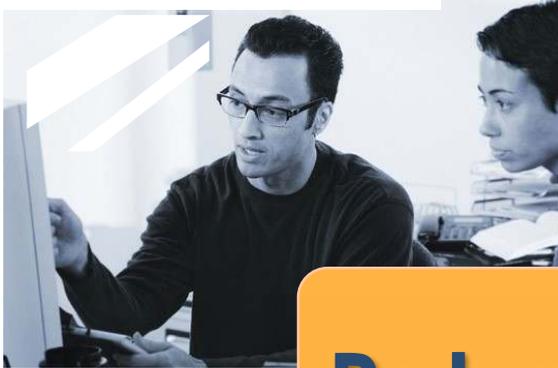


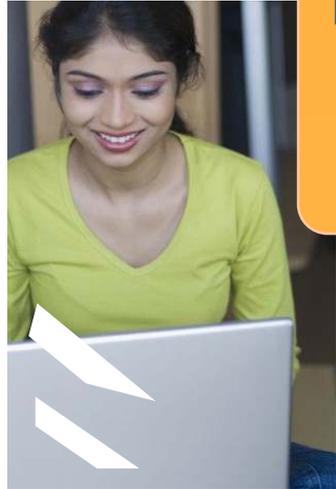


**aces**  
Inclusive Tech

**FONDATION**  
ACCENTURE



**Retour d'expérience**



**7 février 2018**



## Une Entreprise Tremplin

Une double mission, **économique & sociale** :

- **Vente et réalisation de prestations** pour nos clients
- **Accompagnement vers l'emploi de salariés en insertion**, en leur fournissant :
  - un travail, réalisé sur les prestations clients,
  - un accompagnement social individualisé (logement, santé, administratif, endettement...)
  - Et en préparant la sortie vers un emploi pérenne ou une formation qualifiante

### Publics accompagnés par Accés



Jeunes décrocheurs scolaires



Travailleurs handicapés



Seniors qualifiés,  
chômeurs de longue durée



Travailleurs Migrants et réfugiés

## Offre de services

### Services informatiques

Exécution de tests  
fonctionnels

Support utilisateurs  
niveau 1

### Services administratifs

Fonctions back-office  
/ support

Saisie et fiabilisation  
de données

Clients:



# Un partenariat innovant

**accés**  
Inclusive Tech

=



**ares**

+

**FONDATION**  
ACCENTURE

**Expertise sociale & opérationnelle**

**Expertise métier**

L'ambition d'être, sur nos métiers, l'entreprise tremplin de référence de toutes les ESN.

## Enjeux

- Assurer la **commercialisation des offres électricité, gaz et service pour les clients particuliers EDF** : de la gestion de la relation client, facturation, comptabilité, recouvrement à la business intelligence.
- Permettre à EDF de rester compétitif dans un marché fortement concurrentiel marqué par l'arrivée de nouveaux acteurs et des technologies de rupture.
- Respecter les contraintes réglementaires : nouvelles taxes, norme SEPA, etc.
- Sécuriser les impacts du déploiement des 35 millions de compteurs Linky à l'horizon 2021

## Chiffres clés

- **27 000 000** clients / **6 000** utilisateurs
- CRM et facturation : **300 000** factures par nuit
- **4 000** agents clientèles qui répondent à **250 000** appels par semaine

## Technologies



**SAP** ISU  
CRM  
BI  
SOLMAN



**INFORMATICA**  
**ORACLE** **11g**  
DATABASE



**bmc**software



**WINDEV**



## Prestation Acces

- **Formation Initiale par la Fondation Accenture & Acces – 10 jours**
- **Date de démarrage chez EDF : 5 avril 2017**
- **Formation d'intégration SIMM - 6 semaines**
- **Périmètre:**
  - Tests fonctionnels
  - Tests de Non Régression sur Versions
  - Validation d'environnement
  - Report d'anomalies

- **Equipe : 4 salariés en insertion + 1 encadrant**
- **Rôle de l'encadrant:**
  - Chef de mission
  - Formation, accompagnement pédagogique
  - Contrôle qualité



## Bénéfices pour EDF

- **Qualité de service, professionnalisme et motivation des équipes Acces**
  - Des temps de mise à disposition d'environnement validés diminués par 2
  - Un travail de détail des tests pour une plus grande facilité d'automatisation
  - Une montée en compétences extrêmement rapide sur un sujet et un contexte complexes
  - Une forte implication des équipes
- **Un coût très compétitif**
- **Impact RSE : retour à l'emploi de 4 personnes 'fragiles', grâce à EDF**
  - Forte professionnalisation sur des compétences informatiques très valorisées
  - Une amélioration de leurs situations personnelles grâce un suivi social individualisé
  - Des projets professionnels qui se dessinent sur les métiers de l'informatique



**accés**  
Inclusive Tech

**FONDATION**  
ACCENTURE



**MERCI !**

