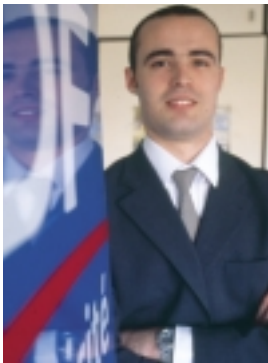


EDF ET SES MÉTIERS

INGÉNIEUR COMMERCIAL GRANDES ENTREPRISES

« Des réponses électriques de pointe pour besoins spécifiques »

Ingénieur commercial EDF à la Direction commerciale entreprises et collectivités locales à Limoges, Patrice Viglietti est l'interlocuteur privilégié de grandes entreprises de la région.



Patrice Viglietti, ingénieur commercial EDF à la Direction commerciale entreprises et collectivités locales de Limoges.

Les clients, il les visite très régulièrement afin de mieux connaître leurs besoins, les informer sur les offres commerciales d'EDF et optimiser leurs contrats d'électricité. Il joue

également un rôle de responsable grands comptes pour les entreprises de taille internationale. Qu'il ait affaire à une entreprise locale ou multinationale, l'objectif de Patrice Viglietti reste toujours le même : la satisfaction totale des clients. Essentiel, à l'heure où un nombre croissant de clients est en mesure de choisir son fournisseur d'électricité.

Un véritable expert

Comme tous ses collègues, il est d'abord un expert en gestion de la consommation d'électricité. Ses interlocuteurs clients sont variés : service achats, environnement, ingénieurs Recherche & Développement ou services techniques. « Le groupe EDF propose une offre complète de services et des solutions

sur mesure. Nos différents interlocuteurs ont une préoccupation commune : celle d'une gestion optimisée de l'électricité, gage de la compétitivité de l'entreprise, affirme Patrice Viglietti. Les services, l'expertise technique et électrique sont aujourd'hui essentiels pour bâtir une stratégie industrielle performante. » Interlocuteur privilégié, Patrice Viglietti est également pour ses clients le point d'entrée vers tout le savoir-faire et l'innovation d'EDF. Il propose une gamme de prestations adaptées, comme l'établissement de bilans des consommations d'électricité, le conseil sur les équipements électriques, sans oublier Adviso, outil complet de suivi et d'optimisation des consommations par Internet. ■

CONSEILLER CLIENTÈLE

« Rester attentive et à l'écoute de chaque client »

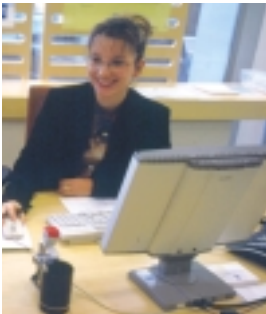
Pour Laetitia Vieilleribière, conseiller clientèle à l'accueil centre-ville de Limoges, l'écoute est une seconde nature. Lors des entretiens en face à face avec les clients ou à l'occasion des contacts téléphoniques, elle est avant tout attentive à leurs demandes.

Quel que soit votre besoin de conseil, Laetitia Vieilleribière et ses collègues sauront vous renseigner. Vous souhaitez des éclaircissements concernant les différents tarifs ? Une information pour une meilleure utilisation de l'énergie ? Découvrir l'offre Vivrélec ? Vous avez un projet de construction ? de rénovation ? Elle vous fera bénéficier de toute l'expertise et des services EDF. Avec le sourire ! « Notre objectif, c'est la satisfaction de chacun de nos clients, insiste Laetitia Vieilleribière. Outre ce con-

seil personnalisé, nous traitons aussi les aspects administratifs liés à la vie du contrat. Cette variété d'activité fait tout l'intérêt de la fonction. »

Privilégier les contacts

Toujours prêts à répondre à vos appels, les conseillers clientèle prennent également l'initiative d'appeler leurs clients. Objectif : mieux les connaître et faire évoluer l'offre de services. « Gérer les contacts téléphoniques et physiques avec nos clients nécessite une adaptation permanente. C'est quelque-



Laetitia Vieilleribière, conseiller clientèle au 8 bis, rue Jean-Jaurès, à Limoges.

fois éprouvant, avoue Laetitia Vieilleribière, mais toujours très enrichissant. » ■

CHEF D'AGENCE RÉSEAU ÉLECTRIQUE

« Vous garantir la fourniture d'une électricité de qualité »

En cas de panne d'électricité, vérifiez votre disjoncteur. S'il n'est pas en cause, en composant le numéro de dépannage figurant sur votre facture, vous alerterez nécessairement le chef d'agence réseau électrique.

« Notre mission est d'assurer la fiabilité et la continuité du réseau afin de délivrer un courant de qualité à nos 31 000 clients répartis sur 87 communes de haute Corrèze, explique Laurence Margnoux, chef de l'agence réseau électrique d'Ussel.

Interventions immédiates

Afin d'intervenir efficacement sur les 3 300 km de lignes haute et basse tensions sous notre responsabilité, nous disposons d'un dispositif d'alerte prêt à intervenir 24 heures sur 24. » Les pannes sont principalement liées aux conditions

atmosphériques et à l'environnement fortement boisé. Alerté, le chargé de conduite télécommande des interrupteurs sur le réseau en pianotant d'un ordinateur, afin de localiser la panne et de réalimenter le maximum de clients. Des techniciens interviennent ensuite pour réparer.

« Nous avons également pour tâche de coordonner et sécuriser les interventions des tiers sur le réseau, lorsque des travaux les rendent nécessaires, reprend Laurence Margnoux. Il nous faut alors faire respecter les règles d'intervention et gérer les autorisations d'accès aux ouvra-



Laurence Margnoux, Jean-Jacques Mezecazes, Gérard Labrousse et Christian Dufour, de l'agence réseau d'Ussel : toujours prêts !

ges. C'est essentiel pour la sécurité des intervenants et du public. » ■

AGENT D'EXPLOITATION HYDRAULIQUE

« La sûreté des installations au quotidien »

Le groupement d'exploitation hydraulique EDF de Peyrat-le-Château, en Haute-Vienne, veille sur 18 barrages construits sur la Maulde, le Taurion et la Creuse, et sur 15 centrales de production hydraulique réparties dans 3 départements.

Pour Philippe Gillotin, agent d'exploitation hydraulique, comme pour ses 28 collègues, assurer la sûreté des installations passe par des déplacements quotidiens sur les routes de la région.

« Parcourir 150 km par jour pour aller vérifier les installations ne nous fait pas peur », affirme-t-il. Quelles que soient les conditions, les agents du groupement visitent très régulièrement tous les ouvrages. En arrivant sur le site de Vassivière, Philippe

Gillotin obéit toujours au même rituel. « Je vérifie la présence des panneaux de prévention du public, installés en amont et en aval des ouvrages, explique-t-il. Puis je procède au contrôle de débit des éventuelles fuites – ce qui n'est pas une anomalie en soi –, je vérifie la stabilité du barrage grâce à des pendules et j'effectue des mesures de piézométrie afin d'évaluer la pression qui s'exerce sur l'ouvrage. » Saisies sur un terminal portable, ces données alimen-



Philippe Gillotin, lors d'une visite au barrage de Vassivière.

tent une base garantissant un suivi précis, individualisé de chaque ouvrage. ■

PERSPECTIVES

ANTICIPER LES MÉTIERS DE DEMAIN

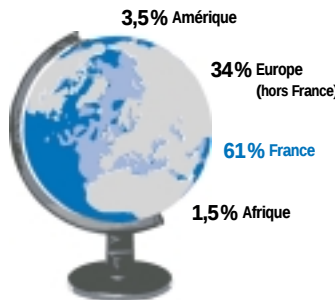
“ Pour répondre aux défis commerciaux et industriels posés par l'ouverture à la concurrence des marchés professionnels (2004) et particuliers (2007), EDF mobilise les compétences et le professionnalisme de ses 113 000 collaborateurs. ”

EDF, c'est 113 000 salariés en France. Des chercheurs, des ingénieurs, des commerciaux, des techniciens, des cadres, des agents d'exploitation... qui chacun dans leur métier contribuent à faire de l'entreprise un fournisseur d'électricité compétitif et performant.

EDF utilise les savoir-faire de plus de 100 métiers différents

Reconnus pour leurs compétences, leur savoir-faire et leur professionnalisme, ces femmes et ces hommes constituent les véritables forces vives de l'entreprise. Avec l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence, leurs métiers vont évoluer, s'ouvrir à de nouvelles problématiques, intégrer de nouvelles demandes, s'enrichir de nouvelles compétences... Mais, plus que jamais, c'est l'expérience, le savoir-faire et l'expertise acquis au fil des années par les hommes et les femmes de l'entreprise qui feront la différence. ■

EDF dans le monde
(Répartition des effectifs du groupe par continents)



donner au monde l'énergie d'être meilleur

