

Restitution

La fin d'un système

MUTATION

REVOLUTION (selon le contexte)

- Omnicanal
- Refonte des process institutionnels
- Parcours clients (Offre et relation)

Stratégie transactionnelle -> stratégie relationnelle

DEFINITION TRANSITION

- Changement de paradigme
- Pour qui : tous

COMMENT S'Y PREPARER ?

COMMENT L'ACCELERER ?

- Technologie
- Capital humain (Conduite du changement, renforcement des capacités)
- Changement des comportements clientèle
- Réglementation
- Sécurité et Gestion des risques

LES AVANTAGES

- Réduction des coûts et des délais
- Accessibilité
- Proximité
- Traçabilité
- Développement économique

QUELLE APPROCHE ?

- Concertation
- Faire adhérer
- Volonté politique

COMMENT PERPETRER LE NOUVEAU SYSTÈME ?

- Contrôle
- Confiance
- Surveillance
- Education/communication/sensibilisation