

# CONSEILLER GRANDS COMPTES À ENEDIS

**Au travers de différents focus, *Options* propose d'illustrer comment, individuellement et collectivement, les salarié.e.s, dans leurs métiers, contribuent au Service Public de l'énergie.**

La grande richesse de l'entreprise c'est son personnel, affiche l'entreprise, mais la financiarisation, dans l'énergie comme ailleurs, entraîne des mutations des métiers que les salariés ont bien du mal à anticiper.

### **Des agents artisans de leur métier et de son organisation**

Les conseillers Grands Comptes à Enedis sont apparus en 2004, à l'occasion de l'ouverture des marchés. Les clients visés sont ceux des PME, PMI, multi sites... qui souscrivent un contrat d'accès au réseau de distribution (CARD). Ce contrat est dit « unique », quand EDF est le fournisseur, et quand c'est un autre fournisseur (Engie, Total...), seule une partie du contrat revient à EDF au travers d'Enedis. Des équipes sont dédiées aux clients qui consomment uniquement (CARD-s : s pour soutirage), et d'autres pour ceux qui injectent de l'énergie sur le réseau de distribution (CARD-i : i pour injection). La mise en place de ce service s'est faite, pour ainsi dire, par tâtonnement, pour organiser le passage d'une entreprise en monopole à une entreprise soumise aux règles de marché et avec des concurrents. Les agents ont été recrutés chez Enedis, avec un profil relation clientèle et gestion de contrats. Au-delà des aspects administratifs, financiers, et parfois juridiques du métier, ils ont dû acquérir des connaissances techniques. Tous ont été les artisans de la construction de leur métier, dont le contenu apparaissait bien flou aux yeux de la direction. C'est collectivement, avec les managers de proximité, qu'ils ont construit le contenu de leur activité pour répondre aux exigences des clients, et forts de leurs connaissances techniques du réseau de distribution.



### **Proximité de tous les instants et maîtrise de l'outil de travail**

Ces conseillers veillent en permanence au bon accomplissement de la mission de Service Public du distributeur : facturation, équilibre entre le volume d'énergie achetée et la consommation, veille pour anticiper les demandes au mieux des intérêts de la clientèle, accompagnement des projets de l'industriel, liens avec les services techniques du distributeur... sans oublier toute la dimension relationnelle, car ils sont aussi bien au contact du technicien, du directeur technique que du dirigeant d'entreprise.

Les conseillers sont amenés à se rendre dans les entreprises, accompagnés d'un expert technique si nécessaire. Cela donne parfois lieu à des moments difficiles, où « il faut savoir encaisser les coups » des entrepreneurs exigeants, dont les processus de production n'acceptent aucune interruption de fourniture d'énergie qui conduirait à un manque à gagner important, voire à la destruction de la

**« Il faut savoir encaisser les coups »**

production... Fort heureusement, il y a aussi des moments plus agréables, où le chef d'entreprise parle avec passion de son entreprise et de la qualité de ses produits. Le plaisir est alors partagé par les conseillers, fiers du sens du travail accompli. Toutefois, ils restent vigilants sur les évolutions de leur métier, car avec des objectifs de moindres coûts, ils se voient alors cantonnés au bureau, dans une activité « scolaire » et sans plus-value...