-NC.

Cette transformation s'est traduite par :

- La mise en ligne du nouveau site helia.nc
- La refonte complète de l'application mobile
- Le déploiement de nouveaux réseaux sociaux
- La modernisation des supports commerciaux

Helia by OPT-NC incarne une volonté de simplification, de lisibilité et de proximité avec les clients.

Application Helia

Suivez votre consommation et rechargez votre compte en quelques clics !

Téléchargez-la gratuitement

Evolution et simplification des offres

L'année a été marquée par une rationalisation importante des offres mobiles et fixes :

- Simplification des forfaits
- Refonte des offres prépayées
- Lancement de l'eSIM
- Nouvelles offres Internet seul
- Baisse du tarif de l'accès Internet THD
- Pass voyage pour mieux maîtriser les dépenses à l'international

Ces évolutions ont pour objectif de proposer des offres plus simples, plus compétitives et mieux adaptées aux usages actuels.

Leur simplification répond à un double enjeu : renforcer la lisibilité pour les clients et mieux maîtriser leur consommation dans un contexte de tension sur le pouvoir d'achat.



**Fibre 1 Gb/s activée,
nouveau monde
débloqué.**

2 300^F
par mois

~~2 650^F/mois~~

Innovation et préparation de l'avenir

Si 2025 a été une année d'aboutissement, elle a également permis de préparer les grandes évolutions à venir :

- Modernisation du réseau d'agrégation
- Poursuite des études de raccordement international
- Préparation du lancement opérationnel de la 5G
- Poursuite de l'arrêt progressif du cuivre

Ces travaux préparent notamment le lancement opérationnel de la 5G en 2026, l'évolution des capacités internationales et la poursuite de la modernisation des architectures réseau. Ils traduisent **la volonté de l'OPT-NC d'anticiper les besoins futurs** plutôt que de les subir.

La fibre et la modernisation du réseau mobile ne sont pas de simples investissements techniques : elles constituent les fondations de la souveraineté numérique, renforcent la compétitivité des entreprises et garantissent une meilleure égalité entre les territoires.



En 2025, la Direction des Télécommunications a consolidé les fondations du Très Haut Débit fixe et mobile en Nouvelle-Calédonie.

La généralisation de la fibre, le renforcement du réseau mobile, l'amélioration de la résilience des infrastructures et la transformation de l'expérience client avec Helia traduisent une modernisation profonde du secteur télécoms du territoire.

Plus que jamais, l'OPT-NC affirme son engagement : garantir à chaque Calédonien un accès fiable, performant et équitable au numérique.

**Priorités 2026 :
une année d'accélération**

- La poursuite du **déploiement fibre** (9 nouvelles zones prévues)
- L'arrivée de la fibre dans 6 nouvelles communes
- Le démarrage du déploiement 5G (dès février 2026)
- L'installation de 20 sites 5G
- La poursuite du renforcement de la couverture mobile



Chiffres financiers

En 2025, la direction des télécoms représente **88 % du chiffre d'affaires de l'OPT-NC**, soit **18 566 M F.CFP**, contre 20 039 MF en 2024. Elle demeure le principal moteur économique de l'établissement, malgré un recul significatif de l'activité.

Dans ce contexte, la **modernisation du réseau apparaît comme un levier essentiel pour soutenir la dynamique commerciale et préserver les revenus**. La baisse de 1,47 Md F. conduit à agir de manière simultanée sur plusieurs priorités : la fidélisation mobile, l'accélération de la migration vers la fibre, la contraction du fixe historique et la valorisation des nouveaux usages.

Répartition du chiffre d'affaires télécoms par secteur (en M F.CFP) :

	2023	2024	2025
Mobile	12 755	13 058	12 097
Multimédia	3 161	3 322	3 302
Téléphonie fixe	2 884	2 702	2 374
Liaisons louées	898	770	639
Radioélectricité et radiomaritime	98	100	66
Divers	74	87	89

DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES

Réussir MANA pour préserver l'inclusion bancaire

Accusé de réception en préfecture
989-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



Sarah GAY-BOYD

« 2025 a été une année de structuration pour le projet MANA, qui porte à la fois le changement de système d'information bancaire et une transformation en profondeur des services financiers. D'une ampleur significative, ces travaux, déjà largement engagés, restent encore peu visibles à ce stade et visent désormais à préparer un lancement sécurisé et maîtrisé du nouvel outil au premier semestre 2026.

Au-delà de l'outil, MANA constitue un levier stratégique majeur pour moderniser notre modèle bancaire, renforcer notre conformité, gagner en efficacité et garantir durablement l'inclusion bancaire. »

Sarah GAY-BOYD, directrice des services bancaires

CHIFFRES CLES	2024	2025
Comptes CCP particuliers	43 475	39 888
Comptes CCP pros	3 138	2 894
Comptes CNE	84 524	82 249
Abonnements CCP.NC	19 289	19 978
Cartes VISA	17 895	19 167
Cartes privatives	54 542	50 634
Retraits effectués aux GAB	2 756 499	2 831 290
GAB installés dans 30 communes	71	66

Les chiffres clés montrent une baisse des comptes (CCP, CNE), des cartes privatives et des GAB, qui s'explique à la fois par le contexte économique, les départs du territoire et l'évolution progressive des usages bancaires.



Une mission de service public maintenue dans un contexte fragilisé

Dans un contexte économique, social et politique particulièrement dégradé en 2025, faisant suite aux événements de mai 2024, l'OPT-NC a poursuivi son action dans un environnement marqué par une fragilisation de la situation financière des ménages, ainsi que par des départs du territoire, se traduisant par une baisse des usages, des volumes d'opérations et des encours sur les comptes.

Cette situation a renforcé la nécessité pour l'office de concilier sa mission de service public avec un impératif de viabilité économique. **Dans ce cadre, l'OPT-NC a maintenu le cap fixé les années précédentes : garantir l'accès aux services financiers essentiels tout en faisant évoluer son modèle afin de tendre vers un équilibre financier et de répondre durablement aux besoins des Calédoniens.**

En 2025, l'OPT-NC a ainsi réaffirmé son engagement en faveur de l'inclusion bancaire, pilier central de sa mission de service public, autour de trois dimensions complémentaires.

Accessibilité financière

L'accessibilité financière se traduit par une politique tarifaire visant à **proposer des services à des prix abordables**, inférieurs à ceux pratiqués sur le marché calédonien, et à **garantir l'accès aux services bancaires essentiels** à l'ensemble de la population, y compris aux publics les plus fragiles, qui disposent de peu d'alternatives équivalentes sur le territoire.

C'est dans ce cadre que s'inscrit **la mission d'accessibilité bancaire confiée par l'État**, au titre de laquelle l'OPT-NC met à disposition un **Livret A gratuit**, pouvant fonctionner comme un quasi compte courant pour les opérations essentielles. Ce dispositif permet notamment de percevoir des revenus (allocations, pensions), de régler des dépenses courantes par prélèvement automatique et d'effectuer des retraits sans frais sur les GAB de l'office.



Accessibilité géographique

L'accessibilité géographique s'appuie sur un **réseau d'agences présent sur l'ensemble du territoire**, garantissant un accueil de proximité, une orientation des clients et la réalisation des opérations bancaires de base au guichet. L'intervention d'un conseiller financier est assurée selon les communes, en présentiel ou à distance, afin de maintenir un lien avec les clients qui en ont besoin. Elle **repose également sur un réseau de GAB** (guichets automatiques de banque) implantés sur le territoire, permettant l'accès aux espèces à proximité des lieux de vie.

Accessibilité digitale

L'accessibilité digitale constitue le troisième pilier de cet engagement. L'OPT-NC a poursuivi les travaux menant à la mise en service d'**une banque en ligne modernisée**, destinée à offrir, à compter du premier semestre 2026, un accès simple et autonome aux services bancaires, **pour celles et ceux qui souhaitent gagner en rapidité, réaliser leurs opérations de n'importe où et à n'importe quel moment, en complément de l'accompagnement en agence.**

« Cette approche globale permet à l'OPT-NC de concilier proximité humaine, accessibilité financière et évolution des usages, dans le respect de sa mission de service public et des attentes des Calédoniens. »

Sarah GAY-BOYD



Vers une évolution progressive des usages

Sans attendre le lancement de la future banque en ligne - web et application mobile - associée à la mise en œuvre du nouveau système d'information MANA, l'année 2025 a marqué une évolution progressive des modes d'interaction avec les services financiers de l'OPT-NC.

De plus en plus de démarches ont ainsi pu être réalisées à distance par email, dans le respect du cadre réglementaire, permettant de limiter les déplacements en agence lorsque cela était possible.

Cette évolution des pratiques s'inscrit dans la perspective du déploiement de la future banque en ligne, une interface moderne et intuitive qui aura vocation à faciliter la gestion des comptes au quotidien, en permettant notamment la consultation des soldes et des opérations en temps réel, l'accès aux documents bancaires (RIB, relevés...) en version numérique, la réalisation de virements en ligne et la gestion autonome des cartes bancaires.

Le projet MANA : une transformation structurante au long cours

Lancé en 2023, le projet MANA vise à doter l'OPT-NC d'un système d'information bancaire moderne, évolutif et flexible, aligné sur les standards actuels du secteur. En 2025, ce projet a franchi une étape déterminante, avec la poursuite des travaux nécessaires à la transformation globale des services financiers.

Les bénéficiaires clients

MANA permet, à terme, de rendre les démarches plus simples et plus rapides. Les parcours deviennent plus fluides, plus intuitifs et mieux adaptés aux usages numériques, pour un service plus réactif et plus accessible au quotidien.

« L'année 2025 a marqué un niveau de maturité déterminant pour le projet MANA. Il s'agit d'un projet d'envergure, qui nécessite du temps, tant les transformations engagées sont profondes.

Au-delà du nouvel outil technologique, c'est l'ensemble des processus, des procédures, des parcours clients, des offres et de l'identité des services financiers qui sont revus et préparés. Tout a été remis à plat afin de bâtir un socle solide.

Ce travail de fond, encore peu perceptible pour les clients, est indispensable pour aborder la phase de lancement dans les meilleures conditions et s'assurer de la réussite du projet, tant pour les agents en interne que pour nos clients. »

Sarah GAY-BOYD

Au-delà du projet lui-même, MANA s'inscrit dans une vision de long terme visant à garantir la pérennité des services financiers. Il constitue un levier pour faire évoluer les outils et les services, dans un environnement bancaire en constante mutation, tout en préservant l'accessibilité et la capacité de l'office à remplir sa mission de service public.

MANA : les priorités 2026

- **Sécuriser la bascule**

Une transition maîtrisée, sans rupture de service pour les clients.

- **Accompagner les agents**

Des équipes formées et opérationnelles pour tirer pleinement parti des nouveaux outils.

- **Faciliter la migration des clients**

Un accompagnement simple et progressif pour une adoption en confiance.

- **Stabiliser les processus**

Des pratiques optimisées pour plus d'efficacité et de qualité de service.

- **Préparer les offres de demain**

De nouvelles solutions adaptées aux besoins des professionnels et des associations.

Faits marquants

Gestion des comptes inactifs

Conformément aux dispositions de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier, l'OPT-NC a suivi un processus rigoureux des comptes inactifs afin de garantir la transparence et la protection des avoirs des clients. Au 31 décembre 2025, 1 252 comptes étaient qualifiés d'inactifs, dont 930 identifiés dans le cadre d'un travail de régularisation antérieur à l'entrée en vigueur de la loi Eckert. L'encours total correspondant s'élève à 36 792 554 FCFP.

En application de la réglementation en vigueur, des actions de relance et d'information auprès des titulaires concernés ont été mises en place afin de leur permettre de reprendre possession de leurs fonds. Conformément aux obligations légales, les fonds des comptes restés inactifs depuis plus de 10 ans ont été transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations. L'OPT-NC reste engagé à poursuivre ses efforts en matière de sensibilisation et de gestion proactive des comptes inactifs afin de répondre aux exigences réglementaires et aux attentes de ses clients.

La gestion des comptes inactifs illustre le renforcement des exigences de conformité et de protection des clients.

Chiffres financiers

En 2025, la direction des services bancaires représente **3%** du chiffre d'affaires de l'OPT-NC, **soit 591M F.CFP (contre 565 MF en 2024).**

Répartition du chiffre d'affaires des services financiers par secteur (en MF.CFP) :

	2023	2024	2025
CCP	432	384	384
Monétique	209	173	200
CNE	11	8	8
Divers	2	0	0



DIRECTION DU POSTAL

Reconstruire le modèle autour du colis, du digital et d

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 13/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



Isabelle BLANC-MATHEY

« Face à la baisse structurelle du courrier, le Postal transforme son modèle en développant la logistique, le colis, l'e-commerce, les services aux professionnels et les parcours digitaux, tout en renforçant son ancrage territorial afin de rester un acteur clé des échanges en Nouvelle-Calédonie. »

Isabelle BLANC-MATHEY, directrice du Postal

CHIFFRES CLES	2024	2025
Nb de boîtes postales louées (parc de 69 829 BP)	50 970	49 805
Tonnes de fret postal en import	381	291
Tonnes de fret postal en export	116	133
Nb d'îlots de boîtes postales (en tribus et lieux-dits)	266	269
Nb d'émissions de timbre par an (soit 231 000 timbres émis)	10	10
Nb de circuits de distribution courrier-colis (domicile et poste mobile)	103	97
Nb d'objets postaux traités au CTP	12 M	11 M
Nb de clients inscrits sur le PSP* (106 livraisons effectuées sur RDV)	999	1 101

*PSP : Portail des Services Postaux

Les chiffres clés confirment l'érosion des volumes historiques, avec une baisse du fret import, des boîtes postales louées et des objets traités, malgré la progression du portail des services postaux.



Expertise au service des professionnels

Des tarifs préférentiels pour les envois en nombre

Depuis le 1er mars 2025, l'offre « Colis en Nombre » a évolué suite aux retours clients et à la nécessité d'adapter l'offre aux nouvelles pratiques d'expédition.

La nouvelle offre vise à faciliter l'accès au service, à réajuster les volumes requis et à mieux accompagner les professionnels, que ce soit pour des envois en Nouvelle-Calédonie ou à l'étranger. En effet, les remises ont été harmonisées avec les standards en vigueur dans la zone Pacifique, et une nouvelle remise internationale offre des conditions compétitives pour les expéditions hors du territoire.

Cette refonte de l'offre « Colis en Nombre » illustre l'engagement de la Direction du Postal à adapter ses services aux besoins des professionnels, en proposant des solutions plus flexibles, compétitives et fiables pour l'ensemble des envois, locaux comme internationaux.

Du sur mesure au service des clients professionnels

La livraison pour compte de tiers s'inscrit dans la volonté du Postal de proposer des solutions toujours plus adaptées aux besoins des clients professionnels.

Ce service permet d'assurer la collecte et la distribution d'envois pour le compte d'entreprises, en s'appuyant sur l'étendue du réseau postal et sur une expertise logistique éprouvée.

Déployé en mode test, ce dispositif a démontré sa valeur auprès des clients. Il s'inscrit aujourd'hui dans une logique de développement, notamment pour accompagner les nouveaux usages liés à l'e-commerce.

Une réponse concrète aux attentes des professionnels : gain de temps dans la gestion des expéditions, fiabilité des livraisons et simplification des opérations logistiques.

À terme, cette offre sera complétée par une solution pleinement digitalisée, permettant aux clients de piloter leurs envois de manière autonome et fluide.

Objectif : offrir une expérience de livraison performante, fiable et simplifiée, au bénéfice des professionnels comme de leurs clients finaux.

Refonte des remises : un levier de dynamisation du réseau revendeur

Dans une logique de développement commercial, la direction du postal a revu les conditions de remises accordées à ses revendeurs afin de renforcer leur attractivité et soutenir leur performance. Cette évolution s'accompagnera début 2026 d'une action commerciale dédiée, visant à dynamiser et élargir le réseau de revendeurs postaux.

L'objectif est de développer le réseau de vente de la gamme des produits postaux et stimuler le chiffre d'affaires associé.

Priorité 2026 faire du Postal un partenaire logistique des entreprises et de l'e-commerce

Dans un contexte de transformation des usages et de croissance des échanges numériques, le Postal se positionne comme un acteur logistique de référence au service de la performance des entreprises locales et de l'e-commerce.

Au-delà de la distribution, il propose des solutions d'expédition, de collecte et de gestion des flux qui contribuent directement à la performance opérationnelle et commerciale des clients.

L'objectif est clair : soutenir le développement du chiffre d'affaires des entreprises en leur offrant des solutions fiables, flexibles et compétitives, tout en renforçant le rôle du réseau postal comme infrastructure logistique de proximité.

Services postaux digitaux et parcours client simplifié

La dématérialisation des factures BP, un pas de plus vers la transformation digitale

En 2025, la direction du postal a poursuivi sa **transformation digitale avec la mise en place de la dématérialisation des factures BP.**

Désormais, les clients ont la possibilité de consulter et de télécharger leur facture en ligne **via le site monespace.opt.nc.**

Cette évolution leur permet d'accéder à leur facture à tout moment, de la conserver au format numérique ou de l'imprimer si nécessaire, et d'effectuer leur règlement directement en ligne.

Ce service demeure, pour l'instant, facultatif afin de garantir l'accessibilité pour l'ensemble des clients.

Ce dispositif contribue à simplifier le parcours client, à fluidifier l'accueil en agence et à fiabiliser les bases de données conformément aux exigences réglementaires en matière de protection des données. Elle s'inscrit également dans une démarche écoresponsable, avec une réduction significative des impressions papier, en cohérence avec les engagements environnementaux de l'office.

En 2025, 2 554 clients, soit 5.9%, ont été convaincus par le paiement en ligne.

Un gain de temps immédiat et une autonomie renforcée pour les calédoniens.

Des services plus simples et plus rapides

- Factures et paiements accessibles en ligne 24h/24
- Démarches sans déplacement
- Livraison sur rendez-vous, au créneau choisi
- Moins de papier, plus d'efficacité

Plus d'autonomie et de confort au quotidien pour les clients



Coli'vraison : La livraison sur rendez-vous s'étend

En avril 2025, **l'offre de livraison sur rendez-vous, initialement proposée entre Nouméa et Dumbéa, a été étendue à la livraison inter commune.**

Jusqu'alors réservée aux objets taxés, l'offre s'est élargie dès le mois de mai 2025 à l'ensemble des objets suivis. Dorénavant, tout envoi disposant d'un numéro de suivi peut être livré sur rendez-vous.

Dès juillet 2025, le service a été **déployé au Mont-Dore**, permettant aux habitants de la commune de profiter à leur tour de cette solution.

En 2025, au total, 106 livraisons ont été effectuées sur Rdv.

Entièrement digitalisé, le service permet au client de régler ses frais en ligne sur monespace.opt.nc, de souscrire à l'offre Coli'vraison, de sélectionner le créneau horaire souhaité et de choisir l'adresse de livraison.

L'objectif est de simplifier le parcours client et de lui faire gagner du temps.

Cette évolution illustre pleinement la transformation digitale engagée dans le secteur postal, au service d'une expérience plus flexible, plus confortable et plus fiable.

Le Postal poursuit sa transformation digitale avec postalshop.nc

En août 2025, la direction du Postal a inauguré sa **nouvelle boutique en ligne, www.postalshop.nc**, proposant un large choix de produits postaux et philatéliques.

Cette plateforme permet aux clients d'accéder facilement à des timbres destinés à la collection, à l'affranchissement, ainsi qu'à une gamme de produits inspirés de la philatélie.

On peut y retrouver des paréos, mugs, serviettes de plage ou casquettes, à offrir ou à s'offrir.

Ce lancement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services et répond à la volonté de moderniser la vente en ligne.

Les clients bénéficient désormais d'un achat direct en ligne, d'un parcours simplifié, d'un accès centralisé à l'ensemble des collections ainsi que d'une meilleure visibilité sur l'actualité philatélique.

www.postalshop.nc remplace définitivement l'ancien site caledoscope.nc.

Cette évolution marque une étape importante dans la modernisation des services digitaux du Postal.

Postalshop.nc doit devenir un canal de vente, mais aussi un outil de valorisation de la philatélie calédonienne et de diversification des revenus.



Des offres repensées pour plus de flexibilité

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de réception en préfecture : 17/09/2025

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Depuis le 1er septembre 2025, la direction du Postal a assoupli et **rendu plus avantageuses les conditions d'envoi des petites marchandises (< 2 kg)**, avec davantage de flexibilité, notamment pour l'international, et une limite d'épaisseur adaptée.

Les grilles tarifaires ont également été revues :

- pour le courrier, une nouvelle tranche de 501 à 1000 g a été créée ;
- pour les colis, une tranche de 0 à 500 g a été ajoutée
- et celle de 501 à 1000 g ajustée, rendant l'envoi de petits colis plus économique.

L'ensemble de ces évolutions vise à proposer **des offres plus compétitives, flexibles et mieux adaptées aux besoins** actuels des clients.



Faits marquants

Construire le postal de demain avec nos clients professionnels

Accusé de réception en préfecture
989-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

En 2025, la Direction du Postal a lancé les "RDV du Postal", un nouveau format d'échanges avec les clients professionnels pour mieux comprendre leurs besoins et co-construire les services de demain.

Deux rencontres ont été organisées (juillet et décembre). La première, à la Station N, a permis de présenter les ambitions du service marketing et d'échanger via des ateliers sur la relation client et les offres. La seconde, au Centre de traitement postal, a proposé une immersion dans les opérations et les enjeux du fret, dans un contexte logistique contraint.

Avec cette initiative, la direction renforce l'écoute, la transparence et une approche "test & learn", au service d'un postal plus simple, digital et adapté aux entreprises. L'opération sera reconduite en 2026.

Autres temps forts

Parmi les temps forts de l'année 2025, on retiendra également la Journée mondiale de la Poste, avec 400 cartes envoyées en EHPAD. Une action simple au service du lien humain.

Les salons philatéliques, en Calédonie et à Paris, qui ont valorisé les créations locales et ont renforcé la visibilité du territoire à l'international.

Un timbre dédié aux « 1000 premiers jours » a porté un message pour la petite enfance qui illustre le rôle de sensibilisation de la philatélie. Ou encore des concours de création de timbres qui ont mis en valeur les jeunes talents calédoniens et ont contribué à promouvoir la philatélie auprès de la jeunesse.

Chiffres financiers

La direction du Postal représente 9 % du chiffre d'affaires de l'OPT-NC, soit 1 949 MF.CFP en 2025, contre 2 038 MF.CFP en 2024, traduisant une baisse d'activité sur le périmètre postal.

Dans ce contexte, la construction de nouveaux relais de croissance constitue un enjeu majeur pour soutenir et redynamiser la performance du secteur.

Répartition du chiffre d'affaires postal par secteur (en MF CFP) :

	2025	2024
Poste aux lettres	1 380	1 508
Colis postaux	196	208
BP	166	157
Autres services courrier	119	90
Philatélie	75	63
EMS	11	11
Emballages postaux	2	2

DIRECTION DE LA DISTRIBUTION

Faire des agences des espaces de services publics augmentés

Accusé de réception en préfecture
989-13272022-20260917-26 11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



Yves MANAUTE

« Nos agences constituent le premier point de contact entre l'OPT-NC et les Calédoniens. Réseau de proximité unique sur le territoire, elles incarnent la présence physique du service public et contribuent à l'aménagement équilibré du territoire.

Aujourd'hui, ce réseau évolue : il ne se limite plus à des guichets, mais devient un véritable réseau d'accompagnement, de conseil, d'inclusion numérique et de services de proximité.

En 2025, cette transformation s'est poursuivie afin de faire de nos agences des espaces de services publics augmentés, portés par l'engagement des agents. »

Yves MANAUTE, directeur de la Distribution

Un réseau de proximité en transformation

Dans cette dynamique, la direction de la distribution, qui s'appuie sur 46 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire, assure chaque jour l'accueil et l'accompagnement des clients dans leurs démarches postales, financières et de télécommunications.

La transformation engagée en 2025 s'est traduite par la poursuite de la modernisation du réseau autour de trois priorités : accompagner la transition numérique des usagers, renforcer la qualité de la relation client et adapter les organisations aux nouveaux usages.

Cette évolution s'est notamment concrétisée par une optimisation de l'organisation des agences, incluant l'ajustement du nombre de guichets. Elle s'accompagne d'une amélioration du temps d'attente moyen, traduisant une meilleure gestion des flux et un gain d'efficacité opérationnelle, tout en maintenant un haut niveau de proximité et de service.

CHIFFRES CLES	2024	2025
Nb d'agences	36	33
Nb d'annexes	10	13
Nb de clients reçus en agences	1,2 M	1,2 M
Nb de guichets	126	105
Temps d'attente en agence (en moyenne)	10 mn	8,30 mn
Nb d'opérations traitées en agences	1,1 M	1 M

Cap sur l'inclusion numérique des Calédoniens

Les Points Conseil Numérique : un accompagnement humain au service de l'inclusion numérique

Malgré le développement rapide des services numériques, une partie de la population calédonienne demeure confrontée à des difficultés dans l'utilisation des outils digitaux.

Aujourd'hui, 40 % des foyers ne disposent pas d'ordinateur et 20 % des habitants déclarent avoir besoin d'aide pour effectuer leurs démarches en ligne.

Afin d'accompagner cette transition numérique et d'éviter que la dématérialisation des services ne crée de nouvelles inégalités, l'OPT-NC s'est engagé, aux côtés du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et de plusieurs partenaires publics et privés, dans la mise en place des Points Conseil Numérique (PCN).

Implantés au sein des agences, ces espaces ont vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches numériques du quotidien : création et gestion de comptes en ligne, navigation sur les plateformes administratives, utilisation des services numériques ou sensibilisation aux bonnes pratiques de cybersécurité.

En 2025, une phase d'expérimentation de six mois a été lancée dans **six agences pilotes** : Yaté, Tontouta, Bourail, Koné, Koumac et Maré. En fin d'année 2025, l'agence de Vallée-du-Tir a remplacé l'agence de Yaté dans le dispositif d'expérimentation.

Ces agences ont été équipées d'espaces dédiés comprenant du matériel informatique et une connexion internet, permettant aux usagers d'effectuer leurs démarches avec l'appui de 42 agents du réseau formés à la posture d'aidant numérique.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre du Plan stratégique pour l'économie numérique (PSEN) 2024-2027 du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et du plan stratégique de l'OPT-NC.



Le dispositif mobilise un réseau de partenaires publics et privés, notamment Enercal, la CAFAT, la SIC, la province Sud, la Calédonienne des eaux, EEC-Engie ou encore la direction des finances publiques.

À l'issue de cette phase d'expérimentation, les résultats permettront d'évaluer les conditions d'un déploiement progressif du dispositif dans d'autres agences du réseau.

Impacts attendus

- **Réduire la fracture numérique** en renforçant l'accompagnement des clients dans leurs usages digitaux
- **Limiter les renoncements aux démarches** en maintenant un accès physique de proximité
- **Soutenir la dématérialisation des services** par un appui humain adapté
- **Renforcer le rôle social des agences** comme lieux d'accueil, de conseil et d'inclusion sur l'ensemble du territoire

Le Wi-Fi gratuit en agence

Afin de faciliter l'accès aux services en ligne et d'accompagner les clients dans leurs démarches numériques, **plusieurs agences ont été équipées d'un accès Wi-Fi gratuit.**

Ce service permet aux usagers :

- d'effectuer leurs démarches en ligne directement en agence
- de bénéficier de l'accompagnement des agents
- de se familiariser avec les outils numériques dans un environnement sécurisé

Ce dispositif complète les Points Conseil Numérique et contribue à l'objectif d'inclusion numérique porté par l'OPT-NC.

Un total de 42 bornes a été déployé sur 2025, ayant déjà permis 6 451 connexions.

Expérience client et qualité de service

La vente de téléphones mobiles en agence

Afin de **renforcer le rôle de conseil des agences et de proposer un parcours client complet**, une expérimentation de **vente de téléphones mobiles et d'accessoires** a été lancée dans plusieurs agences pilotes.

Cette initiative poursuit plusieurs objectifs :

- proposer aux clients un accompagnement global, de l'offre à l'équipement
- faciliter l'accès aux équipements numériques
- tester le potentiel commercial du dispositif avant un déploiement plus large

Les **premiers résultats** de l'expérimentation sont **encourageants** à fin 2025, soit en 2 semaines :

- 69 téléphones vendus
- Plus de 1,3 millions XPF de recettes HT
- Plus de 200 000 XPF de marge brute HT

Ces premiers résultats, encourageants, doivent être consolidés sur une période d'observation plus longue afin d'en confirmer la robustesse avant toute généralisation.

Ils **permettent néanmoins d'envisager, sous réserve de validation, une extension progressive du dispositif à d'autres agences.**



Développer la connaissance et la satisfaction client



La **qualité de la relation client constitue un enjeu majeur** pour la direction de la distribution, dont le réseau d'agences représente un point de contact privilégié entre l'OPT-NC et les clients.

L'enquête de satisfaction clients annuelle réalisée en 2025 à l'échelle de l'OPT-NC met en évidence l'importance de cette relation dans la perception globale de la qualité de service.

La **satisfaction globale des clients particuliers s'établit à 67 %**, tandis que l'accueil, la disponibilité et la qualité des conseils apportés par les agents figurent parmi les éléments les plus appréciés.

L'enquête fait également apparaître plusieurs **axes d'amélioration**, notamment la réduction des **temps d'attente**, l'amélioration du traitement des **réclamations** et le renforcement de la **lisibilité des offres et des démarches.**

Expérimentation d'un dispositif de mesure de la satisfaction client en agence

En 2025, une expérimentation a été menée à l'agence principale de Nouméa afin de renforcer la connaissance de l'expérience client en point de contact.

Près de 500 clients ont été interrogés via un questionnaire court en salle du public, permettant de recueillir leurs perceptions et attentes.

Ce dispositif a permis de tester un outil structuré d'écoute client, directement exploitable pour l'amélioration de la qualité de service en agence.

Son déploiement progressif au sein du réseau est envisagé afin de renforcer l'orientation client et l'amélioration continue des services.

Réseau d'agences moderne au service des clients

La modernisation du réseau d'agences

La modernisation des agences s'est poursuivie en 2025 afin d'adapter les espaces d'accueil aux nouveaux usages et d'améliorer les conditions d'accueil des clients.

Plusieurs agences ont ainsi bénéficié de **travaux de rénovation et d'aménagement, permettant notamment de créer des espaces dédiés à l'accompagnement numérique et au conseil personnalisé.**

Les agences de Belle Vie et de Ducos bénéficient ainsi de deux nouveaux espaces guichets chacune.

Ces évolutions contribuent à **faire évoluer les agences vers de véritables espaces de services de proximité**, capables de répondre à la diversité des besoins des Calédoniens.

L'OPT-NC a engagé un plan pluriannuel de standardisation de ses agences, visant à harmoniser les aménagements et à améliorer les conditions d'accueil et de travail.

Le standard cible prévoit notamment la présence, dans chaque agence, d'un **espace supplémentaire pouvant accueillir des rendez-vous clients** (conseillers financiers ou télécom) **ou être mis à disposition de partenaires extérieurs.**

Cette organisation **permet d'accompagner le développement de nouveaux services**, notamment dans le cadre du **déploiement du concept de maisons de services**, en facilitant l'accueil de partenaires au sein des agences.

Au-delà de l'investissement nécessaire, cette démarche contribue, entre autres, à **offrir aux clients des conditions d'accueil plus adaptées, confidentielles et professionnelles.**

Le standard agence doit concilier confidentialité, accompagnement numérique, polyvalence et accueil de partenaires.

Développer de nouveaux services de proximité

Dans une logique de **diversification des services** proposés en agence, **un partenariat a été mis en place avec Enercal.**

Depuis février 2025, les usagers peuvent effectuer certaines démarches liées à leur contrat Enercal directement au sein de l'agence OPT-NC de Boulouparis, grâce à la mise en place d'un guichet dédié ouvert au public le jeudi.

Ce dispositif **permet de simplifier les démarches des clients en regroupant plusieurs services de proximité au sein d'un même lieu d'accueil**, tout en contribuant à renforcer l'attractivité des agences.

Cette expérimentation pourrait être étendue à d'autres agences du réseau si les résultats s'avèrent concluants.

Des agences plus modernes et plus utiles

- Un accueil amélioré, plus fluide et plus confortable
- Des espaces dédiés pour conseils personnalisés et rendez-vous (télécoms, services financiers)
- Un accompagnement renforcé au numérique directement en agence
- Des démarches simplifiées grâce à la présence de partenaires

Plus de confort, plus de services et plus de proximité pour les clients au quotidien.



Valoriser les espaces disponibles en agence

Dans un contexte d'évolution des usages et de transformation des activités en agence, la direction de la distribution étudie de **nouvelles modalités de valorisation des espaces disponibles au sein du réseau.**

Plusieurs pistes sont ainsi explorées, notamment la **mise à disposition d'espaces pour des partenaires publics ou privés ou l'accueil de services complémentaires destinés à faciliter les démarches des clients, tel que l'encaissement pour d'autres collectivités.**

Cette dynamique permet d'aller vers des agences qui rassemblent, en un seul lieu, plusieurs services utiles au quotidien.

En s'appuyant sur la présence de nos agences sur tout le territoire, l'objectif est simple : faciliter l'accès aux services et rendre les démarches plus faciles pour les Calédoniens.

Dans de nombreuses communes et villages, les agences de l'OPT-NC constituent un point de repère pour la population.

Le développement de nouveaux services au sein de ces espaces contribue ainsi à faire des agences de véritables lieux de vie et de services de proximité, participant pleinement à l'aménagement du territoire et à la cohésion sociale.



Le réseau d'agences **constitue un levier structurant** de la présence de l'OPT-NC sur l'ensemble du territoire et un **point de relation** avec les clients.

Dans un contexte de transformation des usages et d'accélération des attentes en matière de proximité et de qualité de service, le réseau est appelé à évoluer vers un modèle plus intégré, plus agile et davantage centré sur l'expérience client.

La stratégie engagée vise à **faire des agences de véritables espaces de services publics polyvalents, capables d'accompagner les transitions numériques, sociales et territoriales, tout en garantissant l'accessibilité des services essentiels.**

À horizon 2027–2029, cette trajectoire repose sur trois ambitions structurantes :

- renforcer l'expérience client et la simplicité des parcours,
- développer des services à plus forte valeur ajoutée,
- optimiser durablement la performance globale du réseau.

Dans cette perspective, les agences ont vocation à s'affirmer comme des relais de proximité essentiels de l'action publique, contribuant à la cohésion des territoires, à l'inclusion des populations et à la modernisation continue du service rendu aux Calédoniens.

Valorisation stratégique des espaces

La valorisation des espaces disponibles doit être pilotée comme un véritable levier de performance, en conciliant plusieurs objectifs complémentaires :

- améliorer l'utilité pour les clients,
- générer des recettes potentielles,
- favoriser la mutualisation entre acteurs publics,
- optimiser la gestion immobilière globale.

CARTOGRAPHIE, ET CHIFFRES CLES

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Infrastructures OPT-NC

L'OPT-NC est présent sur l'ensemble du territoire avec plus de 1 400 bâtiments, tous types confondus (agences, bureaux administratifs, carports, docks de stockage, pylônes, infrastructures mobiles, guichets automatiques bancaires, îlots de boîtes postales, ainsi que des infrastructures, bâtiments et centres techniques).

COMMUNE	BATIS	BATIMENT TECHNIQUE	PYLONE	AGENCE & ANNEXE	INFRASTRUC- TURE MOBILE	IBP RURAUX	GAB	ENERGIE
P. DES ILES	166	39	16	6	61	27	6	11
Lifou	82	20	8	3	32	16	3	7
Maré	40	11	6	2	16	3	2	2
Ouvéa	34	8	2	1	13	8	1	2
P. SUD	629	151	48	21	263	63	33	50
Boulouparis	36	8	2	1	19	4	1	1
Bourail	66	16	4	1	26	11	1	11
Dumbéa	57	16	3	2	27	0	4	5
Farino	13	1	0	0	4	5	1	2
Ile des Pins	26	9	3	1	9	2	1	2
La Foa	30	8	1	1	14	4	1	3
Moindou	17	2	1	1	7	4	0	3
Mont Dore	66	15	9	3	27	5	5	5
Nouméa	160	45	8	7	70	0	12	6
Païta	72	15	8	2	32	9	3	4
Poya	9	4	1	0	1	0	0	2
Sarraméa	11	1	0	0	5	5	0	1
Thio	27	3	2	1	11	8	2	1
Yaté	37	8	6	1	11	6	2	4
P. NORD	608	93	62	19	187	179	27	41
Belep	9	3	2	1	1	0	0	2
Canala	33	7	2	1	9	15	1	1
Hienghène	44	2	6	1	14	19	2	3
Houailou	44	11	5	2	16	20	2	4
Kaala Gomen	33	6	2	1	11	8	1	3
Koné	51	7	7	1	21	9	4	3
Kouaoua	26	4	3	1	9	6	1	3
Koumac	29	9	4	1	9	4	1	1
Ouegoa	31	2	5	1	8	11	2	3
Poindimié	42	5	4	1	12	21	1	2
Ponérihouen	35	5	4	1	10	13	2	2
Pouébo	32	6	5	1	7	17	1	2
Pouembout	27	7	1	1	12	3	2	2
Poum	28	5	4	1	9	5	2	3
Poya nord	27	5	2	2	15	8	2	3
Touho	28	4	2	1	7	12	2	1
Voh	36	5	4	1	17	8	1	3
TOTAL BATIS	1403	283	126	46	511	269	66	102

Volume d'infrastructures

Les infrastructures télécoms combinent densité urbaine au Sud et maillage territorial au Nord et aux Îles, pour assurer couverture et qualité de service sur l'ensemble du territoire.

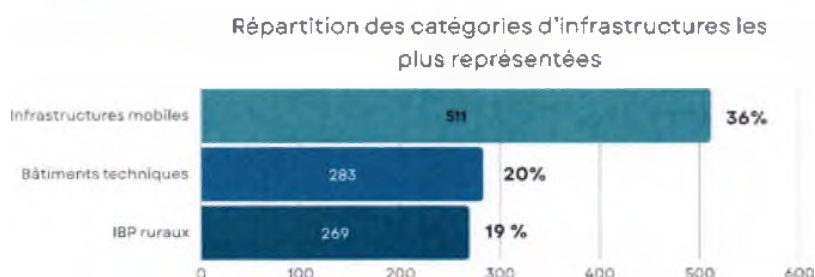
Accusé de réception en préfecture
989-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception en préfecture : 17/09/2026

Par le Président de la République

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Provinces	Infrastructures mobiles	Pylônes	Bâtiments techniques
	511	126	283
Province des Îles	61	16	39
Province Sud	263	48	151
Province Nord	187	62	93

Province des Îles	Province Sud	Province Nord
Dispositif plus léger mais indispensable pour garantir la continuité territoriale numérique.	Forte densité d'infrastructures mobiles et techniques cohérente avec la concentration de population, des usages et du trafic.	Plus de pylônes que le Sud : logique de couverture géographique étendue et de relief contraignant.



Ces trois catégories concentrent près de 75 % des infrastructures, confirmant le rôle central du réseau mobile, du support technique et de la proximité en zones rurales dans l'action de l'OPT-NC.

Province Sud – Poids économique et densité

- Première province en volume global de bâtis (629).
- Forte concentration en :
 - Infrastructures mobiles (263)
 - Bâtiments techniques (151)
 - GAB et énergie

Densité économique
Logique de densité urbaine, de services centralisés et de forte demande.

Province Nord – Maillage territorial et ruralité

- Volume total proche du Sud (608 bâtis).
- Spécificité marquée :
 - Nombre d'IBP ruraux très élevé (175, soit 65 % du total)
 - Plus de pylônes que le Sud (62 vs 48).

Maillage territorial
Logique de couverture du territoire, d'accessibilité et de désenclavement numérique.

Province des Îles – Présence ciblée et essentielle

- Volumes plus limités mais structurants.
- Répartition équilibrée entre :
 - Infrastructures mobiles
 - Bâtiments techniques
 - IBP ruraux

Présence essentielle
Infrastructure essentielle, pensée pour assurer la continuité du service public malgré l'éloignement.

Le Sud concentre la densité et les services, le Nord incarne le maillage territorial et la couverture rurale, tandis que les Îles reposent sur des infrastructures ciblées garantissant l'égalité d'accès aux services essentiels.

Agences OPT-NC - taux de fréquentation et opérations aux guichets -

Agences

Accusé de réception en préfecture
989-1327202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

En 2025, l'OPT-NC compte 33 agences et 13 annexes. Parmi les évolutions récentes, les sites de Kouaoua, Bélep et Magenta ont été reclassés en annexes.
En 2024, avant le 13 mai, l'OPT-NC disposait de 52 établissements (37 agences et 15 annexes) avec un total de 140 guichets. Après cette date, le nombre de sites a été réduit à 46 (36 agences et 10 annexes), avec 135 guichets.



Taux de fréquentation des agences

En 2025, 1 189 567 clients ont été reçus en agences, avec un temps d'attente moyen de 8 min 30s, soit une amélioration notable par rapport à 2024 (1 207 974 clients et 10 min 36s).
La fréquentation se stabilise après le choc de 2024, mais les usages évoluent différemment selon les communes.

Nombre de clients reçus en agence

PROVINCES	2025	2024	2023	2024 vs 2023	2025 vs 2024
P. Sud	801 312	799 221	947 236	-15,63%	0,26%
P. Nord	280 756	284 877	289 380	-1,56%	-1,45%
P. Iles Loyauté	107 499	123 876	152 229	-18,65%	-13,22%
TOTAL	1 189 567	1 207 974	1 388 845	-13,02%	-1,52%

Le SUD concentre plus de deux tiers de l'activité en 2025.

Communes les plus fréquentées en province Sud (Nb de clients reçus)

PROVINCE SUD	2025	2024	2023	2024 vs 2023	2025 vs 2024
Nouméa	404 181	419 704	519 251	-13%	1%
Mont-Dore	115 822	108 097	121 490	-13%	-7%
Dumbéa	107 812	106 785	122 754	-8,45%	0%
Païta	63 371	37 976	49 936	-1%	0%

Accusé de réception en préfecture
N° 2024-2874-1
Date de réception en préfecture : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

La fréquentation reste en baisse à Nouméa, mais le recul ralentit nettement. Mont-Dore et Dumbéa repartent légèrement à la hausse. Païta enregistre une forte progression en 2025, après une année 2024 très basse.

Communes les plus fréquentées en province Nord (Nb de clients reçus)

PROVINCE NORD	2025	2024	2023	2024 vs 2023	2025 vs 2024
Koné	38 565	38 078	42 585	-11%	1%
Koumac	25 962	27 808	31 956	-13%	-7%
Poindimié	23 653	23 689	25 874	-8,45%	0%
Belep	23 122	23 218	23 447	-1%	0%

La fréquence sur Koné se stabilise et repasse légèrement à la hausse en 2025. Koumac poursuit son recul après une baisse déjà marquée en 2024. Poindimié et Belep affichent une fréquentation globalement stable.

Communes les plus fréquentées en province des Iles Loyauté (Nb de clients reçus)

PROVINCE NORD	2025	2024	2023	2024 vs 2023	2025 vs 2024
Lifou	52 180	54 160	62 213	-13%	-4%
Maré	36 835	42 868	42 404	-1,9%	-14%
Ouvéa	18 484	26 848	25 165	-7%	-31%

Lifou poursuit sa baisse, mais à un rythme plus modéré en 2025. Maré enregistre un net recul après une stabilité relative en 2024. Ouvéa connaît une forte diminution de fréquentation en 2025.



Taux de fréquentation 2025

TOP 5 des communes recevant le plus de visiteurs et part de la fréquentation de la commune sur la fréquentation totale.

- **NOUMEA** : 404 181 clients (34 %)
- **MONT-DORE** : 115 822 clients (10 %)
- **DUMBEA** : 107 812 clients (9 %)
- **PAITA** : 63 371 clients (5 %)
- **LIFOU** : 52 180 clients (4 %)

Nombre d'opérations traitées en agences

En 2025, 1 062 762 opérations ont été effectuées aux guichets contre 1 109 606 en 2024 et 1 281 626 en 2023, soit une baisse de 13,4 % sur deux ans.

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de dépôt en préfecture : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Nombre d'opérations effectuées aux guichets par commune

PROVINCES	2025	2024	2023	2024 vs 2023	2025 vs 2024
P. Sud	697 703	709 775	862 200	-17,71%	1,7%
P. Nord	256 602	275 403	289 545	-4,89%	-6,82%
P. Iles Loyauté	108 457	124 428	129 881	-4,20%	-12,83%
TOTAL	1 062 762	1 109 606	1 281 626	-13,42%	-4,22%

La baisse des opérations aux guichets se poursuit en 2025, mais à un rythme nettement moins marqué qu'entre 2023 et 2024. Le recul reste plus prononcé en province Îles et en province Nord. Le Sud montre une relative stabilisation.

Taux d'opérations en agence par commune



TOP 5 des opérations réalisées aux guichets des agences

- **Facture** - Paiement de factures OPT
- **Retrait** - Retrait d'argent (banque)
- **Vente de valeurs** - Recharges libertés, timbres postaux, fiscaux et amendes
- **Lettre** - Affranchissement de lettre
- **OP télécom mobile** - Opérations Télécom Mobile (changement de carte SIM, création d'abonnements etc...)

Nombre d'opérations effectuées aux guichets en province Sud

PROVINCE SUD	2025	2024	2023	2024 vs 2023	2025 vs 2024
Nouméa	336 198	363 172	463 160	-22%	-7,4%
Mont-Dore	107 305	101 481	110 505	-8%	5,7%
Dumbéa	97 361	96 861	109 176	-11%	0,5%
Païta	57 444	30 474	60 572	-50%	88,5%
TOTAL	697 703	709 775	862 200	-18%	-2%

En province Sud, la baisse des opérations aux guichets marque un net ralentissement en 2025 (-1,7 %), avec une stabilisation à Dumbéa et Mont-Dore, et une forte reprise à Païta après une année 2024 atypique. Nouméa reste en repli, mais à un rythme moins soutenu.

Nombre d'opérations effectuées aux guichets en province Nord

PROVINCE NORD	2025	2024	2023		
Koné	36 462	39 835	45 208		
Koumac	26 125	27 787	31 309		
Belep	20 176	22 932	23 707	-3%	-12%
Poindimié	20 121	21 899	21 649	-1%	-8%
TOTAL	256 602	709 775	121 873	-18%	-9%

Accusé de réception en préfecture
Date de réception préfecture : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
-12%
-9%
-12%
-8%
-18%
-9%
CONTRÔLE DE LÉGITIMITÉ

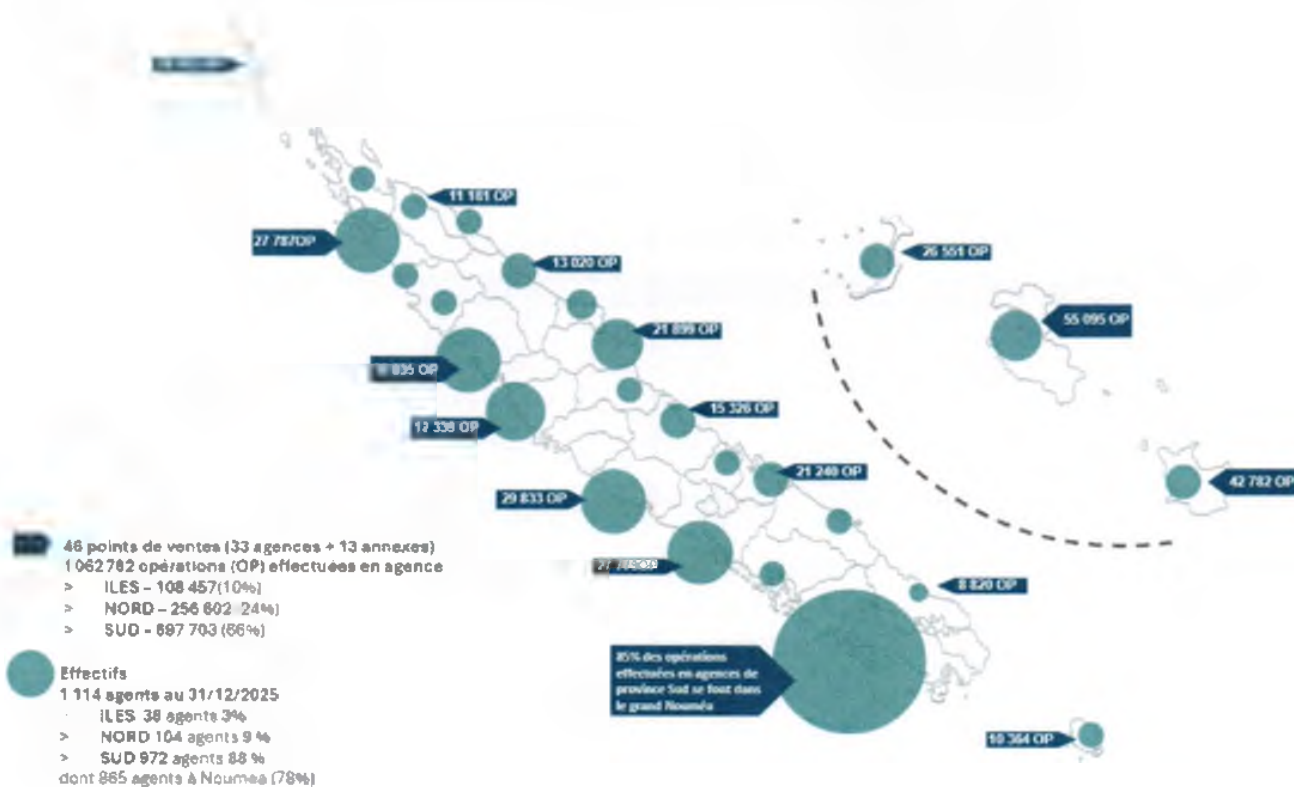
En province Nord, toutes les communes, entre 2023 et 2025, ont vu le nombre d'opérations aux guichets diminuer, avec un total général en baisse de 16%. Koné reste la commune la plus active.

Nombre d'opérations effectuées aux guichets en province des Iles Loyauté

PROVINCE ILES	2025	2024	2023	2024 vs 2023	2025 vs 2024
Lifou	52 131	55 095	61 565	-11%	-5%
Maré	37 417	42 782	43 069	-1%	-13%
Ouvéa	18 909	26 551	25 247	5%	-29%
TOTAL	108 457	124 428	129 881	-4%	-12,83%

En 2025, les opérations aux guichets des îles reculent globalement (-12,8%), surtout à Ouvéa (-28,8%), Maré (-12,5%) et dans une moindre mesure à Lifou (-5,4%).

Répartition des points de ventes (agences) et des effectifs de l'OPT-NC



Téléphonie fixe et mobile

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE ADMINISTRATIF

Dans un contexte de transformation rapide des usages numériques, l'OPT-NC poursuit une stratégie d'aménagement équilibré du territoire en accompagnant la migration du réseau cuivre vers la fibre optique, tout en veillant à maintenir la continuité et la qualité de service pour l'ensemble des clients.

La forte concentration des usages mobiles en province Sud conduit également à adapter les capacités et les investissements réseaux, notamment à travers la préparation de la bascule vers la 5G. Cette évolution technologique s'inscrit toutefois dans une logique d'équité territoriale, avec la volonté de garantir un accès homogène aux services numériques, y compris dans les zones les plus éloignées du territoire.

Téléphonie Fixe

Le nombre de clients ADSL baisse nettement (-3 650 environ), en raison de l'abandon progressif du réseau cuivre au profit de la fibre optique, plus performante et plus fiable.

L'ADSL ne sera plus commercialisé après fin 2025 et les services cuivre seront arrêtés d'ici 2027, marquant une transition progressive vers une technologie plus performante.

	2024	2025
Nb OPTIMO ADSL	10 846	7 196
Nb OPTIMO Fibre optique	47 205	47 557
Nb OPTIMO THD	5 285	8 315
Total OPTIMO	63 336	63 068

Clients externes OPT (hors poste de service, sécurité et exploitation) - parc à décembre 2025- Source SID CPA V2

	2024	2025
Nb de lignes fixes cuivre	13 743	9 287
Nb de lignes fixes fibre optique	54 781	58 351
Total lignes fixes	68 524	67 638

Clients externes OPT (hors poste de service, sécurité et exploitation) - parc à décembre 2025- Source SID CPA V2
Lignes fixes hors GSM Fixe et IZI social



Téléphonie Fixe : répartition par commune

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

2025 confirme la transition numérique : le réseau évolue clairement vers la fibre avec une baisse marquée de l'ADSL et une stabilité globale du nombre de lignes

La province Sud concentre l'essentiel du parc et de la croissance fibre (notamment Nouméa, Dumbéa, Mont-Dore, Païta).

La province Nord et Îles progressent aussi en fibre, mais à un rythme plus modéré, cohérent avec la densité de population.

COMMUNE	LIGNE FIXE (cuivre & fibre)		OPTIMO (ADSL & fibre)		OPTIMO ADSL		OPTIMO FIBRE	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
PROVINCE DES ILES	1 360	1 401	1 010	1 107	350	190	670	917
Lifou	930	962	700	778	80	23	620	755
Maré	290	296	210	227	170	96	50	131
Ouvéa	140	143	100	102	100	71	-	31
PROVINCE SUD	62 360	62 868	57 690	58 493	8 350	6 244	49 360	52 249
Boulouparis	980	996	900	925	220	103	680	822
Bourail	1 730	1 748	1 500	1 549	80	10	1 420	1 539
Dumbéa	9 130	9 183	8 740	8 815	900	714	7 840	8 101
Farino	200	188	180	170	50	33	130	137
Ile des Pins	150	135	90	88	90	88	-	-
La Foa	890	905	770	799	70	52	700	747
Moindou	150	145	130	132	-	2	120	130
Mont Dore	7 040	7 031	6 680	6 691	760	600	5 930	6 091
Nouméa	34 300	34 662	31 360	31 868	4 950	3 675	26 420	28 193
Païta	7 430	7 430	7 090	7 090	980	980	6 110	6 110
Poya	10	6	10	6	10	-	-	6
Sarraméa	70	70	50	56	50	44	10	12
Thio	180	156	130	109	130	109	-	-
Yaté	100	86	60	52	60	52	-	-
PROVINCE NORD	6 540	6 517	5 420	5 490	1 240	823	4 170	4 667
Belep	20	24	10	8	10	8	-	-
Canala	220	235	150	168	10	4	140	164
Hienghène	150	140	90	87	90	87	-	-
Houailou	310	318	180	219	140	70	40	149
Kaala Gomen	190	184	140	128	130	107	10	21
Koné	1 820	1 835	1 630	1 660	70	15	1 560	1 645
Kouaoua	160	146	110	106	110	104	-	2
Koumac	1 040	1 042	900	921	100	41	800	880
Ouegoa	130	123	100	91	100	91	-	-
Poindimié	540	549	460	470	30	25	430	445
Ponérihouen	120	126	80	91	80	22	-	69
Pouébo	110	103	80	72	80	72	-	-
Pouembout	760	744	720	698	-	-	720	698
Poum	80	79	50	43	50	43	-	-
Poya nord	340	353	280	308	80	10	200	298
Touho	160	146	110	100	100	98	-	2
Voh	390	370	330	320	60	26	270	294
TOTAL	70 260	70 786	64 120	65 090	9 940	7 257	54 200	57 833

Source : extraction Cognos (AS400) + rapport jasper (CVG à date : 08/04/2025, chiffres arrondis)
Nb d'utilisateurs téléphonie fixe, répartis par lieu géographique (adresse d'installation)



Téléphonie Mobile

Nombre de clients en téléphonie mobile

À fin 2025, l'OPT-NC compte **250 443 clients en téléphonie mobile** (Forfaits + Liberté), contre 255 752 en 2024.

Les abonnements Helia by OPT-NC (Internet, appels et SMS illimités) continuent de progresser, avec **plus de 131 628 abonnés** à fin 2025.

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26_11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

	2024	2025
Nb d'abonnement mobile	130 492	131 628
nb d'offre prépayée (Liberté)	125 260	118 815
Total Téléphonie mobile	255 752	250 443

Clients externes OPT (hors poste de service, sécurité et exploitation) - parc à décembre 2025- Source SID CPA V2

Nombre de lignes de téléphonie mobiles pour l'ensemble du territoire

Le parc mobile 2025 recule légèrement (-2 %), principalement en Province Sud, sans déséquilibre territorial majeur.

COMMUNE	Nb DE LIGNE	
	2024	2025
PROVINCE NORD	37 674	37 171
Belep	445	440
Canala	2 774	2 722
Hienghène	1 575	1 559
Houailou	2 940	2 890
Kaala Gomen	1 531	1 525
Koné	7 614	7 344
Kouaoua	1 108	1 097
Koumac	4 052	3 996
Ouegoa	1 654	1 642
Poindimié	3 745	3 771
Ponérihouen	1 524	1 552
Pouébo	1 386	1 376
Pouembout	2 272	2 273
Poum	1 031	992
Touho	1 509	1 516
Voh	2 514	2 476

COMMUNE	Nb DE LIGNE	
	2024	2025
PROVINCE SUD	206 694	201 643
Boulouparis	2 855	2 915
Bourail	5 694	5 681
Dumbéa	25 648	25 548
Farino	404	429
Île des Pins	1 415	1 409
La Foa	3 394	3 447
Moindou	578	575
Mont Dore	21 119	20 803
Nouméa	121 725	117 036
Païta	17 927	17 952
Poya	2 383	2 369
Sarraméa	345	338
Thio	1 977	1 942
Yaté	1 230	1 172

COMMUNE	Nb DE LIGNE	
	2024	2025
PROVINCE DES ILES	11 325	11 085
Lifou	6 059	5 988
Maré	3 365	3 233
Ouvéa	1 901	1 864

Nb d'utilisateurs téléphonie mobile (hors data seul), répartis par adresse de facturation* à décembre 2025 _ Source Jasper CVG



A fin 2025, on dénombre **249 899** utilisateurs de téléphonie mobile pour l'ensemble du territoire :

- **Province Sud** - 201 643 lignes (81 %)
- **Province Nord** - 37 171 utilisateurs (15 %)
- **Provinces des Iles** - 11 085 utilisateurs (4 %)



Des déploiements concrets pour améliorer la couverture et la qualité de service

En 2025, les équipes ont conduit de **nombreux travaux visant à améliorer la couverture et la qualité du réseau mobile**.

L'année a également marqué une étape importante avec **l'arrêt définitif de la 2G au 31 décembre 2025**, une évolution nécessaire pour moderniser le réseau et concentrer les investissements sur des technologies plus performantes.

Ces actions ont notamment permis :

- La mise en service de **31 nouveaux sites mobile sur 20 communes**,
- **18 opérations de renforcement de la capacité du réseau**, visant à mieux absorber le trafic et à fluidifier les communications dans les zones les plus sollicitées,
- **33 extensions 4G+**, permettant d'augmenter les débits et d'améliorer le confort d'usage, notamment pour la navigation Internet, le streaming ou les usages professionnels,
- La **modernisation de 8 sites existants**.

Grâce à ces déploiements, **le réseau mobile est passé de 530 sites en début d'année à 557 sites fin 2025**, améliorant la continuité de service et la qualité des communications pour l'ensemble des Calédoniens.



Réalisations en 2025

- 31 nouveaux sites mobiles déployés
- 33 extensions 4G+ supplémentaires
- 2 extensions 4G
- 557 sites mobiles en service fin 2025, dont 553 équipés en 4G
- 31/12 : arrêt définitif de la 2G

Distribution du courrier-colis

Ilots de boîtes postales

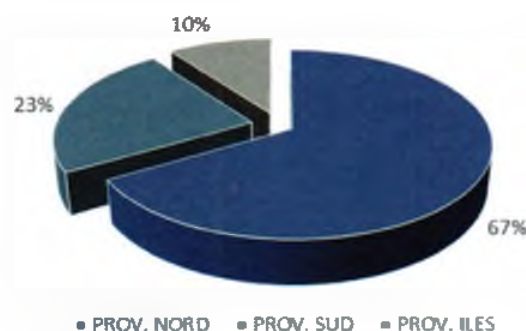
Les **Ilots de Boîtes Postales** (IBP) apportent une solution alternative satisfaisante aux populations isolées qui sont en dehors des zones de distribution à domicile, et pour qui les agences et leurs boîtes postales sont trop éloignées. Les IBP permettent également d'améliorer et de sécuriser l'accès au service postal, en plus de moderniser et rationaliser le dispositif de poste mobile.

En 2025, aucun nouvel IBP n'a été implanté sur le territoire, essentiellement pour des raisons budgétaires. À la fin de l'année, **le parc compte 269 IBP, répartis sur l'ensemble du pays.**

Au 31 décembre 2025, **23 communes sont entièrement couvertes, représentant 77 % des sites équipés.**

Les IBP se répartissent comme suit : **179 en province Nord, 63 en province Sud et 27 en province des Îles.**

Repartition des IBP par province

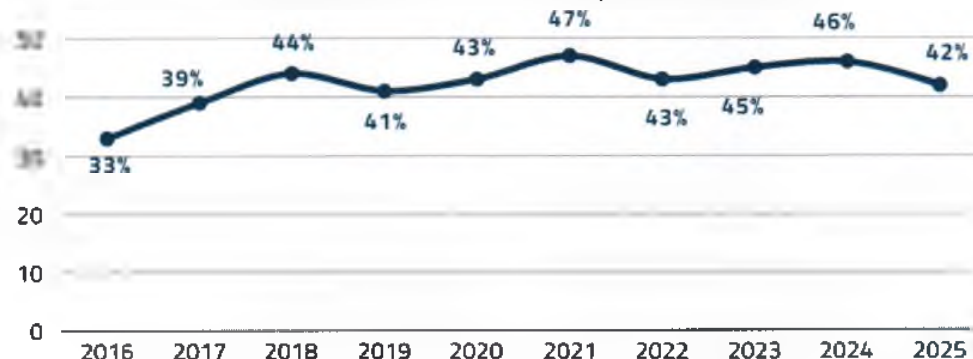


Taux d'occupation des IBP ruraux par province

	Prov. SUD		Prov. NORD		Prov. ILES	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
TOTAL BP	2 328	2 328	6 084	6 084	936	936
Nb d'abonnement	1 260	1 268	2 792	2 493	236	214
Taux d'occupation	54%	52%	46%	41%	25%	23%

Le taux d'occupation des IBP a diminué, passant de 46 % en 2024 à 42 % en 2025.

Evolution du taux d'occupation des IBP



L'offre BP en IBP a été multipliée par 3,5 en 10 ans, passant de 2 700 BP en 2016 à 9 348 BP à fin 2025.

La production annuelle est en baisse depuis 2020, après l'année record de 2019 avec 2 118 BP pour 63 IBP installés. Sur les quatre dernières années, la production moyenne est d'environ 230 BP par an.

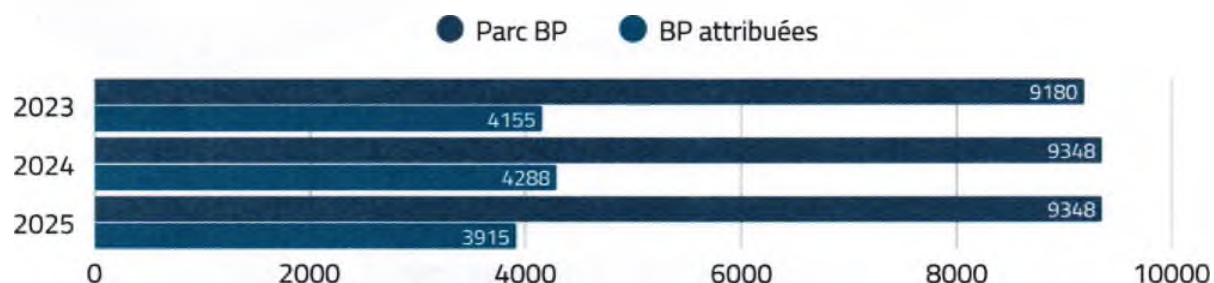
2025-09-17 17:09:26
988-132720202-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026
la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE D'ÉGALITÉ

Le nombre d'abonnements BP en 2025 est quatre fois supérieur à celui de 2016, passant de 886 à 3 915 abonnements.

Entre 2024 et 2025, on enregistre une baisse de 313 abonnements, inversant la tendance à la hausse observée entre 2022 et 2024 et perdant 4 points par rapport à 2024.

La moyenne annuelle depuis 2016 s'établit à environ 3 100 abonnements.

Après une forte hausse entre 2016 et 2018, le taux d'occupation s'est stabilisé autour de 45 % au cours des quatre dernières années, avec 2021 comme année record à 47 %.



La baisse du taux d'occupation des IBP pose la question de l'adaptation du parc aux usages réels, de la tarification et du maintien du service en zone rurale.



Guichet automatique de banque

Pour lutter contre l'exclusion bancaire et garantir un service de proximité accessible à tous, la Nouvelle-Calédonie met à disposition 66 guichets automatiques bancaires (GAB) sur l'ensemble du territoire (contre 71 en 2024).

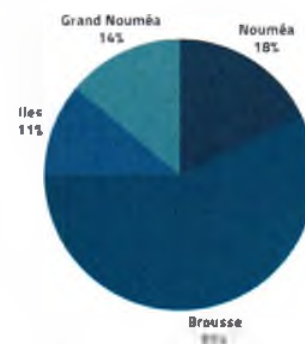
Ces équipements permettent d'effectuer les principales opérations bancaires et d'accéder facilement. En 2025, 2 831 347 retraits ont été réalisés sur les GAB.

L'évolution du parc fait l'objet d'un suivi attentif : malgré la baisse du nombre de GAB, le service essentiel est maintenu. Cette adaptation s'appuie sur l'analyse des usages, avec des niveaux de retraits et de fréquentation variables selon les zones. Les arbitrages visent à concilier accessibilité territoriale, maîtrise des coûts de maintenance, sécurité des installations et adéquation avec les besoins réels des clients.

Répartition des GAB par zone géographique

Le nombre de retraits d'argent effectués sur des GAB/DAB s'élève à 2 831 347.

	Nb de GAB		Nb de commune avec GAB
	2024	2025	2024 /2025
Zones géographiques	71	66	30
Zone Nouméa	13	12	1
Zone Brousse	40	38	23
Zone Iles	7	7	4
Zone Grand Nouméa	11	12	2



Répartition des retraits aux guichets des agences

En 2025, 289 827 retraits ont été effectués aux guichets des agences (-14% par rapport à 2024). La province Sud concentre toujours la majorité des retraits (57%), malgré une baisse de 13 %, suivie de la province Nord (29%, -11%) et de la province des Îles (14%, -22%), qui enregistre la diminution la plus marquée.

	Nb de retraits		% par province	% du total communes
	2024	2025	2025	2025
province SUD	190 655	165 062	57%	
Nouméa	98 884	80 626	49%	28%
Dumbéa	26 032	23 308	14%	8%
Mont-Dore	25 962	24 012	14,5%	8%
Païta	11 861	12 454	7,5%	4%
La Foa	5 339	6 589	4%	2%
province NORD	95 031	84 613	29%	
Koumac	8 508	15 071	18%	5,2%
Koné	10 145	8 749	10%	3%
Poindimié	9 208	8 256	9,7%	3%
Canala	8 135	6 289	7%	2,7%
province ILES	51 411	40 152	14%	
Lifou	18 414	18 883	47%	6,5%
Maré	21 124	13 839	34,5%	4,8%
Ouvéa	11 873	7 430	18,5%	2,5%
TOTAL	337 097	289 827	100%	

Effectif OPT-NC par commune

Capital humain

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Au 31 décembre 2025, l'**effectif de l'OPT-NC s'élève à 1 114 agents**, enregistrant une légère hausse par rapport à l'année précédente (1 106 en 2024) .

La masse salariale s'élève à 9,4 milliards CFP.

L'établissement compte **1 114 agents** : 85 % de fonctionnaires (952).

L'âge moyen est de **45,2 ans**, avec **52,69 % de femmes**.

La répartition statutaire est équilibrée : 24,8 % en catégorie A, 38 % en B et 37 % en C.

Répartition par commune



	2025	2024	2023
province SUD	976	969	979
Nauméa	865	865	866
Dumbéa	32	28	22
Mont-Dore	20	19	28
La Foa	17	18	19
Bourail	22	18	20
Païta	11	11	14
Thio	3	3	3
Boulouparis	3	3	3
Ile des Pins	2	2	2
Yaté	1	2	2
province NORD	104	104	108
Koné	18	21	19
Koumac	16	16	17
Poindimié	14	16	17
Pouembout	14	12	14
Houailou	8	7	8
Canala	6	5	6
Poya	4	4	4
Hienghène	4	4	4
Voh	3	3	3
Pouébo	3	3	3
Ouégoa	3	3	3
Kouaoua	1	2	2
Touho	2	2	2
Poum	2	2	2
Kaala-Gomen	2	2	2
Ponerihouen	2	2	2
Belep	2	2	2
province ILES	35	33	32
Lifou	18	17	17
Maré	10	10	9
Ouvéa	7	6	6

Principaux indicateurs financiers

Accusé de réception en préfecture
988-13272022-20260917-28-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

La plupart des indicateurs financiers se dégradent depuis quelques années.

Certaines équations financières ne sont plus tenables (autofinancement et fonds de roulement globaux insuffisants).

En millions XPF	2025	2024	2023	2022	Var 2025/2024
Chiffres d'affaires	21 113	22 650	23 106	23 890	-7%
EBE	6 583	7 272	6 997	7 571	32%
Résultat d'exploitation	-325	325	27,4	1 010	-200%
Résultat net	-363	-492	-626	-2 017	-26%
Capacité d'autofinancement	5 819	5 959	5 592	4 090	-2%
Trésorerie disponible	8 320	8 410	9 931	12 748	-1%
Fonds de roulement	7 899	7 270	9 168	8 901	9%

Ventilation du chiffre d'affaires (en M F.XPF) par métiers

Chiffres d'affaires	2025	2024	2023	Var 2025/2024	
Télécoms 📞	18 566	20 039	19 869	-7%	88 % du CA OPT NC
Postal 📬	1 949	2 038	2 574	-4,4%	9 % du CA OPT NC
Bancaire 🏦	591	565	655	5%	3 % du CA OPT NC
Distribution	6,6	6		6	0,0 % du CA OPT NC
Autres produits*	0,4	0,1	6	270%	0,0 % du CA OPT NC
Total	21 113	22 648	23 106	-7%	

* Autres produits (divers DM) et DRH)

CHIFFRES CLES



TELECOMMUNICATIONS

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26-11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

67 600

Lignes fixes (fibre et cuivre)

63 300

clients raccordés
à la fibre optique
(THD Fixe), soit :

 **83%**

291 934

appels reçus
à l'Agence Télécom
(63 % taux de réponse)



250 443

clients mobile



SERVICES BANCAIRES



66 Guichets Automatiques
de Banque (GAB)

2 831 290
retraits effectués aux GAB



19 978
abonnements ccp.nc

82 249
comptes CNE

81 456
comptes livrets A



POSTAL

313

tonnes de fret
postal en import

23 communes équipées
à 100% en IBP

9,6 M d'objets postaux
traités au CTP

60

tonnes de fret
postal en export

49 721
BP louées



95 circuits
de tournées 

482 999 objets distribués aux guichets
"entreprises" du CTP



DISTRIBUTION

1,06 M opérations effectuées
aux guichets (OLETI)

1,19 M clients reçus en agence



46 agences

115 guichets agences répartis
sur l'ensemble du
territoire



Une activité présente sur tout le territoire (66 % Sud / 24 % Nord / 10 % Îles)

Accusé de réception en préfecture
988-132720202-20260917-26 11340-DE
Date de télétransmission : 17/09/2026
Date de réception préfecture : 17/09/2026

Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

www.opt.nc

office.opt.nc

OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

DIRECTION GÉNÉRALE - PORT PLAISANCE
2 RUE PAUL MONTCHOVET 98 841 NOUMÉA CEDEX
TEL. +687 268 200 - DIRECTION@OPT.NC
RCS Nouméa 2002 8132720 - Ridet 132720-001

**L'OPT-NC, opérateur public de confiance au service
de la continuité, de l'inclusion et du développement de la Nouvelle-Calédonie.**