

# Bilan des Incontournables Stratégiques

## L'AXE FINANCIER : la maîtrise de la performance financière

**DES LEVIERS À DES NIVEAUX DE RÉALISATION DISPARATES**

### 3 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

**STABILISER LES REVENUS**

**RÉDUIRE LES DÉPENSES**  
(charges et investissements)

**OPTIMISER LES SOURCES DE FINANCEMENT**

### Le niveau de réalisation des mesures

#### RÉDUIRE LES DÉPENSES (CHARGES ET INVESTISSEMENTS)

- Limitation de l'augmentation de la masse salariale à 1% : réalisée
- Réduction des charges de sous-traitance, immobilières, réseau vente, production : en cours
- Mutualisation des achats : en cours
- Limitation des investissements non-productifs : en cours

#### STABILISER LES REVENUS

- Stabilisation de l'ARPU Télécoms : en cours
- Augmentations tarifaires (affranchissement, service de dédouanement) : réalisé
- Nouvelles sources de revenus (chiffre d'affaires, revenus locatifs, produits CCP) : en cours

#### OPTIMISER LES SOURCES DE FINANCEMENT

- Recours à l'emprunt ciblé : en cours
- Recours aux subventions : en cours
- Recours à la défiscalisation : en cours
- Liberté de placement sur les fonds disponibles : non réalisé

## L'AXE CLIENT : la digitalisation des parcours et des services client

**DES ACTIONS QUI SONT EN COURS AVEC POUR OBJECTIFS PRIORITAIRES LA SIMPLIFICATION ET LA DIGITALISATION**

### 3 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

**SIMPLIFIER L'OFFRE**

**PROPOSER UN PARCOURS CLIENT DIGITAL**

**LIMITER LES SOURCES DE RÉCLAMATIONS**

### Le niveau de réalisation des mesures

#### SIMPLIFIER L'OFFRE

- Réduction du nombre d'offres : en cours
- Simplification des plans tarifaires : en cours

#### PROPOSER UN PARCOURS CLIENT DIGITAL

- Analyse des données issues des usages : non réalisé
- Cartographie du parcours client digital (RVI et RVE) : en cours
- Développement des applications mobiles : en cours
- Développement des agents conversationnels : réalisé
- Commercialisation et paiement en linge : en cours

#### LIMITER LES SOURCES DE RÉCLAMATIONS

- Centralisation des réclamations : en cours
- Analyses des données des réclamations : en cours
- Réponse appropriée (délai, médiation) : en cours
- Correction des causes des anomalies détectées : en cours

## L'AXE ORGANISATIONNEL : l'alignement et la recherche de performance interne

**DE MULTIPLES INITIATIVES POUR UN ALIGNEMENT AUX ENJEUX FINANCIERS ET CLIENTS**

### 4 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

**VALORISER LE CAPITAL INFORMATIONNEL**

**SIMPLIFIER L'ORGANISATION**

**AMÉLIORER LA SATISFACTION AU TRAVAIL**

**SIMPLIFIER LES PROCESSUS**

### Le niveau de réalisation des mesures

#### SIMPLIFIER L'ORGANISATION

- Modélisation de l'organisation actuelle : en cours
- Développement des outils de l'agilité : en cours
- Réduction des échelons hiérarchiques : non réalisé au niveau global

#### AMÉLIORER LA SATISFACTION AU TRAVAIL

- Mise en œuvre du plan d'évolution des compétences : en cours
- Adaptation de la communication interne et institutionnelle : en cours
- Optimisation des conditions de travail : en cours
- Augmentation des échanges inter-équipes : en cours

#### SIMPLIFIER LES PROCESSUS

- Création des interfaces d'intégration entre SI : en cours
- Automatisation des processus : en cours
- Standardisation des processus récurrents : en cours
- Déploiement d'une démarche d'amélioration continue : en cours

#### VALORISER LE CAPITAL INFORMATIONNEL

- Production des données fiables et exploitables : en cours
- Limitation des développements spécifiques IT : en cours
- Digitalisation des fonctions supports : en cours
- Développement de l'usage de la connaissance : en cours