

# Chantiers transverses



**Chantier**  
**Marque**



**Comment permettre  
à chaque métier d'être  
reconnu par les clients,  
tout en véhiculant  
ses propres valeurs ?**

# Enjeux & constat

## La marque au service de la stratégie

Moyen pour une entreprise ou un produit d'être repéré et se distinguer en véhiculant :

- Des valeurs
- Une histoire
- Une expertise
- Un engagement

## L'image de marque en 4 composantes

- L'identité de l'entreprise
- La proposition commerciale et l'expérience offerte
- L'identité visuelle
- La communication

## Constat

Architecture des marques OPT-NC peu lisible

Manque de clarté et de constance  
dans les messages externes

# Objectif

---

**Construire une architecture de marque lisible et pérenne qui véhicule le mieux possible les valeurs de l'OPT-NC et de ses agents, tout en valorisant chacun de nos métiers.**

## étape 1

**Diagnostic complet aussi bien auprès des clients que des agents OPT-NC**

## étape 2

**Définition de l'architecture de marque cible et des identités associées**

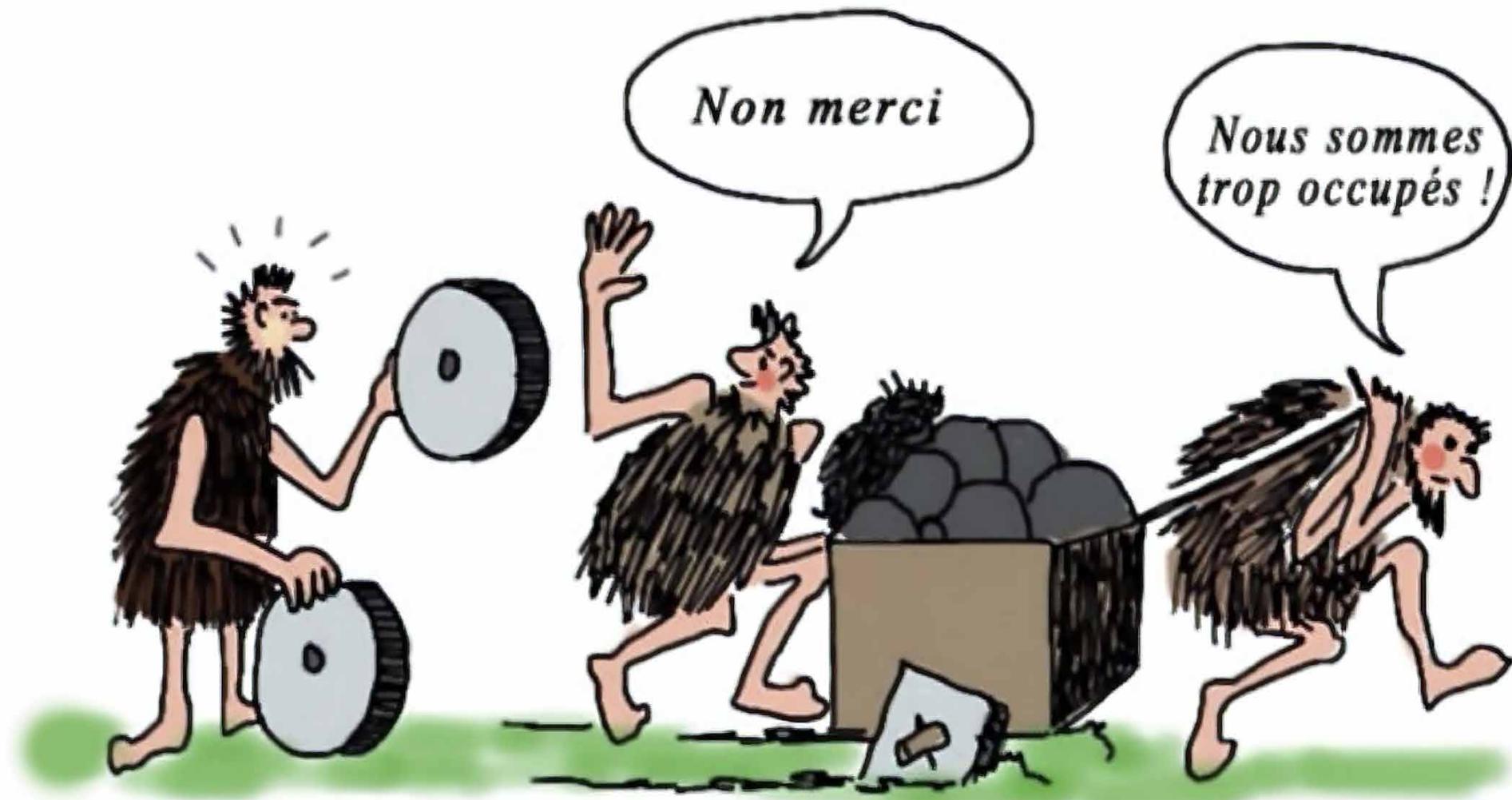
## étape 3

**Déploiement du plan d'actions opérationnel**



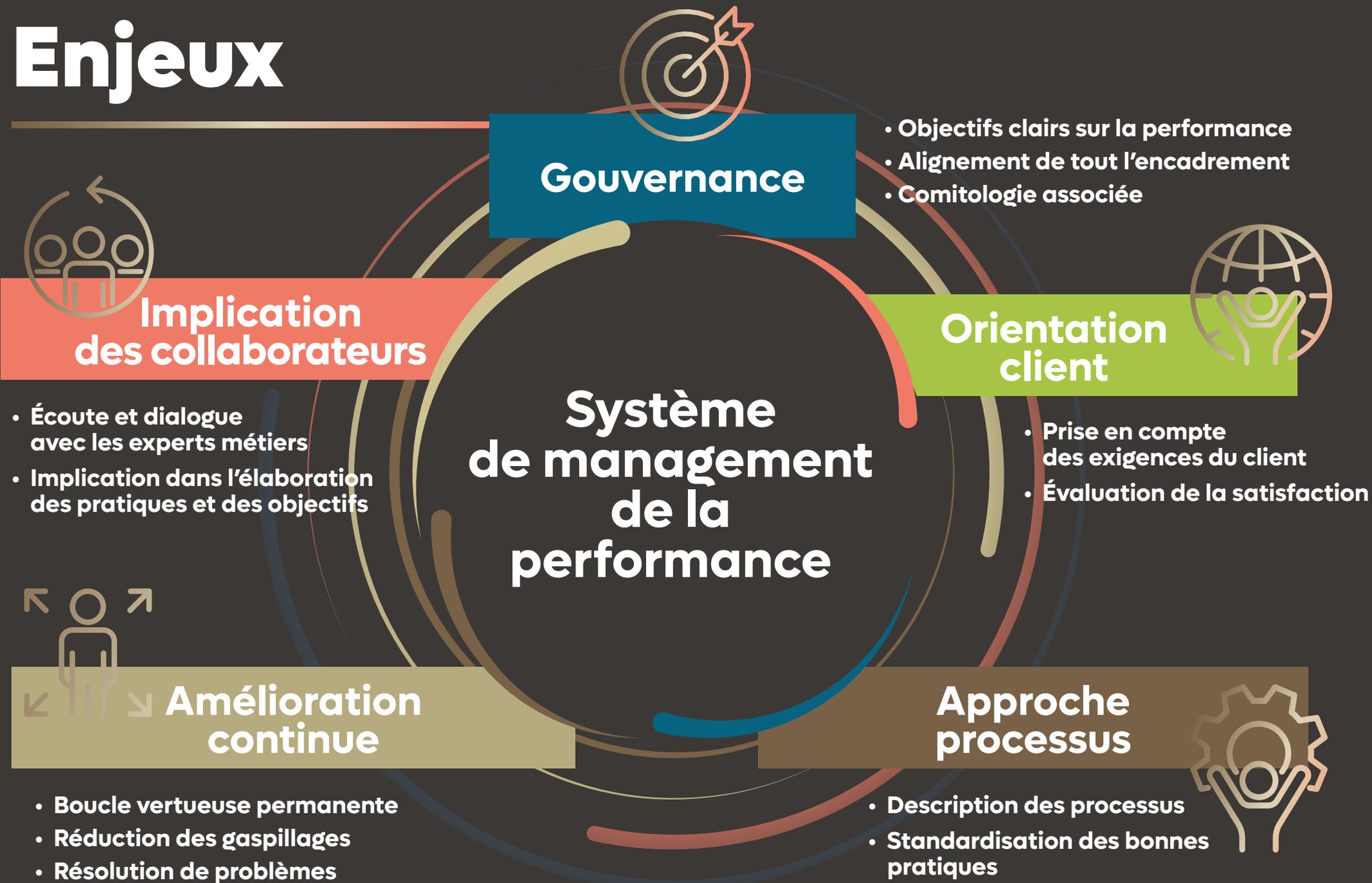
# **Chantier**

## **Processus & qualité**



**Comment s'organiser à l'échelle de l'OPT-NC pour optimiser la réalisation de nos activités ?**

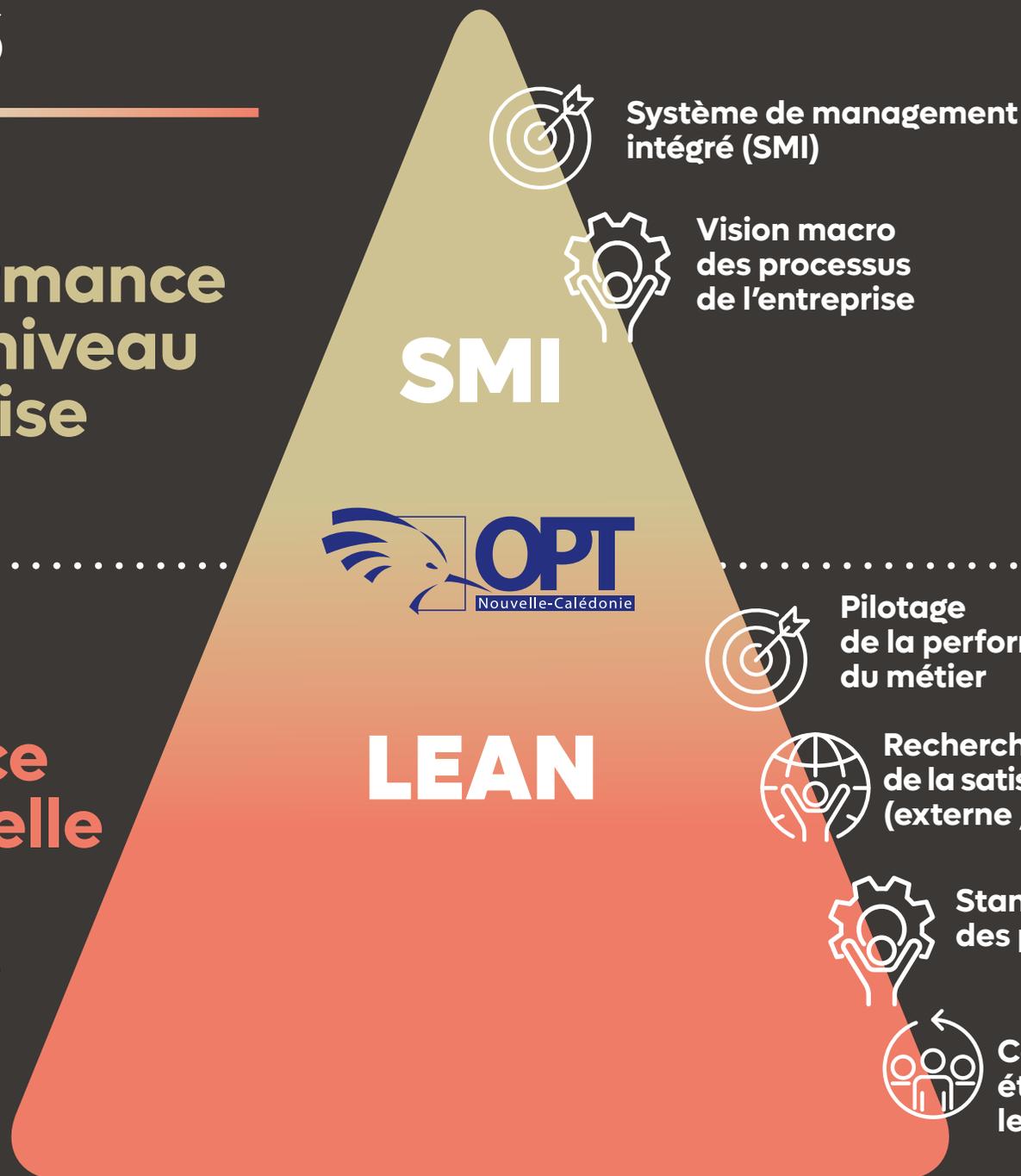
# Enjeux



# Détails

Pilotage  
de la performance  
globale au niveau  
de l'entreprise

Performance  
opérationnelle  
au niveau  
des métiers



Objectifs

Indicateurs

# Prochaines échéances

## Cadrage ▶

## Déploiement ▶

★ *Accompagnement externe sur le chantier*

État des lieux

Définition cible SMI

Méthodes et outils

Formalisation des processus prioritaires

Support aux démarches de performance opérationnelle

Mesure efficacité des processus  
(analyse indicateurs et revues périodiques)

Accompagnement au changement

2023

2024

2025



# **Chantier** **Règlementaire**



# Comment cadrer la fonction réglementaire ?

# Enjeux

---

**Des métiers  
fortement  
régulés**

**Regroupement  
avec  
le juridique**

**Un "mille-feuilles"  
de textes  
applicables**  
(métiers & supports)

# Détails

---

## **Cadrage de la fonction réglementaire**

- Suivi des textes applicables et de la jurisprudence
- Participation à l'évolution des normes en NC

## **Définition des processus réglementaires**

- Modalités de collecte et de diffusion de l'information
- Participation à la cartographie des risques réglementaires identifiés par les directions

## **Sensibilisation des acteurs**

- Formation des collaborateurs aux risques
- Communication
- Reporting aux instances

# Échéances

Fin 2022

**État  
des lieux**

2023

**Définition des  
processus**

**Cadrage des  
modalités de  
communication**

2024

**Mise en place de la veille thématique**

**Cartographie des risques réglementaires**

2025

**Sensibilisation interne aux risques juridiques et réglementaires**



# **Chantier** **Développement** **des compétences**



**Comment mettre les bonnes  
compétences au bon endroit,  
au bon moment ?**

# Enjeux

---

**Des métiers en évolution**  
**Des métiers nouveaux** (ex audit interne)  
**Des emplois à renforcer**

S'appuyer au maximum  
sur les effectifs existants



**Développer**  
**UNE GESTION PRÉVISIONNELLE**  
**DES COMPÉTENCES**  
**sur l'ensemble des métiers**

# Détails

---

## Suivi des compétences

- Démarche de cartographie des compétences
- Travaux de fiabilisation des données
- Travaux de mise à jour du répertoire des emplois OPT-NC

## Recrutement de profils ciblés

- Travaux sur les modes de recrutement
- Travaux sur la mise à jour des écoles et diplômes
- Travaux sur les programmes de concours
- Développement et systématisation des tests de recrutement pour certains profils (managers)

## Développement de parcours professionnels

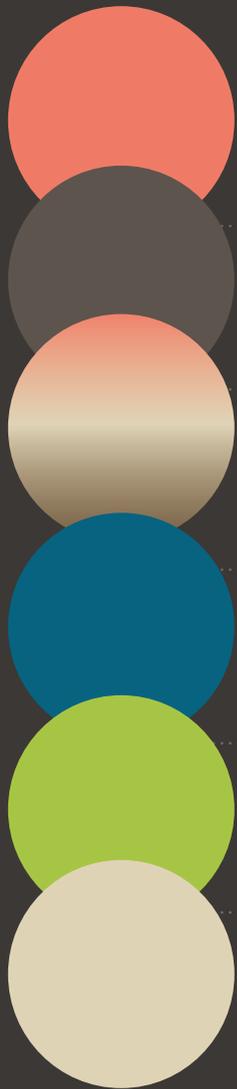
- Élaboration de parcours personnalisés sur la base de l'analyse des écarts entre les compétences attendues et celles détenues (cartographie des compétences)

## Travaux 2023-24

- 1/ Étude de faisabilité sur la **mise en place d'une université d'entreprise** proposant des cursus de formations certifiantes
- 2/ Recherche de **partenariats avec des observatoires existants** pour bénéficier des études sur l'évolution des métiers

# Principales actions à venir

---



Acquérir un logiciel de gestion prévisionnelle des ressources humaines (mutualisation DRHFP-NC / DRH-OPT)

Mettre à jour le répertoire des emplois et fiabiliser les données TIARHE

Finaliser les travaux de restructuration de la maquette organisationnelle dans TIARHE

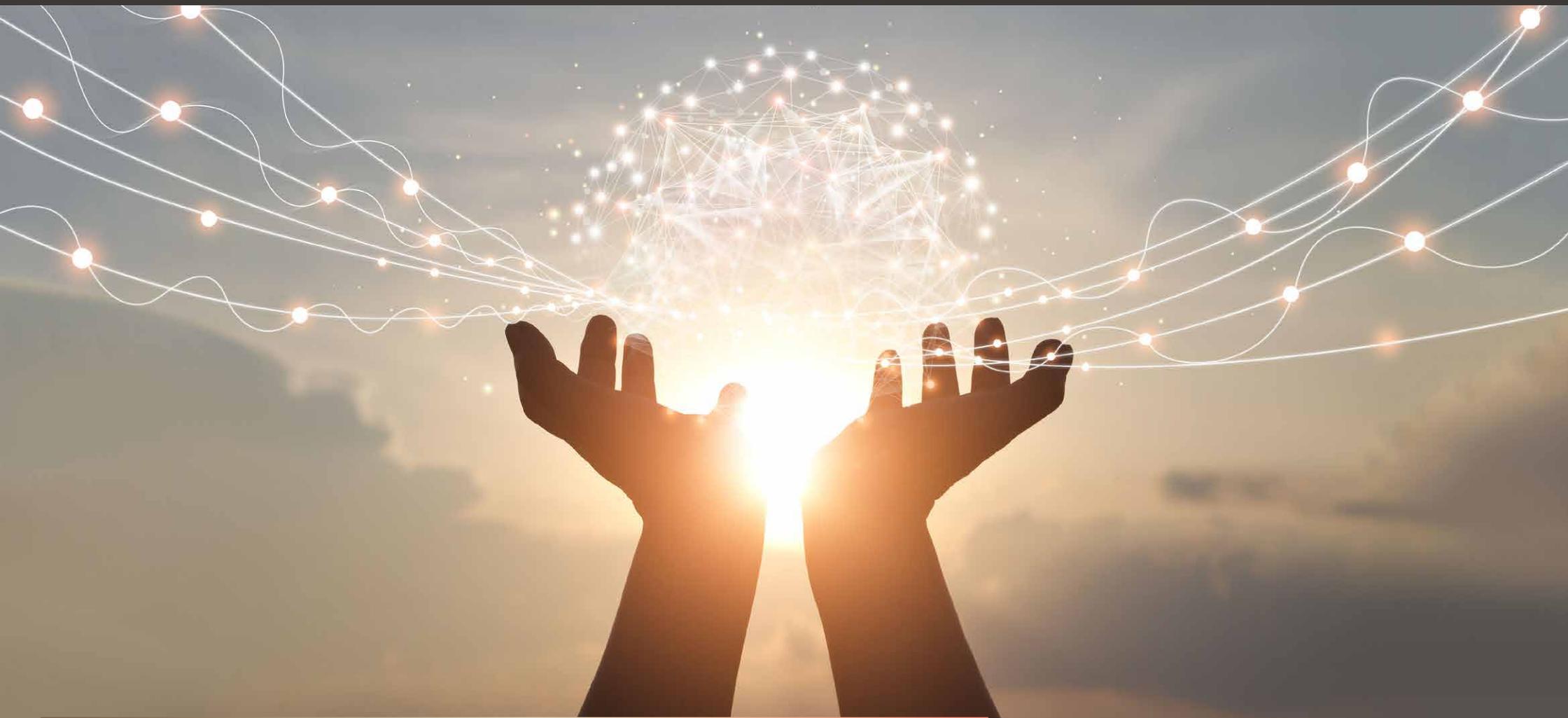
Poursuivre les recrutements ciblés avec l'assistance d'un prestataire

Former 2 agents chargés d'accompagnement RH aux tests de recrutement

Travailler sur les programmes de concours et modes de recrutement si nécessité d'évolution



**Chantier**  
**Innovation**



**Comment faire de l'innovation  
un vecteur de croissance ?**

# Enjeux

---

Comment accélérer la transformation digitale déjà engagée ?

Créer de **nouveaux services**

Instaurer de **nouvelles manières de travailler**

Maîtriser des **compétences techniques critiques** sur nos domaines d'activité cœur



**STIMULER L'INNOVATION  
INTERNE ET EXTERNE**

# Détails

## De nombreux cas d'usage internes

- Prédiction des consommations et des revenus,
- Correction des données clients,
- Aide à la saisie de documents contractuels,
- Automatisation des actions back office répétitives,
- Lecture automatique de documents, etc.

## Open data

- Produire 1 à 2 jeux de données par an, à disposition de start up calédoniennes pour valoriser nos données
- Promouvoir des 'hackathons' ou 'kaggles'

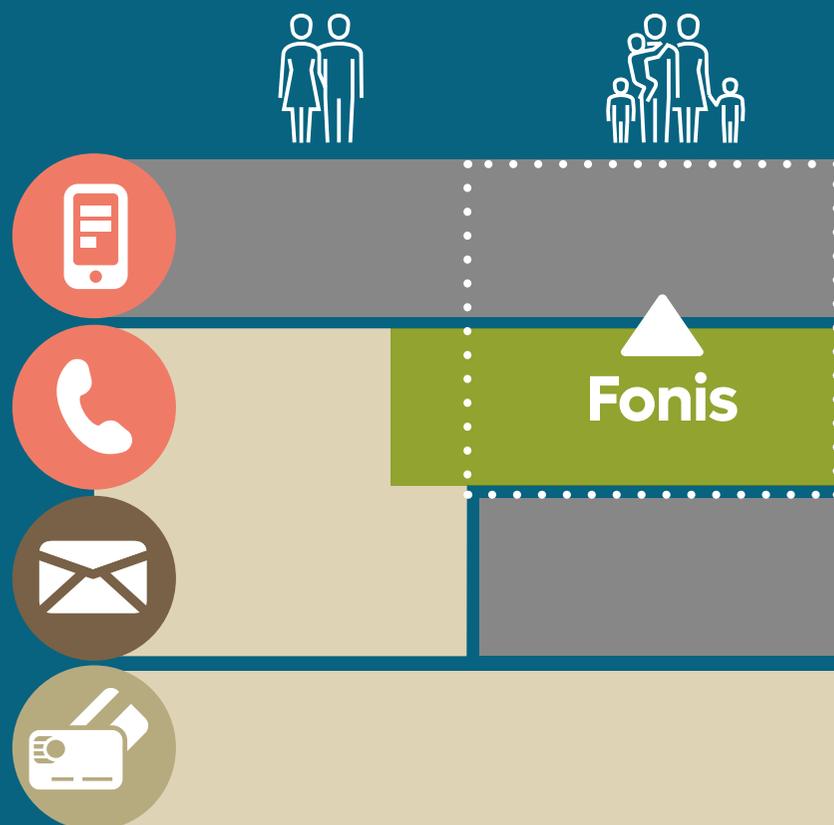
## Des cursus de formation

- Agile-scrum
- Développement / Programmation
- 4 cursus certifiants : data management, data analyst, data engineer, data scientist
- > **22 collaborateurs requis à horizon 2025**



# 2 preuves de concept en 2022

## Segmentation client dynamique



**2 agents à mi-temps  
pendant 4 mois**

## Focus sur les BT suivants :

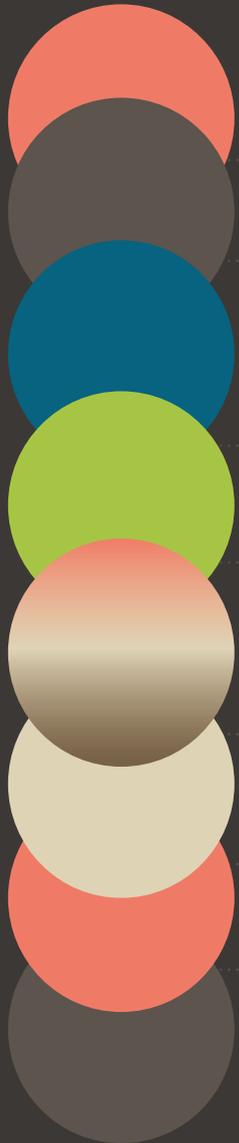
- **Gossanah** (Ouvéa)
- **Koumac**
- **Mont Do** (Boulouparis)
- **Oungone** (Prony)
- **PK5** (CERM)
- **Thio**
- **Vallée des colons**

**3 agents à ¼ temps  
pendant 5 mois**

**Maintenance prédictive**

# Principales actions à venir

---



Plateforme technique dédiée à l'innovation

Mise en œuvre d'une solution d'API management

Mise en place d'une offre  
de formation complète interne

Montée en compétences des collaborateurs

Réalisation des nouvelles expérimentations  
et passages à l'échelle

Installation de la gouvernance des données

Mise en place d'un self-service innovation

Mise en place du suivi et de la maintenance  
des innovations



# **Chantier** **Pilotage stratégique**



**Comment aligner tous les acteurs  
sur le pilotage stratégique ?**

# Enjeux

---

**Fortes tensions sur le modèle économique de l'OPT-NC, financé par les télécoms**

**Érosion des marges financières et des contraintes sur les tarifs**

**Prioriser nos actions et projets en intégrant une logique économique**

Maîtrise des coûts / Processus d'investissement /  
Ajustement des tarifs / Contrôle interne financier

**METTRE LE MODÈLE ÉCONOMIQUE  
SOUS CONTRÔLE**

# Détails

## Conventionnement des objectifs OPT / NC

- Obligation statutaire
- Actualisation en lien avec le NPS
- Évaluation annuelle passée au Congrès
- Communication avec les institutions pour le suivi des engagements

## Processus d'investissement

- Corréler le processus budgétaire avec la gestion de portefeuille des projets de l'OPT-NC
- Attribution des crédits aux décisions projet

## Chiffrage

Amélioration  
des fondamentaux



Développement  
d'initiatives

Le chiffrage du plan stratégique montre que la croissance de l'office est recouvrable à horizon 2025

## 2022-25

- **Revenus cumulés :** 97 Mds dont 6,5 Mds sur les actions du PS (nouvelles offres, nouveaux services)
- **Investissements cumulés :** 28 Mds dont 3,5 Mds sur les actions du PS
- **Résultat d'exploitation cumulé :** -2 Mds dont ~ 900 MXPF sont liés au PS

# Cockpit de pilotage : 1 preuve de concept en 2022

## Une comitologie dédiée au pilotage du plan stratégique

- Comité de pilotage stratégique
- Comité de transformation
- Comité de domaine
- Comité de chantier

## Réunions du cockpit de pilotage

pas plus de 90 mn

## Suivi des indicateurs en cockpit

sélection de **15 indicateurs** clés générés dans un « Flash report » chaque mois

## Présentation

par chaque responsable de domaine des indicateurs dont il est responsable

## Clôture des réunions

avec un **plan d'actions** clair et un **responsable par action**



# Principales actions à venir

---



Contrat d'objectifs et de moyens avec la NC

Mise en place d'un comité de pilotage OPT au niveau NC

Mise en place d'arrêtés comptables intermédiaires

Refonte du processus budgétaire et modalités de suivi

Mise en place d'un cockpit de pilotage

Refonte et simplification CPA

Déploiement du contrôle interne financier

Mise en place d'un programme de maîtrise des coûts

Structure d'une offre de veille stratégique

Évolution de l'ERP - SI Financier