

# L'ENVIE D'AGIR

Sabrina Lebeau



raconter la vie

*Être responsable commercial à l'Office National des Forêts.*

[Témoignage recueilli par Pauline Miel.]

---

Quand je suis au bureau, j'arrive entre 8 et 9 heures, mais je n'y suis pas souvent. Lorsque je pars en déplacement, je quitte mon domicile vers 7 heures. Je n'ai pas de routine professionnelle. Je m'adapte aux demandes des clients, aux impératifs de l'équipe, aux événements, etc. Et si mon agenda n'est pas répétitif, je dois tout de même gérer un volume de travail fixe et ne pas oublier les missions de base – il y a les gros cailloux (les fondamentaux), les moyens (les petites missions) et le sable (les urgences qui s'infiltrèrent partout).

---

J'ai grandi dans le sud, près de Montpellier. Je viens d'un milieu à revenus modestes et ne me voyais pas aller en classe préparatoire après mon bac avec mention. J'ai préféré faire un IUT techniques de commercialisation à Montpellier — c'était une bonne formation, très pragmatique. Pendant mes études, j'ai passé mon BAFA et fait bon nombre de colonies de vacances en tant qu'animatrice, auxiliaire de santé, et même adjointe. Le soir, je travaillais sur une plateforme téléphonique d'enquêtes de satisfaction pour EDF. Une fois mon DUT obtenu, j'ai passé les concours des écoles de commerce. J'ai intégré celle de Grenoble. Puisque c'était une école payante, j'ai continué mes jobs étudiants et contracté un prêt.

C'est à Grenoble que j'ai créé mon plus gros réseau amical et découvert les sports de montagne. J'avais un peu l'urgence de travailler afin de rembourser mon prêt, j'ai trouvé à Grenoble un premier CDD qui s'est vite transformé en CDI en tant que chef de produit dans une entreprise spécialisée en matériel électrique. J'y suis restée trois ans. J'avais l'ambition et l'envie d'évoluer, j'ai trouvé un nouveau poste où je proposais des photomatons en *vending* avec distribution automatique — c'est du *trade marketing*. J'ai participé à beaucoup de salons industriels en Europe. Au bout d'un an et demi, j'ai fait mon dernier salon à Las Vegas avant de partir

ailleurs.

À Grenoble, à ce moment-là, tout le monde a licencié ; j'avais trois ans d'expérience et conscience que tout le monde allait chercher du travail au même moment. J'ai alors répondu aux offres de manière ouverte, un peu partout. J'ai atterri à Paris, en tant que responsable marketing et développement de produits de surfaces sportives, j'avais une équipe d'une petite dizaine de personnes. J'ai tellement voyagé que je ne savais même plus où j'étais quand je me réveillais. J'ai passé la plupart de mon temps dans les hôtels près des aéroports, les avions, les trains... J'avais un gros salaire, des responsabilités importantes, je recevais des quantités incroyables de mails par jour, je me devais d'être continuellement disponible ; je n'en pouvais plus, j'étais fatiguée et stressée. J'avais besoin de plus de sérénité ; j'ai un peu repensé mes choix de carrière.

Les sujets sur la revalorisation des matières plastiques m'avaient plu. Je souhaitais travailler sur les ressources naturelles et donner un nouvel élan à ma carrière en me concentrant sur le local. L'international, cela va un temps – court, de préférence. J'ai toujours choisi de travailler dans des entreprises qui fabriquaient en Europe. Je pense qu'on est acteur de son développement. La responsabilité individuelle me paraît être une notion forte. Et puis j'avais le désir d'avoir enfin une vraie affinité avec le produit sur lequel je travaillais. J'ai alors été engagée en 2013 à l'Office National des Forêts (ONF) en tant que responsable commercial pour la zone Méditerranée, sur onze départements. Dès mon arrivée, j'ai été très bien formée par ma responsable aux aspects administratifs. C'était nouveau pour moi, je venais d'une entreprise cotée en bourse, j'ai dû apprendre de nouveaux codes.

Le catalogue vient d'être refait, voilà, c'est ce que je vends. Je suis l'interlocutrice locale des grands comptes : RTE, SNCF, ERDF. Je fais partie du nouveau service MCBS (Mission Commerciale Bois et Service), je ne vends pas de bois mais commercialise des prestations et les compétences de nos OS (ouvriers spécialisés), des bureaux d'études et des ateliers bois. Nous répondons aussi à des marchés publics dont les procédures sont très encadrées pour des créations de parcours de santé, élagages en ville, entretiens des arbres et des espaces verts, études préalables, mobilier bois comme des tables de pique-nique, des signalétiques sur des sentiers, par exemple. Mon service accompagne les agences territoriales pour la

commercialisation de l'ensemble.

Je coordonne le pôle « réponse à marché », une collègue s'occupe de tout ce qui est veille, et j'informe les agences territoriales (qui sont mes unités de mesure à l'ONF) quand un marché peut être intéressant. J'encadre aussi les trois personnes qui font les réponses (pouvant être assez lourdes en fonction des montages). Quand on fait de l'expertise sur l'état des arbres dans une ville, c'est simple mais lorsqu'il y a plusieurs sous-traitants déclarés sur différents marchés, cela demande beaucoup de pièces et de montages financiers !

Je suis également responsable de l'animation des technico-commerciaux, quand ces postes sont en place, sur sept agences territoriales couvrant tout l'arc méditerranéen. Je fais beaucoup de points téléphoniques, de visio-conférences et les accompagne en réunion clients, leur rends ponctuellement visite et anime une réunion trimestrielle sur leur montée en compétence. J'ai un management fonctionnel avec eux. Le relief c'est quelque chose de très important quand on doit déplacer les équipes pour nous, qui sommes dans l'arc Méditerranéen. Les temps de trajet peuvent être interminables. Il faut toujours que j'y pense quand j'organise des déplacements.

On partage les bonnes pratiques et on fait un point sur les chiffres et les sujets d'actualité. J'accompagne et anime le chiffre d'affaires de ma Direction Territoriale (DT), et aussi sa marge. Si on fait beaucoup de chiffre à perte, cela n'a aucun intérêt !

J'aide les agences territoriales à préparer leur stratégie en apportant un éclairage sur leurs portefeuille clients et leurs réalisations : combien de chiffres d'affaires en arbres conseil, combien de gros clients, combien d'études, de travaux, de mobiliers bois ? J'essaye de donner de la connaissance et de l'implication.

J'interviens aussi dans le cadre de certains impayés et les contentieux administratifs. Mon périmètre est adaptable. Je m'occupe des relations clients, je suis facilitatrice : je m'efforce de tout régler à l'amiable. Le but, c'est de créer des partenariats à l'ONF ; donc mes clients, j'en prends soin. Je me dois d'être impeccable sur la qualité du service.

Les commerciaux sont passés en agence pour créer du lien, rendre le travail davantage collaboratif et surtout atteindre l'objectif de notre chiffre d'affaires.

Et il faut le faire ensemble. Je suis là pour faire du chiffre et faire respecter les objectifs. Ici, chacun peut s'approprier son poste, il y a de belles initiatives, des passionnés à tout niveau, de l'agent au directeur.

Le cœur de mon métier c'est la relation clients, qu'ils soient internes ou externes. En tant que commercial, on ne peut pas être bon qu'en technique mais aussi sur le savoir-être : l'expression orale, l'évolution dans l'espace, l'adaptation, la réactivité. Il faut être un caméléon ! Mon outil, ce sont les chiffres ; mes instruments : mon véhicule administratif de service, mon ordinateur portable, mon téléphone et une connexion Internet. Puisque je roule beaucoup, j'apporte un soin particulier à l'entretien de mon véhicule et à mon comportement au volant. Sur mon permis, j'ai douze points, je n'en ai jamais perdu un seul.

\*

À Montpellier, je profite de ma famille, je vis avec mon compagnon en périphérie de la ville. Je pense mes vacances autrement, cet été, on a fait le canal du Midi en vélo. Je suis revenue sur la région depuis un an seulement, j'essaye de me poser un peu après avoir avalé tant de kilomètres dans le ciel. Je voudrais prendre le temps de voir vraiment ce qui m'entoure plutôt que d'accumuler des paysages dont les contours finissent par devenir flous. Après, j'ai du mal à ne pas être hyper active même dans mon temps libre : je cours, je nage, je fais des randonnées et des treks, je vais au cinéma, au théâtre, au concert. J'aime aussi le shopping. Et si l'ONF est plus porté sur l'uniforme, je continue à porter mes tailleurs pour femmes. J'apporte un peu de fantaisie, voilà tout.

\*

J'ai connu l'industrie, la photographie, le sol sportif, le matériel électrique et aujourd'hui l'environnement. Et j'ai toujours choisi des entreprises qui produisent en Europe, je pense qu'on est acteur de son développement. La responsabilité individuelle est pour moi une notion forte. Un bon commercial propose des services de qualité, respecte et porte les valeurs de son établissement.

J'ai toujours évolué dans des milieux professionnels et techniques plutôt masculins. Et il n'y a jamais eu la moindre idée de séduction, je ne

fonctionne pas sur ces rapports-là. Et combien de fois j'ai entendu : « Tu ne viens pas du monde du plastique », « Tu ne connais pas le produit ». Je travaille suffisamment pour ne pas avoir à entendre ce genre de remarques déplacées et injustes. Pour bien vendre, il faut avoir compris son produit et s'intéresser à ses failles, ses avantages techniques, etc. À l'ONF, il y a une culture de l'exhaustivité de l'information, moi j'ai une culture de l'action. Ça ne signifie pas que je ne réfléchis pas et que les autres n'agissent pas, bien entendu. Disons qu'il faut se rendre complémentaires. J'essaye d'avoir une bonne visibilité des rôles des uns et des autres.

J'aime cet établissement, ses missions (le fait d'intervenir de manière constructive sur des sujets environnementaux), son identité. Je suis fière quand je suis habillée en vert. Et je pense aussi pouvoir lui apporter quelque chose. Il m'arrive d'être sollicitée par des cabinets de chasseurs de tête et cela ne m'intéresse pas pour le moment. À ce stade de ma vie, je suis épanouie dans mon travail, je peux faire encore beaucoup de choses mais pas toute seule. Jamais toute seule. Un commercial, c'est l'outil de l'agence. On propose les prestations, les valeurs de l'établissement et on porte un objectif commun. J'ai aussi la possibilité d'aller sur le terrain avec mes collègues forestiers qui sont souvent des puits de connaissance. L'amicale des forestiers organise trois sorties par an. Là, je me suis inscrite à celle du brame du cerf.

Je me lance dans une nouvelle aventure pédagogique : après avoir été jury pour des écoles de commerce, on m'a proposé d'être vacataire à l'IUT où j'ai étudié. Il faudra que je pose des jours de congé pour me rendre disponible, mais cela apporte une autre dimension à mes activités. Et les dimensions, autant les multiplier !