

Articles

Articles.

Elsy Barlin

Comment j'ai été embauché à la Direction Commerce Ouest

Anthony, quel a été votre parcours avant d'être recruté à EDF Commerce Ouest ?

Après mon baccalauréat professionnel, j'ai été commercial terrain pour ENI puis j'ai intégré l'agence Webhelp en tant que conseiller commercial pour des clients tels que Canal + ou encore Nespresso. Cela m'a permis d'être en relation avec des clients particuliers comme professionnels. J'ai ensuite occupé un poste de conseiller technique au sein de Cordon Electronics, spécialiste en SAV (Service Après Vente), jusqu'en février 2014.

Comment avez-vous eu connaissance de l'offre d'emploi proposée par EDF ?

J'avais déposé une alerte sur le site edfrecrute et sur celui de l'agence Manpower. Dès que j'ai été informé, en décembre 2013, de la publication d'un poste, j'ai déposé ma candidature sur ces sites internet. Début janvier, Manpower, qui aide EDF dans ses recrutements, m'a contacté pour un entretien téléphonique.

Quelles ont été les autres étapes jusqu'à votre embauche ?

J'ai passé une journée de mise en situation « journée d'assesment » où nous avons d'abord participé à un exercice collectif par groupe de 4 ou 5 candidats. J'ai ensuite réalisé une mise en situation individuelle et d'autres exercices de rédaction et de mathématiques. Cette journée s'est terminée par deux entretiens d'environ 30 minutes.

Moins d'une semaine après, Géraldine Cadet, une des chargés de recrutement d'EDF présente à la journée d'assesment, m'a annoncé que j'étais retenu pour un ultime entretien. J'ai alors été reçu par Francis Pialot, Directeur Commerce Délégué Ouest. Cette dernière étape a porté sur mon parcours professionnel et des questions d'actualité.

Comment avez-vous vécu les différentes étapes du recrutement ?

La journée d'assesment était particulièrement stimulante. Je n'ai pas ressenti de réelles difficultés car je m'étais conditionné à enchaîner les exercices. Le dernier entretien s'est, me semble-t-il, bien déroulé même s'il est toujours difficile d'évaluer l'appréciation qu'on a laissée. Quand Géraldine Cadet m'a rappelé le lendemain, j'ai ressenti un soulagement et une grande joie d'apprendre que j'étais retenu.

Comment s'est passée votre prise de poste ?

Elle a été à la hauteur de mes espérances et même au delà grâce à un environnement de travail agréable et à un accompagnement personnalisé et régulier.

- PORTRAIT -

Christophe Denoual, conseiller Haut de Portefeuille à la RC PME-PRO

Quel a été votre parcours avant de devenir Conseiller à la RC PME-PRO ?

J'ai suivi une formation technique puis j'ai travaillé pour Elf et Total aux services maintenance et après vente. En 2007, je suis arrivé à la DCR Ouest d'EDF comme conseiller à la RC PRO où je gérerais plusieurs types de contrats électricité et gaz sous SIMM.

Comment s'est passé votre passage sur Cloé dans le cadre d'Arpège ?

Nous avons eu une présentation du nouveau logiciel en amont de la formation. Plusieurs réunions nous ont fait prendre connaissance des nouvelles fonctions qui n'existaient pas sur SIMM. Ensuite, des sessions de formation ont eu lieu. Puis pendant 6 semaines, nous avons alterné théorie et des mises en situation qui nous ont exercés sur les gestes métier. Ce passage a été structuré et progressif. Nous avons été accompagnés, notamment par les Appuis et les RE, dans un esprit d'équipe et cela a favorisé une montée sereine en compétence.

Qui sont désormais vos clients ?

Arpège a aussi impacté un changement de clientèle. Sous SIMM, je m'occupais de clients Milieu et Haut de Portefeuille. Maintenant, je me situe dans l'équipe de conseillers Haut de Portefeuille PME-PRO. Ce sont des clients à valeur. Ils représentent des contrats électricité et gaz importants.

Quelle posture relationnelle adaptez-vous face à cette typologie de clients ? Quelles sont leurs attentes ?

Ce sont des clients exigeants car s'ils rencontrent un problème avec leur contrat,

ils ne peuvent plus travailler. Ils n'appellent pas pour demander des renseignements. La plupart du temps, ils savent déjà ce qu'ils veulent et attendent de nous des réponses précises et concrètes. Nous devons répondre à leur besoin et faire preuve de rigueur. Mon expérience m'a apporté une expertise technique qui simplifie le traitement de ces demandes particulières. Le logiciel Cloé nous a aussi permis d'être plus pointus. Nous pouvons maintenant, par exemple, passer directement des clients tarif bleu au tarif jaune si nécessaire.

Quelles sont, selon vous, les qualités essentielles d'un conseiller Haut de Portefeuille ?

L'écoute et la découverte du client sont primordiales. Il ne faut pas hésiter à questionner pour proposer des services personnalisés tel que l'offre MDE (maîtrise de l'énergie). Le client et son activité doivent être valorisés.

Que pensez-vous de la régionalisation des appels ?

Elle va simplifier la demande client et augmenter la satisfaction. Nous savons, par exemple, que dans la région Ouest nos clients sont nombreux à appartenir à une population agricole.

Un dernier message à faire passer ?

Le passage au nouveau logiciel et à la nouvelle clientèle se sont réalisés dans les meilleures conditions. Je remercie l'engagement de chacun pour cette belle réussite. Nous pouvons être fiers de la façon dont cela s'est passé. Préparons nous à présent à la fin des tarifs réglementés !

Coach mental, Émeric Martin témoigne

Émeric Martin, Responsable d'Équipe à la DCR Ouest et athlète de haut niveau membre du Team EDF*, a accompagné Manon Doyelle, lauréate du concours « Réalise ton rêve de sportif » initié par EDF, tout au long du défi que s'était fixée la jeune femme.

Émeric, dans quel cadre votre coaching auprès de Manon a-t-il débuté ?

Lors du dernier séminaire du Team EDF, en octobre dernier, nous devions élire le lauréat du concours « Réalise ton rêve de sportif » lancé sur Facebook. L'ensemble de l'équipe a plébiscité la candidature de Manon, petit bout de femme de 25 ans, en fauteuil roulant depuis 5 ans suite à une maladie orpheline et rêvant de faire le tour du lac Léman en 5 jours. Tony Estanguet, triple champion du monde et olympique de canoë, Coralie Balmy, multi médaillée olympique en nage libre et moi-même avons alors été respectivement désignés parrain, coach sportive et coach mental pour aider Manon dans la préparation et la réalisation de ce défi.

En quoi consistait votre rôle ?

Mon objectif était d'aider Manon à s'adapter pour faire, par exemple, face aux changements de matériel ou à un nouvel environnement. Des trois coaches, j'étais aussi le seul concerné par l'handisport alors j'ai pu l'aiguiller sur les réglages de son fauteuil pour qu'elle trouve la meilleure position. J'ai beaucoup été à son écoute et lui ai donné des conseils avisés pour qu'elle se recentre sur l'essentiel : la performance sportive. Ce coaching mental est important car les entraînements physiques et tactiques ne suffisent pas. Il faut aussi savoir gérer les impondérables et toujours se recentrer sur ce qu'on sait faire.

Comment votre coaching s'est-il organisé ?

Manon vit à Lyon et je travaille comme Responsable d'Équipe sur Cherbourg, Alençon et Le Mans donc je ne pouvais pas être à ses côtés tous les jours. On s'appelait quotidiennement pour qu'elle m'explique les différents problèmes qu'elle rencontrait ou ce

qui lui mettait la pression. On s'est aussi vu lorsque je suis allé en Lozère pour un stage avec l'équipe de France de tennis de table. Ce fut notamment l'occasion de partager des séances d'entraînement en salle de musculation.

Quel rôle avez vous joué lors du défi final du 11 au 15 juillet ?

Depuis le lancement de la 1ère étape, Manon tentait de savoir si je viendrais. C'était particulier car je ne devais pas lui dire que je serai présent. La surprise fut donc réussie lorsque je suis arrivée, à la veille de la dernière étape. Comme je n'avais pas le matériel nécessaire, j'ai réalisé les 2 premiers kilomètres de la dernière étape et l'arrivée à ses côtés. Manon a relevé son défi avec un temps de 17h56 bien en dessous des 20h qu'elle s'était fixées !

Qu'annonce la fin de cette aventure pour Manon et pour la relation de coaching que vous avez construite ?

Cette aventure a fait de Manon une sportive grandie et même si elle n'a pas encore le statut officiel d'athlète de haut niveau, je suis convaincu que nous entendrons à nouveau parler d'elle. Elle souhaite, par exemple, intégrer l'équipe de France paralympique d'athlétisme. Elle m'a d'ailleurs demandé d'aller jusqu'aux Jeux de Rio car elle souhaite y participer aux côtés de son coach mental. Elle projette aussi de faire le tour des îles Hawaï et m'a déjà proposé de l'accompagner dans ce nouveau défi, je le ferai avec plaisir !

*Créé en 2009, le Team EDF est un collectif de champions engagés, constitués à la fois de sportifs valides et handisport et pour certains, également salariés du Groupe.

PORTRAIT

Nicolas FERON, correspondant Solidarité depuis 2007

Nicolas, à quoi ressemble une journée type d'un correspondant solidarité ?

Mon activité est, depuis le 1er septembre 2013, tournée essentiellement vers l'externe. Mes journées sont donc rythmées par de nombreux rendez vous repartis sur les Côtes d'Armor, le Finistère et le Morbihan. Je suis très souvent en déplacement et quand ce n'est pas le cas je me renseigne sur mes partenaires, prends contact avec eux et mets au point mes actions de partenariat et de formation.

En quoi consistent ces actions ?

Ce sont notamment des formations auprès d'élus, de travailleurs sociaux ou de responsables d'associations caritatives. J'échange avec eux sans tabou. J'aborde des thèmes tels que le processus de relance en cas d'impayé, les tarifs sociaux de l'énergie, le programme « Habiter mieux » et je présente aussi nos différents partenariats avec les PIMMS et de nombreuses associations. Le but est de valoriser notre engagement, fort sincère et qui correspond à une véritable éthique d'entreprise.

Comment cela est-il reçu ?

Par notre engagement quotidien, nous avons acquis une réelle légitimité. Au début, nos actions semblaient paradoxales à certains mais depuis, nous avons mis en place de beaux partenariats et nous sommes maintenant tout à fait reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique. Nous avons prouvé que nous pouvions agir et les retours d'expérience sont excellents. L'essentiel est de ne jamais oublier la finalité de nos actions, qui placent

nécessairement les publics fragiles au centre de nos préoccupations.

Comment ressentez vous la crise actuelle dans votre travail ?

Les demandes en formations augmentent, notamment de la part des associations caritatives. Les besoins d'informations concernant les tarifs sociaux de l'énergie sont importants et les partenaires ont vraiment envie de comprendre le fonctionnement précis de notre politique Solidarité afin de pouvoir réagir le mieux possible face à des situations difficiles. Ainsi, les équipes Solidarité sont très sollicitées par les travailleurs sociaux, les élus et les bénévoles des associations qui trouvent toujours des réponses adaptées à leurs préoccupations.

Quelles sont les qualités d'un bon correspondant solidarité ?

La disponibilité est quelque chose de très important car les déplacements sont nombreux et les horaires variés. Ainsi, il est essentiel de s'adapter aux besoins et aux réalités de nos interlocuteurs et de les écouter pour pouvoir cerner les besoins exprimés ou devancer leurs attentes. Enfin, c'est un métier qui nécessite un fort engagement personnel et un goût prononcé pour le relationnel.

Un dernier message à faire passer ?

Nous pouvons tous être fiers de ce que nous faisons en matière de solidarité à EDF !

Notre rôle, Marraine et Parrain de L'Espoir des perles et de l'association Kerez

Cette année, la Fondation EDF a distingué 31 associations à l'occasion des Trophées des Associations. Parmi elles, L'Espoir des perles et l'association Kerez, implantées en région Ouest et respectivement parrainées par Valérie Drouin, correspondante Solidarité et Dominique Billy, Directeur du Développement Territorial à la DCR Ouest.

Valérie, Dominique, pouvez vous nous présenter l'association que vous parrainez ?

Valérie : Je suis marraine de L'Espoir des perles. Le but de l'association est d'aider les femmes en rupture sociale en leur apportant un soutien moral, matériel ou financier notamment dans leurs démarches de recherche d'emploi ou de logement. Pour sa présidente, Majdouline El Idrissi, il est essentiel de les aider à retrouver confiance et l'envie de prendre soin d'elles. Des actions collectives et ludiques leurs sont proposées comme des ateliers de cuisine ou de couture ainsi que des accompagnements personnalisés.

Dominique : L'association Kerez organise des projets liés aux enfants atteints d'un cancer, à leurs familles et à l'équipe soignante du service de pédiatrie spécialisée au CHRU Morvan de Brest. Ces projets permettent aux enfants de s'évader grâce à des initiatives telles que Les perles de Ninon. Les enfants fabriquent leur propre collier où les perles symbolisent chaque étape de la maladie, chaque soin, chaque examen et événement personnel important de leur vie. Le collier favorise le dialogue avec le personnel soignant et aussi avec le monde extérieur. Le but est d'apporter un soutien à la hauteur du courage de ces enfants et du travail quotidien des femmes et des hommes qui se battent pour eux.

En tant que parrains, comment accompagnez vous ces associations ?

V : Notre rôle est d'écouter et de soutenir. Mon métier de correspondante Solidarité

me permet d'apporter à Majdouline certains conseils concernant notamment la recherche d'un local pour son association. En fait, l'accompagnement se fait de différentes manières : je peux, par exemple, lui montrer comment fonctionne Excel pour l'aider dans la gestion de son association ou l'orienter vers des acteurs sociaux auxquels elle n'aurait pas pensé.

D : Oui, notre rôle consiste à mettre à disposition des associations notre réseau pour qu'elles puissent bénéficier de l'expertise d'EDF dans leurs projets à venir. Nous sommes aussi le trait d'union entre les associations et la Fondation EDF qui les a récompensées lors des Trophées des Associations.

En effet, la Fondation EDF a versé 5 000€ à L'Espoir des perles et 15 000€ à l'association Kerez pour avoir été plébiscitées dans différentes catégories. Savez vous à quoi cela va contribuer ?

V : Pour L'Espoir des perles, cet argent va participer à la location d'un local, à l'achat d'un véhicule et de produits cosmétiques.

D : Ces 15 000€ vont permettre à l'association Kerez de pérenniser leurs initiatives auprès des enfants, de leurs familles et de l'équipe soignante. L'association va pouvoir développer Les perles de Ninon. Avec l'aide d'associations brestoises, elle va aussi organiser des événements (loto, événement musical) afin d'ouvrir les yeux de chacun sur le combat des enfants.

STÉPHANE LEMOINE EST RESPONSABLE DE L'ÉQUIPE «AIDE À LA VENTE» AU SEIN DE LA DIRECTION GRANDES ENTREPRISES

Stéphane, quel a été votre parcours professionnel avant d'occuper ce poste d'appui à la vente ?

Après avoir étudié dans l'Ecole De Métiers EDF, j'ai été embauché en 1987 comme monteur électricien à ERDF. Après avoir occupé d'autres fonctions, j'ai changé d'orientation en arrivant à la Présidence de la CMCAS Haute Bretagne où je gérais notre mutuelle et les actions sociales. Enfin, j'ai intégré la Direction Commerce en 2010 comme responsable d'équipe à la RCGE. Dans le cadre d'Arpège, les aides à la vente, auparavant rattachés directement aux vendeurs, se sont regroupés en une équipe animée par un responsable d'équipe et j'ai pris ma fonction actuelle.

Quelles sont vos activités au quotidien ?

L'animation commerciale du marché Grandes Entreprises de la région Ouest est gérée par 29 vendeurs. 26 d'entre eux s'occupent du haut de notre portefeuille clients et ce sont pour eux que nous travaillons avec mon équipe. Nous gérons toute la partie administrative qu'il s'agisse de la mise en facturation, de la création des contrats ou encore de la réalisation des offres de marché ou d'efficacité énergétique faites sur mesure pour répondre précisément à la consommation de chacun de nos clients. Cela permet de décharger les vendeurs de ces tâches car, au sein du marché Grandes Entreprises, il est nécessaire qu'ils soient présents physiquement auprès des clients les plus importants. Nous prenons en charge le back office pour les rendre les plus disponibles possible.

Il nous arrive aussi parfois d'être en contact téléphonique avec les clients lorsque les vendeurs sont en déplacement ou pour les relancer sur certains points administratifs mais nous n'intervenons pas dans la relation commerciale. C'est le rôle des vendeurs qui disposent chacun de 2 aides à la vente pour traiter l'ensemble de leurs demandes.

En tant que responsable d'équipe, j'anime, souvent à distance, mon équipe de 12 personnes. Je dois maîtriser les gestes métier pour intervenir aussi comme soutien. Je suis référent sur les offres, une expertise acquise quand j'étais à ERDF. Je dois aussi favoriser l'entraide au sein de mon équipe, avec les vendeurs et veiller à la rigueur et à la réactivité.

Quels sont vos objectifs pour l'année 2014 notamment dans ce contexte de fin des tarifs réglementés ?

Notre objectif principal est d'assurer les renégociations de nos contrats en offre de marché car les offres que nous proposons sont relativement courtes (elles ne dépassent en général pas un an pour correspondre le plus précisément possible à la consommation des clients). Nous allons aussi nous préparer au projet Iroise. Nous visualisons une forte activité notamment autour du gaz puisqu'au 1er janvier 2015 ce sera la fin des tarifs réglementés sur ce marché et cela représente pour nous l'occasion de conquérir de nouveaux contrats. Concernant l'électricité, la capacité à garder nos clients représente un enjeu majeur surtout sur le très haut portefeuille où la concurrence est importante.

Quels sont, selon vous, les atouts d'EDF pour faire face à ce défi ?

Nous connaissons bien nos clients ainsi que le marché tel qu'il évolue. Nos offres sont compétitives. Nous avons aussi une relation client et un service après vente de qualité où nous évitons par exemple les erreurs de facturation et où nous pouvons détecter rapidement les anomalies. Nous plaçons au premier plan l'accompagnement, l'écoute et la proximité avec nos clients et cela nous rend plus efficace.

Un dernier message à faire passer ?

La nouvelle équipe Aide à la vente est bien en place, opérationnelle et prête à faire face aux évolutions futures !

Surfer sur la vague Vivre EDF On Line !

Avec un accès à des informations nationales, régionales mais aussi classées par communautés, Vivre EDF On Line est la plate forme faite pour vous !

Notre récent réseau social d'entreprise représente un moyen efficace et moderne de disposer d'une vision globale sur l'activité du Groupe EDF tout en participant activement à la vie de ce nouveau support en « likant » ou en commentant.

EDF Commerce Ouest a aussi son espace (Commerce/Les Régions/Ouest). Vous y retrouverez, par exemple, nos supports d'informations internes : Dynam'O et les Infos de la semaine !

Ce réseau social comprend également de nombreux liens pratiques avec notamment un annuaire et bien d'autres outils utiles, regroupés et liés à votre profession.

De nombreux utilisateurs surfent déjà sur la vague Vivre EDF On Line alors n'attendez plus et rejoignez les en créant votre profil !

Temps Fort pour les acteurs de l'Efficacité Énergétique à l'Ouest

Le Temps Fort Efficacité Énergétique a débuté son tour des régions par l'Ouest, le 19 mars à Rennes. Initié par le National, cet événement vise à comprendre comment l'Efficacité Énergétique et les services représentent un levier de performance et de compétitivité pour atteindre nos objectifs commerciaux dans le cadre d'IROISE. Vendeurs des marchés Entreprises et Collectivités, experts techniques et représentants des filiales, 150 participants étaient présents.

La 1ère table ronde « Partageons nos réussites » était animée par les directeurs régionaux et Vincent Gouesbet, directeur commercial Dalkia Ouest. Elle a permis d'aborder :

- la typologie de nos clients et leurs attentes (accompagnement dans la maîtrise des coûts énergétiques et offres adaptées)
- notre approche commerciale différenciante par la proposition de services tels que l'auto évaluation énergétique, le réseau de performance énergétique et l'accompagnement de nos filiales
- le bilan 2014 illustré par la reconquête de clients emblématiques (Fleury Michon, Sodébo et Bernard) ou encore la poursuite d'actions sectorielles telles que la création d'un conseil MDE spécifique aux éleveurs porcins
- les perspectives 2015 avec la fidélisation des clients grâce au renforcement du lien avec les filiales, la maîtrise des coûts en termes de CEE, etc.

Cette séquence a été illustrée par la diffusion de vidéos. Réalisées avec les régions, l'une d'elle présentait le succès commercial auprès du Super U de Saint Gildas des Bois grâce à une démarche globale associant les compétences du vendeur, de l'expert technique et des filiales.

Lors de la 2ème séquence, directeurs et experts nationaux ont partagé « les clés de la performance » : Gilles Guyon, directeur synergies énergies/services, Marc Gendron, Edgar Vercelloni et Didier Roustan, chefs des départements services et partenariats, expertise technique, études et expertises territoriales. S'appuyant sur des références sportives, ils ont délivré leur tactique concernant la politique commerciale services, l'apport d'affaires, le positionnement des services dans les appels d'offres collectivités et entreprises, la 3ème période CEE et la digitalisation.

Répartis en atelier par marché, les participants ont pu rebondir aux interventions de la matinée et poser leurs questions. Propice au partage, ce moment a été riche en échanges !

Pour conclure la journée, Alain Le Maistre, Directeur Commerce Ouest et Philippe Auffret ont rappelé les ambitions fortes pour les services énergétiques :

- associer nos services d'Efficacité Énergétique à nos contrats de fourniture pour renforcer notre attractivité par une offre différenciante contribuant à la compétitivité de nos clients,
- déployer nos forces commerciales au service du développement de l'activité des filiales du Groupe,
- faire des CEE un levier pour fournir à nos clients Entreprises et Collectivité des services améliorant leur performance énergétique.