

# Technip France

## La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) au cœur d'une offre de services

- Implantation d'une Mailroom multi-services innovante intégrant 50% de personnel handicapé.
- Modernisation, optimisation, traçabilité et transparence des engagements de services.

## ETUDE DE CAS



### Objectifs

De par la nature de son activité et la haute technicité des projets qu'elle mène pour ses clients, Technip France requiert une organisation agile et des hommes travaillant en mode projet, soit au siège, soit à l'étranger lors de la construction de plateformes pétrolières ou gazières. Au siège, ses salariés qui évoluent dans un environnement favorable au partage d'expérience et à l'enrichissement humain, changent de bureau fréquemment, ce qui rend l'identification de leur poste et l'acheminement du courrier difficiles. Sur site, il convient d'assurer aux expatriés la continuité des échanges d'information et de l'acheminement des courriers et effets personnels en toute sécurité et confidentialité.

Technip France est une Entreprise Socialement Responsable, engagée à soutenir et promouvoir dans sa sphère d'influence les principes universels du Pacte Mondial des Nations Unies relatifs aux droits de l'Homme, aux droits du travail, à l'environnement et à l'éthique.

Lors de la consultation concernant la prestation de gestion de son service courrier, Technip France était tout naturellement dans l'attente d'une offre de service "responsable" plus en phase avec son engagement sociétal et ses nouveaux impératifs d'innovation, d'agilité, de transparence et de qualité de service.

### La solution de PITNEY BOWES

Technip France a privilégié l'offre de Pitney Bowes Asterion en partenariat avec Handéa, société sous statut « Entreprise Adaptée » (EA), pour constituer une équipe mixte offrant à Technip France le conseil en optimisation et organisation du service courrier/fret, les moyens matériels et processus fonctionnels modernes d'une part et d'autre part le personnel handicapé formé aux processus pour cette prestation de service à valeur ajoutée.

Depuis, cette équipe de huit personnes gère les courriers entrants et sortants des 3 000 salariés. En charge de la salle courrier du siège de Technip France à La Défense, elle a mis en place des outils performants et innovants pour assurer la logistique courrier des salariés

### Place au Handicap et aux Hommes

L'équipe courrier/fret est constituée de quatre salariés Pitney Bowes Asterion et de quatre personnes de l'entité Handéa. Ce statut particulier permet de favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées. Le périmètre de la prestation consiste à gérer et distribuer le courrier sur les 39 étages de la tour Technip France et dans différents locaux annexes situés à proximité géographique. Chacune des deux entités, spécialisées dans ce domaine d'activité, est polyvalente et les équipes travaillent en synergie et capitalisent sur leurs expériences respectives autour du handicap et du service client.

L'autre singularité de Technip France est le nombre important de salariés expatriés. Pour ce personnel, Pitney Bowes Asterion se charge de l'acheminement des effets personnels ainsi que du courrier quotidien.

### Profil Client

Technip France est un groupe parapétrolier français, spécialisé dans le management de projets, l'ingénierie et la construction pour l'industrie du pétrole et du gaz. Depuis Septembre 2009, cette société est classée dans le CAC 40.

## La traçabilité des courriers

Dans le service courrier de Technip France transitent de nombreux courriers très sensibles, notamment des réponses à des appels d'offres vitaux pour la société, à expédier dans le monde entier de manière confidentielle et sécurisée. Pitney Bowes Asterion réduit considérablement les délais de remise des courriers et objets aux destinataires, mais veut également apporter à Technip France une réelle valeur ajoutée en garantissant la traçabilité des différents flux de courrier entrants et leur distribution auprès du bon destinataire.

Ainsi, la mise en œuvre de la toute prochaine solution "PB Track" permettra de suivre le cheminement des plis sensibles (recommandés ou express) par l'édition d'une étiquette de suivi en interne.

La solution, "Facilitri", permettra quant à elle d'automatiser le tri grâce à un logiciel de reconnaissance vocale : lorsqu'un courrier arrive, l'opérateur de tri lit à haute voix le nom du destinataire. Le logiciel interroge la base de données remise à jour quotidiennement et localise immédiatement le bureau du salarié, malgré ses multiples déménagements au gré des projets.

En outre, dans le cadre d'un projet de dématérialisation du courrier entrant, PB Asterion travaille à la transformation progressive des salles courriers en salle courrier numérique (scan de courriers et de factures) qui nécessitera probablement du personnel supplémentaire à court terme avec l'espoir de passerelles réussies du personnel handicapé d'Handéa vers le monde professionnel chez Technip France ou chez Pitney Bowes Asterion.

## Le responsable du pôle Logistique, au sein des Services Généraux de Technip France, en charge de la prestation de gestion du service Courrier/Fret.

“ La particularité de nos sites est d'employer quatre personnes handicapées, via la société Handéa”. La dimension sociale de l'approche « développement durable » est pleinement satisfaite, tout comme les impératifs de productivité et de continuité du service assurés par Pitney Bowes Asterion. “L'équipe est particulièrement motivée et nous sommes tout à fait satisfait. Tout le monde y gagne.”

## Résultats

- Un très bon accueil des personnels handicapés par les résidents de la tour Technip France.
- Réduction de 25% des coûts de fonctionnement de la salle courrier grâce à l'optimisation et réduction du poste affranchissement et courses engagée par Pitney Bowes Asterion
- Réduction du montant de la contribution Agefiph

## Avantage

- Contribution aux efforts de l'entreprise en matière de Développement Durable et de Responsabilité Sociale des Entreprises
- Satisfaction des clients internes et valorisation de l'image des Services Généraux
- Continuité de service garantie par une équipe supplétive formée aux processus de Technip France
- Innovation et démarche d'amélioration continue permettant au service courrier de participer aux enjeux évolutifs de Technip France et de son environnement

### Pitney Bowes Asterion S.A.S

Immeuble Perspective Seine  
Hall A - 9<sup>ème</sup> étage  
84, rue Charles Michels  
93284 Saint-Denis cedex

T: 01 55 84 40 40

F: 01 48 09 40 18

Email : [contact.commerce@asterion.fr](mailto:contact.commerce@asterion.fr)

[www.pbms.fr](http://www.pbms.fr)

© 2010 Pitney Bowes Inc. All rights reserved.  
Pitney Bowes are trademarks owned by  
Pitney Bowes Inc. All other trademarks are  
the property of respective owners

