



## La nouvelle agence ENERCAL « Centre »

La nouvelle agence ENERCAL « Centre », située à La Foa, accueillera ses clients des communes de Boulouparis, Farino, Canala, Kouaoua, La Foa, Moindou, Sarramées et Thio en 2017.

Un projet qui s'inscrit dans la mise en œuvre du plan stratégique d'ENERCAL ; il vise la performance opérationnelle de ses agents et l'amélioration de la satisfaction clientèle. Il s'inscrit par ailleurs dans la transition énergétique de la Nouvelle-Calédonie.

## ENERCAL, Distributeur d'électricité sur les communes de Boulouparis, Canala, Farino, Kouaoua, La Foa, Moindou, Sarraméa et Thio

La distribution d'électricité est un service qui relève de la compétence des communes ou de leurs groupements, les syndicats intercommunaux à vocation multiple (SIVM). Ces collectivités locales sont propriétaires de leur réseau de distribution dont elles confient la gestion à un opérateur électrique à travers un contrat de concession défini pour un périmètre géographique donné. ENERCAL, gestionnaire du système électrique calédonien, livre l'électricité produite aux concessionnaires, EEC ou ENERCAL, qui la livrent aux particuliers et professionnels de la commune.

Les communes de Boulouparis, Farino, La Foa, Moindou, Païta et Sarraméa, réunies au sein du SIVM Sud, ainsi que les communes de Canala, Kouaoua et Thio ont choisi de confier à ENERCAL leurs concessions de distribution publique d'électricité.

Les premiers contrats datent de 1973.

Pour chaque renouvellement, ENERCAL, conformément à sa volonté de placer le client et les collectivités locales au centre de ses préoccupations, a proposé un contrat de concession modernisé et attractif, basé sur une relation encore plus partenariale et concertée :

- D'un point de vue économique : rémunération adaptée du concédant
- D'un point de vue technique : suivi de l'activité régulier et innovant, concertation sur les plans d'investissements...
- Dans son orientation client : études de satisfaction clientèle, engagement de qualité de service...



### Repères

Agence **ENERCAL « centre »**

---

- > **5 850** clients
- > Plus de **900** km de lignes
- > **19** agents ENERCAL

## L'agence ENERCAL, le lien de proximité entre ENERCAL, le concédant et ses administrés-clients ENERCAL

Le contrat de concession de distribution publique d'électricité prévoit :

- > **Le raccordement** des particuliers et des professionnels aux réseaux publics de distribution, dans un souci d'équité
- > **L'exploitation et l'entretien** des réseaux publics de distribution d'électricité
- > La garantie d'un **service de proximité** par un accueil commercial et des unités de dépannage au plus près des clients

L'actuelle agence date des années 80. Ses locaux ne permettent pas de répondre au futur développement de la région et de déployer les services modernes attendus par la clientèle et proposés par ENERCAL.

La nouvelle agence prévoit des locaux fonctionnels et ergonomiques pour :

- > améliorer la **performance des équipes**
- > assurer le **confort de la clientèle** et la **qualité de l'accueil**
- > minimiser leur impact environnemental dans un souci d'**exemplarité en matière de consommation d'énergie électrique et de gestion des déchets**





## Une situation géographique stratégique qui garantit l'accessibilité

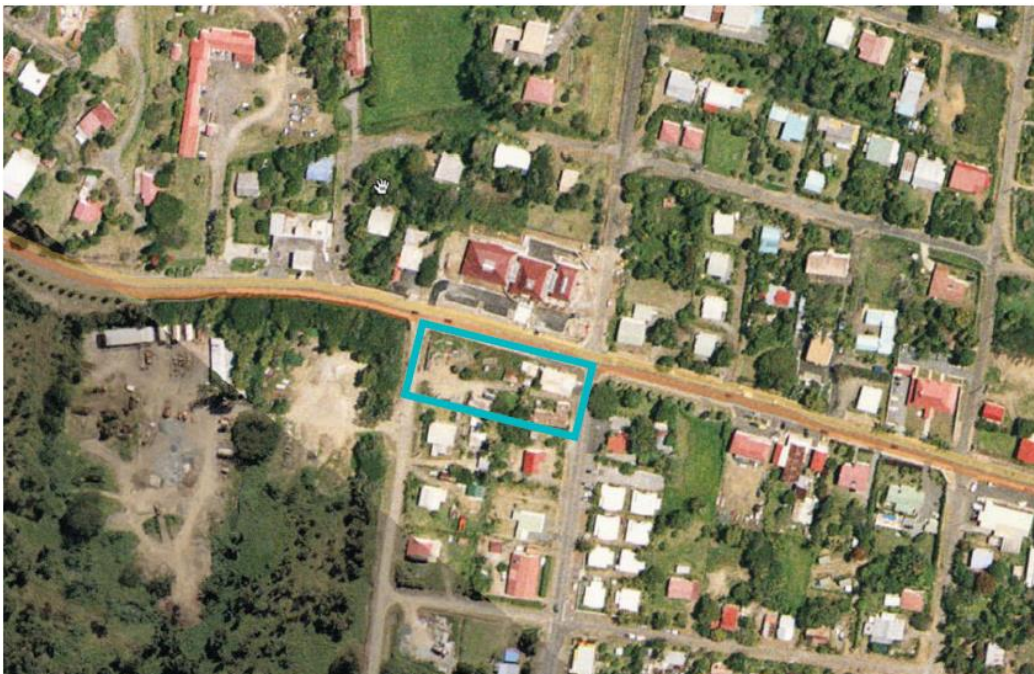
L'agence de La Foa couvre un secteur géographique très important ; elle se situe au cœur d'une région allant de Tontouta rivière à Bourail sud, avec la particularité de travailler sur les deux côtes : Boulouparis, La Foa, Farino, Sarraméa, Moindou sur la côte Ouest et Thio, Canala et Kouaoua sur la côte Est.

- > La commune de La Foa permet un positionnement stratégique de l'agence de manière à **limiter les temps d'interventions, programmées ou urgentes.**

Plusieurs terrains ont été étudiés au cœur du village de La Foa. Le choix s'est porté sur la parcelle de terrain située en face de la mairie qui répond parfaitement aux différents critères requis pour la réalisation de cette espace de travail et d'accueil des clients.

L'agence bénéficiera d'un accès facilité par :

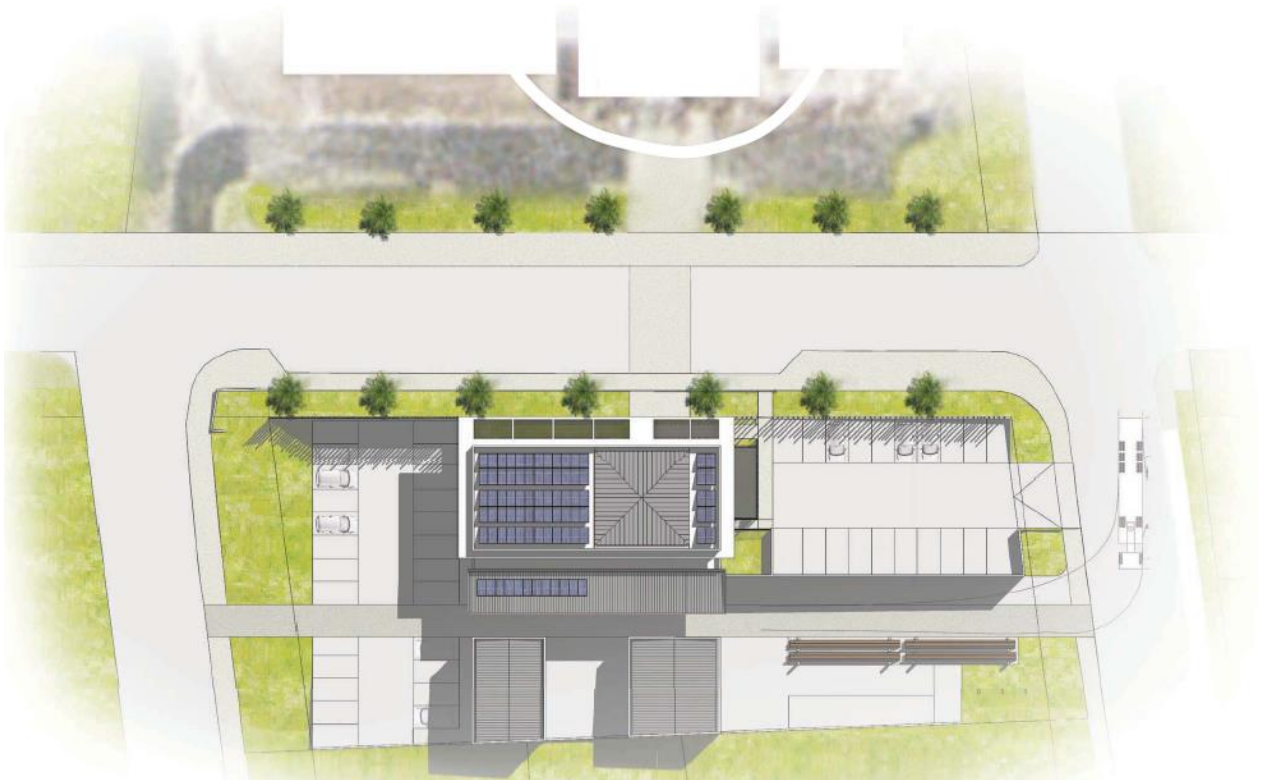
- > **trois voies de circulation** différentes : la RT1, la rue Gally-Passeboc et la rue de la Rivière. Les flux des clients et ceux des agents ENERCAL sont ainsi séparés.
- > la desserte du **réseau de transport en commun inter-urbain** pour faciliter l'accès des clients les plus éloignés.



## Un espace au service de la satisfaction clients

Le terrain de près de 28 ares accueillera :

- > En rez-de-chaussée, une **agence clientèle** et des bureaux pour l'encadrement de l'agence
- > En R-1, les **locaux technique** (magasins, atelier, salle de prise de travail...)
- > Des **parkings adaptés** : 1 parking de 25 places réservé aux équipes et sous-traitants, situés en R-1 et 1 parking de 18 places réservé à la clientèle, situé au niveau de la RT1



## Une agence inscrite dans le développement durable

### > Un accueil client moderne

La nouvelle agence va disposer d'un potentiel de **cinq guichets**, dont deux bureaux pour les opérations longues et pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Une **gestion de file d'attente** par distribution de ticket va permettre d'optimiser les flux de clientèle et d'améliorer le confort des clients.

Des **écrans** diffuseront en salle d'attente des informations en continu au profit de la clientèle, notamment sur l'actualité de l'entreprise, les conseils en matière de maîtrise des consommations d'énergie, les avis de coupure pour entretien du réseau...



### > Une agence respectueuse de son environnement

La construction de l'agence prévoit un **bâtiment peu consommateur d'énergie**.

Cela se traduit dans le choix des matériaux, l'isolation, la ventilation naturelle, le recours à une climatisation centralisée maîtrisée, l'éclairage basse consommation à détecteurs de mouvements ...

Les bâtiments seront par ailleurs équipés de **panneaux photovoltaïques** permettant de produire **l'électricité consommée** par le fonctionnement de l'agence et limiter les appels au réseau général aux heures de plus forte consommation.



## Un projet partagé

Le projet a été soumis à un concours d'architecte. Cinq cabinets ont remis une offre. ENERCAL a demandé des compléments d'études à deux d'entre eux.

C'est finalement le cabinet Philippe Jarcet qui a été retenu pour son esthétique et son intégration dans l'environnement urbain de La Foa. Les aménagements intérieurs sont réalisés par le cabinet spécialisé Archinter qui avait imaginé et mis en œuvre, en 2012, le nouveau concept d'agence clientèle ENERCAL initié à l'agence Sud à Koutio, commune de Dumbéa.

La commune de La Foa, à travers son maire, des élus et son secrétaire général, ainsi que le SIMV Sud ont été impliqués dans le choix final du projet.



## Le projet en dates et en chiffres :

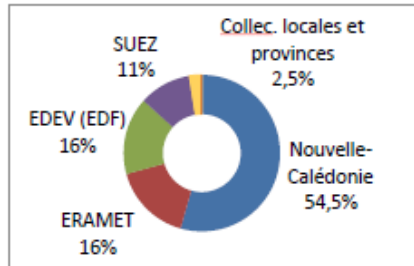
- > **mars 2015** : lancement du concours d'architectes
- > **juin 2015** : le cabinet Philippe JARCET est retenu ; il est associé au cabinet ARCHINTER pour l'aménagement intérieur
- > **octobre 2016** : début des travaux
- > **quatrième trimestre 2017** : ouverture de la nouvelle agence
- > **2800 m<sup>2</sup>** : la superficie totale du terrain
- > **590 m<sup>2</sup>** : la superficie des locaux répartis sur deux niveaux
- > **18** : le nombre d'entreprises qui vont participer à la construction de la nouvelle agence
- > **300 millions CFP** : le coût du projet



# ENERCAL en bref

ENERCAL, société d'économie mixte calédonienne,  
produit, transporte et distribue l'électricité en Nouvelle-Calédonie ;  
ENERCAL est aussi gestionnaire du système électrique  
de la Nouvelle-Calédonie

## Actionnariat d'ENERCAL



430 agents

30 milliards CFP  
de chiffre d'affaires

### ENERCAL, PRODUCTEUR d'électricité en NC

2 350 GWh d'énergie produite en une année  
97% de la consommation totale

- 3 unités de production thermique: Népoui, Prony, Ducos
- 3 aménagements hydrauliques : Yaté, Néaoua, Thu
- 4 centrales thermiques autonomes
  - 1 centrale biocarburant
  - 8 micro-centrales hydrauliques
- 2 unités de production solaire
- 1 centrale thermique en gestion déléguée : Doniambo

### ENERCAL, DISTRIBUTEUR d'électricité en NC

27 communes en concession  
Près de 40 000 clients  
4000 km de lignes électriques  
de distribution qui livrent l'électricité aux  
consommateurs au sein des communes

5 agences de distribution  
5 bureaux décentralisés

### ENERCAL, transporteur de l'électricité et GESTIONNAIRE DU SYSTÈME électrique

1 200 km  
de lignes électriques haute tension qui  
mettent l'électricité à disposition des  
communes et de leur distributeur



Données 2016



Contact médias  
Nathalie KUREK – PANTALONI  
[n.kurek@enercal.nc](mailto:n.kurek@enercal.nc)  
Tel : 250 271  
GSM : 77 31 41