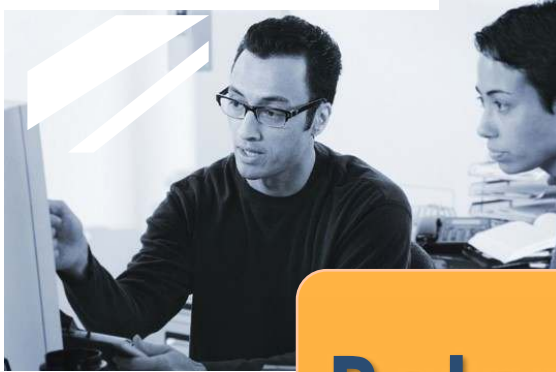


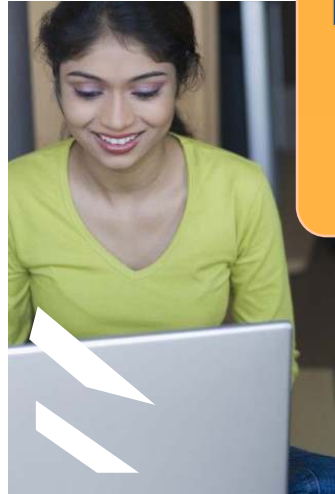


accés
Inclusive Tech

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



bmcsoftware



WINDEV



AIX

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 !

