

Nouveau visage à la direction de la relation client de SUEZ Bourgogne Champagne Jura. Bienvenue à Delphine SABY!

Assurer et garantir la production et la distribution d'eau potable en permanence et en quantité suffisante auprès de 640 000 habitants de la région constitue un challenge quotidien pour les équipes de SUEZ. La gestion de l'eau passe par l'expertise, la technicité des infrastructures, l'engagement du personnel et par le dialogue permanent avec les élus, les industriels, les agriculteurs, les viticulteurs, les usagers de l'eau et les associations. SUEZ s'attache à mettre en œuvre une relation de proximité avec ses clients, aussi diversifiés soient-ils. L'agence Régionale Clients est composée de 50 salariés managées jusqu'alors par Estelle BAULOT, qui rejoint le siège de SUEZ à la Défense. Début juin, c'est Delphine SABY, actuellement dans le Groupe près de Strasbourg, qui reprendra le poste.

Estelle BAULOT - Directrice de l'agence Régionale Client jusqu'au 2 mai 2016 - désormais : Directrice Relation Clients France Recyclage et valorisation France pour les entreprises grands comptes, à Paris

« Le management des personnes, c'est ce qui est peut-être le plus compliqué, mais surtout le plus passionnant ! »



A la fin de son cursus DESS Finances et Contrôle de Gestion, Estelle réalise son stage de fin d'études chez Lyonnaise des Eaux. Elle occupe ensuite le poste de contrôleur de gestion puis de responsable administratif et financier à Dijon. Elle s'oriente vers le commercial pendant deux ans. Poussée par le besoin d'agir et son goût pour la relation humaine, elle prend en charge, en 2011, la direction de l'Agence Régionale Clients de la région Bourgogne Champagne Jura.

De ces cinq années, elle tire la satisfaction d'avoir réussi à faire passer à ses équipes le cap du changement, et notamment la mise en place d'un nouvel outil de gestion clientèle. Sa personnalité l'amène vers les missions où elle doit avoir « tout à créer ». Pas étonnant que le Groupe la repère pour un nouveau défi : la création du service Relations Clients Entreprises pour l'activité Recyclage et Valorisation France de SUEZ, à la tête d'une équipe de quinze personnes et en soutien aux équipes commerciales entreprise. Estelle aborde avec confiance cette nouvelle mission dans un secteur différent de l'activité Eau, et stimulée par son envie d'apprendre, de bâtir et d'expérimenter. Son savoir-faire à l'écoute des clients et des collaborateurs développé au cours de ces dernières années à Dijon sera sollicité ! Elle s'installe dans les Yvelines avec sa famille, et se réjouit par avance de revoir ses collègues de SUEZ Eau Bourgogne Champagne Jura lors de leurs prochains passages au Siège de SUEZ dans les bureaux de la Défense.

Delphine SABY - Directrice de l'agence Régionale Clients SUEZ Bourgogne Champagne Jura à partir du 1er Juin 2016

« Avec ce nouveau poste, tout me paraît motivant : le secteur d'activité que je découvre, et le fait de me dépasser quotidiennement avec mon équipe pour la pleine satisfaction des clients »



Delphine est diplômée de l'ESSTIN Nancy, option « mécanique des structures ». Originaire du Nord, elle entre dès la fin de ses études chez Renault, à Guyancourt. Elle effectue 7 ans au bureau d'études avant, par « un pur hasard », de se voir proposer de rejoindre le service achats avec lequel elle collabore déjà. Il faut reconnaître à Delphine une évidente capacité d'adaptation : au service achats, où elle reste encore 7 ans, elle occupera 4 postes différents, le dernier étant celui de « Chef de Projet Achat du Scenic ».

Après ces 14 ans passés dans l'industrie automobile, Delphine a envie de bouger. Elle est alors choisie par le groupe SUEZ pour créer le poste de Responsable des Achats de l'activité Recyclage et Valorisation Nord Est. Elle est séduite par cette page blanche qui s'ouvre devant elle, enthousiasmée à l'idée de rejoindre une société de services, et motivée par la défense de l'environnement : en route pour Schiltigheim ! Où son mari trouve aussitôt un travail dans le milieu bancaire.

Au sein de SUEZ, des Entretiens Croisés ont lieu régulièrement ; moment d'échanges pendant lequel les RRH échangent librement avec les employés pour discerner leur potentiel et leurs souhaits d'évolution, en dehors de toute candidature. Ainsi, l'attrait pour la Relation Clients a fait son chemin dans la tête de Delphine, notamment auprès de collègues d'autres régions ayant la même responsabilité,...

Jusqu'au jour où le poste de Directrice de l'Agence Régionale Clients se libère à Dijon. Banco : Delphine s'enthousiasme à l'idée de déployer son goût du service rendu, de progresser encore en management, car l'équipe est conséquente, et de prendre part aux fonctions support et services auprès de clients externes, et non plus seulement de fournisseurs, comme c'était le cas aux achats.

La transition est harmonieuse, professionnellement et familialement : Delphine et Estelle ont déjà travaillé ensemble pour la passation des dossiers avant la prise de poste définitive le 16 juin. La famille composée de 3 enfants a déjà trouvé son logis au centre de Dijon. Cette compétitrice en équitation dans sa jeunesse aura-t-elle le temps de reprendre le chemin du manège... du moins avec sa petite fille qui semble très à l'aise sur un poney comme l'était sa maman !

Plus de 50 salariés dédiés au service de la clientèle

Pour SUEZ, les technologies doivent être mises au service de la gestion de la relation client. C'est le cas de la télérelève, un procédé de maîtrise de la consommation d'eau mis en place par SUEZ, fondé sur la transmission automatique des données du compteur, le pilotage de sa consommation d'eau sur Internet et la détection de fuites. Une équipe de 11 salariés est dédiée à la télérelève au sein de l'agence, tandis que 21 personnes se consacrent aux relèves terrain. Pour une plus grande proximité avec les clients et une excellente réactivité, l'Agence Régionale clients s'appuie sur 10 chargés de clientèle, supports des 12 accueils clients dans les agences réparties sur Bourgogne Champagne Jura... Enfin, l'administratif lié aux clients, tel que les devis ou facturations, occupe une équipe de 7 employés.

SUEZ bénéficie du label diversité depuis 2014

SUEZ met en place des actions pour prévenir les discriminations, renforcer l'égalité des chances et promouvoir la diversité : cette politique a été saluée par l'obtention du label diversité dès 2014.

Parmi les axes majeurs de la politique de diversité figure la politique de mixité, la féminisation des métiers et les carrières des femmes.

L'objectif de l'entreprise était, à l'horizon 2015, d'augmenter le nombre de femmes dans les effectifs à 27% de l'effectif global et 30% de l'encadrement. Objectif atteint : plus d'1 cadre sur 3 au sein de l'entreprise régionale de SUEZ pour l'eau en Bourgogne Champagne Jura est une femme.

SUEZ

Nous sommes à l'aube de la révolution de la ressource. Face à l'augmentation de la population mondiale, l'urbanisation croissante et la raréfaction des ressources naturelles, sécuriser, optimiser et valoriser les ressources est indispensable pour notre avenir. SUEZ (Paris : SEV, Bruxelles : SEVB) alimente 92 millions de personnes en eau potable, 65 millions en services d'assainissement, assure la collecte des déchets de près de 50 millions de personnes, valorise 14 millions de tonnes de déchets par an et produit 5 138 GWh d'énergie locale et renouvelable. Avec 80 990 collaborateurs, SUEZ présent sur les cinq continents, est un acteur clé de l'économie circulaire pour la gestion durable des ressources. En 2015, SUEZ a réalisé un chiffre d'affaires de 15,1 milliards d'euros.

Contact Presse

l'EQUIPE DE CAMPAGNE

Laurence Gauthier - Tél. 06 63 69 49 54

email : l.gauthier@equipedecampagne.fr

Contact Communication

SUEZ Activité Eau - Directrice Communication BCJ

Clémentine Duclert - Tél. 03 80 27 39 13 - 06 83 84 92 38

email : clementine.duclert@lyonnaise-des-eaux.fr