Sara

Bienvenue chez Descamps Bois. Dans cette série de podcasts, nous vous proposons de découvrir les métiers du négoce moderne à travers nos collaborateurs. Aujourd'hui, nous avons rendez-vous avec Stéphanie, responsable menuiserie à Goussainville. Bonjour Stéphanie, ravie de te recevoir. Peux-tu te présenter brièvement et nous dire quel est ton rôle dans l'entreprise ?

Stéphanie

Bonjour Sara, je m'appelle Stéphanie, comme tu viens de le dire. J'ai 45 ans et je suis responsable du service menuiserie au sein de Descamps Goussainville. Mon rôle à Goussainville, c'est de promouvoir la menuiserie auprès de nos clients, de les conseiller sur les gammes de fermetures extérieures comme les fenêtres, les volets, les portes, mais aussi les portes intérieures, les placards. Enfin voilà.

Sara

Peux-tu nous parler un peu de ton arrivée et de ton parcours chez Descamps ?

Stéphanie

Mon arrivée : Descamps m'a offert mon premier CDI à la fin de mes études, il y a 24 ans de cela. Je sortais de mon BTS Actions commerciales en alternance que j'avais fait chez un constructeur d'autocars. À l'époque, Stéphane D., notre DG d'aujourd'hui, gérait l'agence de Goussainville. Moi, j'étais débutante, novice en menuiserie, et il pensait que choisir une femme pour un poste d'ADV pouvait apporter de la rigueur dans ce domaine et que le savoir technique pouvait s'apprendre.

Sara

Est-ce qu'au départ, tu as pu compter aussi un petit peu sur tes collègues pour pouvoir t'aider à ton arrivée ?

Stéphanie

Surtout sur les collègues pour l'apprentissage. Et puis j'ai eu aussi un petit coup de main d'Alain D., l'oncle de Stéphane, et de Mathieu, qui gérait le service menuiserie à Marcq-en-Barœul. Les fournisseurs et même certains clients avaient à cœur de me prendre sous leur aile pour m'apprendre les ficelles du métier.

Sara

Et est-ce que depuis ton arrivée chez Descamps, tu as toujours fait de la menuiserie ou est-ce que tu as évolué sur certains autres postes ?

Stéphanie

J'ai occupé d'autres postes, mais toujours en lien avec la menuiserie.

Sara

Le changement vers le poste de responsable, c'est quelque chose que toi tu as demandé, ou est-ce que c'est quelque chose qui t'a été proposé directement par la direction ?

Stéphanie

Il y a quatre ans maintenant, un peu plus de quatre ans oui, c'est Stéphane qui m'a proposé de relancer la menuiserie sur Goussainville. Et me voilà quatre ans après.

Sara

Quels ont été tes plus grands défis et comment tu les as surmontés ?

Stéphanie

Les plus grands défis, c'était les premières années. On n'avait pas les outils que l'on a aujourd'hui. Aujourd'hui, pour chiffrer, on a la chance d'avoir Hercule, on a la chance d'avoir ProDevis. Les fournisseurs mettent à disposition sur internet toutes les fiches techniques, les fiches produits. À l'époque, on n'avait pas ça, donc on utilisait un fax, on utilisait le téléphone pour demander les informations. Le chiffrage des produits était compliqué, difficile, long et laborieux.

Sara

Est-ce que tu peux nous partager une petite expérience ou un souvenir marquant de tes débuts chez Descamps ?

Stéphanie

Je me souviens très bien du premier chantier que j'ai dû suivre seule, complètement seule. C'était à peu près un an après mon arrivée. La maison était située pas loin de l'agence, à Villaines. Des clients absolument charmants qui avaient commandé des menuiseries en mixte bois et alu. C'était un vert 6005 et chêne intérieur, il me semble. Enfin voilà, à l'époque, j'étais très stressée, je voulais que tout se passe bien, que les clients soient satisfaits. Et je crois qu'ils l'ont été puisque je revois cette dame arriver à l'agence avec un bouquet de fleurs pour me remercier. Voilà, donc 20 ans après, je m'en souviens et c'est encore une attention qui me touche. Ouais, j'avais vraiment à cœur que tout se passe bien et de les accompagner au mieux.

Sara

On va parler un peu plus de ton travail au quotidien. Est-ce que tu peux nous décrire une journée type dans ton rôle de responsable menuiserie ?

Stéphanie

Je n'ai pas vraiment de journée type, c'est justement ce qui rend le métier intéressant. Mon quotidien est varié, j'organise mon emploi du temps en fonction de l'activité.

Certains jours, je vais donner priorité au bureau pour établir des devis sur les commandes, vérifier que tout est conforme. D'autres jours, je vais être en clientèle, chez mes clients, à leur bureau, sur les chantiers, pour faire des mises au point techniques, les accompagner sur des projets de manière un peu plus concrète. Il m'arrive souvent aussi de les assister avec leurs propres clients. Parallèlement à ça, j'accompagne aussi régulièrement les commerciaux généralistes lors des tournées Duo. Et puis il y a des missions un petit peu différentes, comme la participation à des actions de communication, l'enregistrement de podcasts avec le marketing. Ce sont d'autres moments qui changent le quotidien et qui permettent de valoriser le métier autrement.

Sara

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail ?

Stéphanie

Ce qui me plaît, c'est avant tout le contact humain. Voir un projet se concrétiser chez le client, savoir que la solution proposée répond réellement à son besoin. Prendre le temps de l'écouter, mener une action découverte chez le client. Proposer sans a priori aussi — c'est important — des variantes adaptées qui sont nécessaires. Je le fais aisément car personnellement, je suis très sensible à l'esthétique des produits et à leur technicité, que ce soit des options de confort ou de sécurité.

Sara

Est-ce que tu peux nous partager une expérience de collaboration réussie ?

Stéphanie

Oui, alors je dirais sans hésiter la création de L'essentiel de la menuiserie. Nous avons travaillé avec Mathieu D., qui supervise la menuiserie au sein du groupe, Séverine et Patrick, qui sont respectivement les responsables des services menuiserie de Dunkerque et Béthune, et notre merveilleuse infographiste Sara. Je ne sais pas si tu la connais. On a voulu créer un outil complet et facile à utiliser pour nos clients. Le catalogue regroupe l'intégralité de nos gammes et met en avant la richesse de notre offre. Les clients nous identifient souvent pour les fenêtres et les portes d'entrée. Et à travers ce catalogue, ça leur permet de voir qu'on peut aussi leur proposer de la porte intérieure, de la simple jusqu'à la porte en massif, des protections solaires comme les stores, les screens, plein de produits auxquels ils ne pensent pas forcément. Et on a ajouté également des parties techniques à la fin de chaque chapitre pour rendre la menuiserie accessible à tous. Ça a été six mois de travail collaboratif et un résultat dont, personnellement, je suis très fière. Ça fait partie des missions parallèles aussi qui enrichissent le quotidien.

Sara

On va parler maintenant un petit peu plus de l'entreprise. Comment pourrais-tu nous décrire la culture d'entreprise chez Descamps ?

Stéphanie

Chez Descamps, on a la PÊCHE. C'est la vision qui a été écrite pour l'entreprise : donc le P pour Professionnalisme, le E d'Écoute, le C de Confiance, le H d'Humain et le E d'Engagement. Moi, j'insisterai surtout sur le C. Cette confiance qu'on accorde à chaque collègue, chaque maillon de la chaîne, que ce soit du commerce, la production, la logistique, le transport ou même les services supports : chacun est essentiel pour performer et c'est vraiment une valeur qui résonne le plus en moi.

Sara

Tu parles de confiance, comment cette confiance se transmet-elle aussi dans les équipes au quotidien selon toi ?

Stéphanie

Si on prend par exemple un cas concret : les litiges, puisque ça fait partie inhérente de notre métier, je sais que je peux compter sur mes collègues. Je peux aller voir le service transport qui va acheminer de la marchandise en urgence. Si besoin, je peux appeler le support et la comptabilité pour faire bloquer une facture et expliquer pourquoi. Voilà, concrètement, je sais que je peux compter sur mes collègues en toute circonstance.

Sara

Par rapport à ton métier, qu'est-ce que tu aimerais dire à quelqu'un qui envisage de le faire pour lui donner envie ?

Stéphanie

C'est un métier particulièrement enrichissant. On associe à la fois la technicité des produits et la relation humaine. On n'est ni uniquement commercial, ni uniquement technicien. Il faut comprendre les besoins du client, l'accompagner, lui proposer des solutions. Il faut connaître ses produits, il faut se tenir au fait des avancées et des nouveautés. C'est un métier où l'on voit concrètement le résultat de son travail. Chaque projet contribue à améliorer le confort, la sécurité et le bien-être du client.

Et c'est très gratifiant à la fin du chantier. Ça demande de la rigueur, ça demande de l'organisation, une grosse capacité d'écoute. Mais voilà, la satisfaction du client à la fin du projet, c'est payant.

Sara

Et du coup, pourquoi venir le faire chez Descamps ?

Stéphanie

Selon moi, c’est une entreprise où l'on peut réellement grandir, évoluer, on a un accompagnement quotidien pour la montée en compétences. On a des formations aux produits, aux aspects techniques. On a la transmission des savoirs par des collaborateurs plus expérimentés. On a une ambiance de travail conviviale, collaborative. On a un soutien managérial bienveillant. Et puis la fierté de commercialiser des produits de qualité avec un véritable accompagnement du client, du conseil jusqu'à la fin du projet.

Sara

Est-ce que tu as aussi accès à des formations plus génériques qui peuvent améliorer ton quotidien ?

Stéphanie

Oui, et puis une notamment qui m'a marquée — et qui a marqué, je pense, l'ensemble des collaborateurs — c'est la formation DISC. Tout le monde a pu y participer. Cette formation a amené des compétences précieuses qui sont aussi bien utiles dans la vie professionnelle que personnelle. Je trouve que c'est une vraie chance.

Sara

Est-ce que tu trouves qu'il y a d'autres avantages à venir travailler chez Descamps ?

Stéphanie

Oui, on travaille ici dans un cadre motivant. C'est une entreprise à taille humaine. C'est une entreprise familiale : on fête les naissances des enfants, des petits-enfants, les mariages, les départs en retraite, les anniversaires Descamps avec de bons gâteaux. On savoure les barbecues en été, on attend le Secret Santa pour échanger nos cadeaux en fin d'année avec impatience, on s'envoie des petits mots sur Steeple, notre réseau interne, sans oublier l'ambiance des inventaires où tout le monde est présent pour compter, recompter. Enfin voilà, l'esprit d'équipe est réel et ce tout au long de l'année.

Sara

Eh bien merci beaucoup Stéphanie pour ton témoignage. J'espère que tu auras passé un aussi bon moment que moi.

Stéphanie

Merci à toi Sara, je passe toujours un bon moment avec toi.

Sara

Pour en savoir plus sur l'entreprise familiale Descamps Bois, rendez-vous sur notre site internet www.descamps-bois.fr, rubrique Podcast ou Recrutement. À bientôt.