



**THALES SERVICES S.A.S**  
**DIRECTION COMMERCIALE**  
**(DC)**

## MISSION ET ORGANISATION

Direction Commerciale (DC) TS

THALES GROUP INTERNAL

Réf.: 83320032-GOV-CIS-FR-004

Ce document ne peut être reproduit, modifié, adapté, publié, traduit, d'une quelconque façon, en tout ou partie, ni divulgué à un tiers sans l'accord préalable et écrit de Thales  
©THALES 2020 - Tous droits réservés

## TABLE DES MATIERES

---

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | PRESENTATION DU DOCUMENT.....                               | 3  |
| 1.1 | OBJET.....  | 3  |
| 1.2 | DOCUMENTS APPLICABLES.....                                  | 3  |
| 1.3 | ACRONYMES .....   | 3  |
| 2.  | MISSION ET RESPONSABILITE DE LA DIRECTION COMMERCIALE ..... | 4  |
| 2.1 | MISSIONS.....   | 4  |
| 2.2 | RESPONSABILITES.....  | 4  |
| 3.  | ORGANISATION DE LA DC .....                                 | 6  |
| 3.1 | ORGANIGRAMME.....   | 6  |
| 3.2 | DIRECTION COMMERCIALE SERVICES D'INFOGERANCE .....          | 7  |
| 3.3 | DIRECTION DES PARTENARIATS.....                             | 7  |
| 3.4 | DIRECTION DES OPERATIONS COMMERCIALES .....                 | 8  |
| 3.5 | GESTION DES OUTILS COMMERCIAUX.....                         | 8  |
| 3.6 | MARKETING OPERATIONNEL.....                                 | 8  |
| 4.  | FONCTIONNEMENT .....  | 10 |
| 4.1 | GOUVERNANCE.....  | 10 |
| 4.2 | KAM & AM.....   | 10 |
| 4.3 | INGENIEURS COMMERCIAUX .....                                | 11 |

## 1. PRESENTATION DU DOCUMENT

---

### 1.1 OBJET

Le présent document décrit l'organisation de la Direction Commerciale (DC) de Thales Services (TS).

Il détaille notamment :

- Les activités de la DC,
- L'organigramme de la DC,
- Les missions et responsabilités de chaque élément organisationnel,
- Le fonctionnement général.

### 1.2 DOCUMENTS APPLICABLES

Les documents applicables sont les suivants :

- Document [1] : Note Organisation Générale du Groupe (87206430-GOV-GRP)
- Document [2] : Note des Principes de fonctionnement du Groupe (87206431-GOV-GRP)
- Document [3] : Note Organisation - Thales Services (83320005-GOV-CIS)

### 1.3 ACRONYMES

- **AM** : Account Manager
- **BU** : Business Unit
- **BL** : Business Line
- **CA** : Chiffre d'Affaires
- **CIC** : Critical Information systems and Cybersecurity
- **CODIR** : Comité de Direction
- **DC** : Direction/Directeur Commercial
- **DCBU** : Direction/Directeur Commercial et Grands Comptes Business Unit
- **DCMBU** : Direction/Directeur Commercial de Marchés Business Unit
- **DOC** : Direction/Directeur des Opérations Commerciales
- **GBU** : Global Business Unit (Activité Mondiale)
- **IC** : Ingénieur Commercial
- **KAM** : Key Account Manager
- **SITCOM** : Situation Commerciale
- **SIX** : Systèmes d'Information et de Communication Sécurisés
- **TS** : Thales Services

## 2. MISSION ET RESPONSABILITE DE LA DIRECTION COMMERCIALE

### 2.1 MISSIONS

La DC de TS définit et adapte la stratégie commerciale de l'entreprise, en coordination avec la DG et les Directions des Business Units et accompagne sa déclinaison au sein des Business Units à travers des Directions Commerciales des BU qui ont la responsabilité du déploiement de cette stratégie.

Elle adresse l'ensemble des clients et prospects de TS sur le territoire français et ses enjeux, en coordination avec les BU, sont :

- Veiller à la satisfaction des clients, et ce en lien étroit avec la Direction de la Qualité et de la Relation Client et les BUs ;
- Renforcer l'Account Management (AM) pour monter en gamme dans la valeur ajoutée des offres et pérenniser la relation business ;
- Assurer un Hit Ratio conforme à l'objectif défini, principalement sur les grands projets ;
- Garantir pour TS l'exactitude et la complétude du reporting commercial incluant les répartitions par secteurs de marché, par business modèle, les marges, le constaté et les prévisions ;
- Assurer la cohérence des approches commerciales au niveau TS et la réutilisation des « best practices » ;
- Assurer la visibilité nationale de la stratégie commerciale vis-à-vis des équipes commerciales, et éviter un cloisonnement trop fort entre les BU (convention commerciale, séminaires, communications dédiées, webinar, ...) en étroite collaboration avec les DCBU.

La DC travaille par ailleurs en étroite collaboration avec :

- La Direction de la Stratégie et Marketing de la BL CIC,
- La Direction Commerciale France de la GBU SIX et plus précisément de la société TSGF pour garantir une parfaite coordination de l'adressage des comptes Clients français au sein de SIX,
- Les services fonctionnels Ressources Humaines, Juridique & Contrats et Finance, dont les missions et responsabilités sont décrites dans les notes relatives à ces entités.

Elle peut également être amenée à travailler à l'export, en collaboration ou en soutien de la DC Export de la Business Line (BL) Critical Information Systems and Cybersecurity (CIC).

### 2.2 RESPONSABILITES

La DC a la responsabilité de la prise de commande globale de TS et conduit par ailleurs les activités de Business Development et de Marketing Opérationnel.

La DC exerce ses responsabilités dans le respect du système de Key Account Management (KAM) mis en place par le Groupe et par l'Activité Mondiale Systèmes d'Information et de Communication Sécurisés (GBU SIX) auquel elle contribue activement.

La DC est en charge des responsabilités suivantes :

- Conduire les opérations commerciales :
  - Consolider la prise de commande de Thales Services ;
  - Mettre en place le suivi des indicateurs de performance commerciale ;

- Consolider la situation Commerciale (SITCOM) et en établir les prévisionnels, du budget pluriannuel et de sa compatibilité avec les autres budgets de TS ;
- Assurer la cohérence du processus de fixation et de mesure des objectifs commerciaux individuels et collectifs ;
- Gérer le reporting commercial ;
- Vérifier l'application des processus commerciaux et proposer des optimisations pour toutes les BUs ;
- Développer l'outillage du pilotage commercial (stratégique et opérationnel) ;
- Assurer la capitalisation et la diffusion des bonnes pratiques commerciales :
  - Suivi des dossiers stratégiques à l'échelle de Thales Services ;
  - Implémentation de l'approche Left Shift lancée au sein du Groupe : Win Workshops, Black Hat, Proposition de valeur, Value Based Pricing ;
  - Capitalisation et diffusion des meilleures offres commerciales ;
  - Retours d'expérience sur les processus de ventes ;
  - Suivi de la satisfaction client ;
- Piloter le Marketing Opérationnel en coordination avec la Direction Stratégie et Marketing de la BL CIC :
  - Organiser les événements extérieurs en liaison avec les Business Units ;
  - Animer les sessions au Customer Innovation Center ;
  - Gérer les outils d'aide à la vente (GCRM, Digital Seller, Social Selling) ;
  - Analyser les évolutions du marché et les offres de la concurrence et travailler avec le marketing de la BL afin de pouvoir adapter les offres de l'entreprise ;
  - Assurer une veille technologique et analyse le marché pour l'identification de nouveaux gisements de croissance ;
- Animer le réseau des équipes commerciales composé :
  - Du directeur de l'offre infogérance ;
  - Des DCBU et des DCMBU ;
  - Des KAM des Grands Comptes dans les Business Units en liaison avec l'organisation des KAM Groupe ;
- Assurer le support commercial sur les dossiers d'infogérance stratégiques ;
- Piloter, en liaison avec les DRH des Business Units et les Directeurs Commerciaux des BU, le plan de développement de la filière commerciale ;
- Animer le réseau des Partenaires et Alliances en coordination avec les Business Units :
  - Partenaires commerciaux actuels ou à venir ;
  - Partenaires technologiques ;
  - Prescripteurs, cabinets de conseil, institutions régionales ou nationales ;
  - Associations professionnelles, les clubs d'entreprises, les pôles de compétitivité, les clubs d'utilisateurs, ...

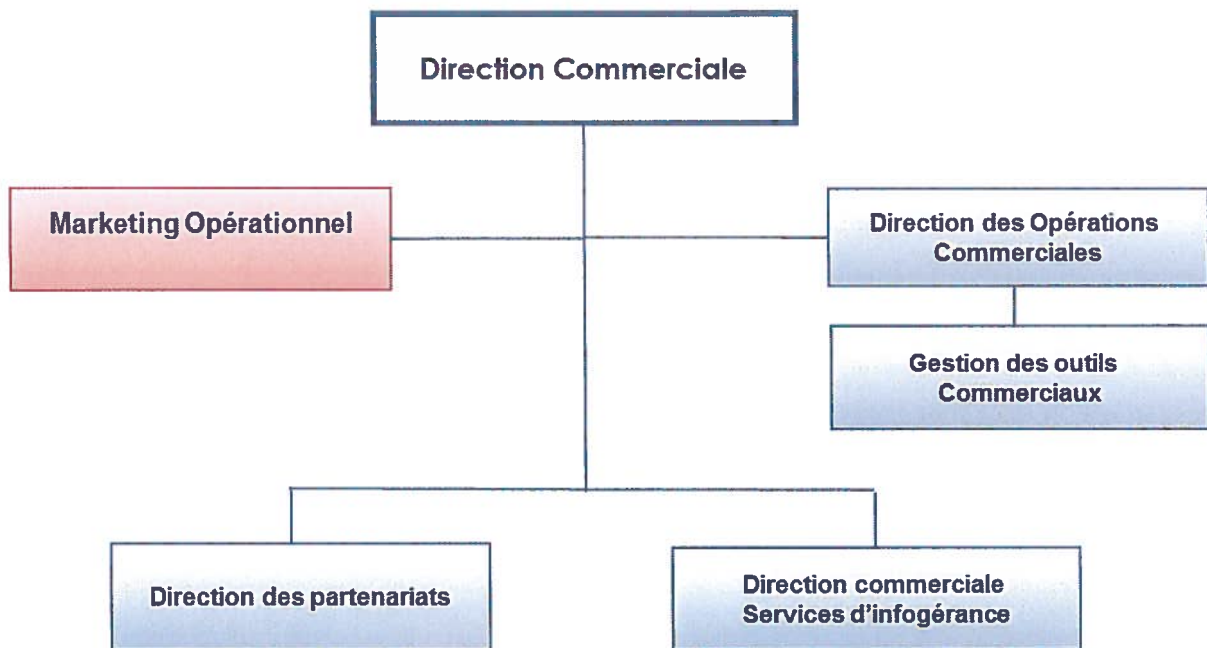
## 3. ORGANISATION DE LA DC

### 3.1 ORGANIGRAMME

La DC est en charge en particulier du Business Development et de la stratégie de développement au travers des Directions Commerciales des BUs.

Les fonctions centrales et support sont composées des entités suivantes :

- Direction des Opérations Commerciales,
- Direction des Services d'Infogérance,
- Direction des Partenariats,
- Marketing Opérationnel.



Le Directeur Commercial rend compte hiérarchiquement au Directeur Général de TS.

## 3.2 DIRECTION COMMERCIALE SERVICES D'INFOGERANCE

Les missions du Directeur Commercial Services d'Infogérance sont :

- Soutien à la définition de la stratégie commerciale de chacun des secteurs de marchés et conseil auprès des DCBU dans l'analyse de leurs périmètres, en ce qui concerne les offres d'infogérance;
- Contribution à l'actualisation des plans de comptes clés, et aux plans d'actions et objectifs de développement des offres d'infogérance chez ces comptes clés ;
- Participation en étroite collaboration avec les DCBU à la définition des principales cibles et actions de support commercial et marketing pour favoriser le développement des offres sur leurs marchés ;
- Soutien aux DCBU et DCMBU, dans le but d'améliorer la connaissance du territoire régional, et de définir de plans d'actions pour le business développement local (identification des principaux contrats concurrents en cours sur la région, gestion anticipée des renouvellements de nos propres contrats, actions de lobbying local, etc.) ;
- Travail en étroite collaboration avec la Direction des Partenariats & Advisors ;
- Suivi du pipe commercial pour l'activité d'infogérance et alerte le DC de TS sur les opportunités, les tendances et les risques éventuels ;
- Pilotage de la politique de formation aux offres des ingénieurs commerciaux ;
- Assistance aux ingénieurs commerciaux dans la qualification des opportunités majeures (>= 1 M€) et des cahiers des charges auxquels les Offres peuvent correspondre, sur base d'une Blue Sheet, (Outil et Méthode de Strategic Selling) ;
- Soutien pour la préparation des Gates ;
- Entretien de la connaissance de la cartographie nationale des moyens et compétences techniques et métier pour les activer au mieux au profit des opportunités ;
- Sur décision du DC de TS, par intervention personnelle dans le processus commercial pour assister le responsable Commercial, voire pour prendre la direction du dossier en tant que Capture Leader.

Le Directeur Commercial Services d'Infogérance est rattaché au DC.

## 3.3 DIRECTION DES PARTENARIATS

La mission de la Direction Partenariats est :

- Constitution et entretien de réseaux avec :
  - Des partenaires commerciaux actuels ou à venir,
  - Des partenaires technologiques,
  - Les prescripteurs, cabinets de conseil,
  - Les institutions régionales ou nationales,
  - Les associations professionnelles, les clubs d'entreprises, les pôles de compétitivité, les clubs d'utilisateurs, ...
- Participation à l'organisation d'événements clients (en relation avec le Commerce, la Communication et le Marketing,
- Coordination de l'organisation et surveillance de la bonne préparation des visites des Centres de Services (cf. fiche de visite et Green Sheet).

Cette direction intègre aussi rapidement que possible les acteurs commerciaux pouvant bénéficier de ces partenariats (Responsable des offres Infogérance, DM, DCBU, ...).

Cette direction travaille en étroite collaboration avec la Direction Technique et, le cas échéant, avec la Direction des Achats et la Direction Juridique & Contrats, pour la gestion des partenariats technologiques notamment lors de la construction d'accords partenariat.

Le responsable de cette direction est rattaché hiérarchiquement au DC.

### 3.4 DIRECTION DES OPERATIONS COMMERCIALES

Le directeur des Opérations Commerciales (DOC) est en charge :

- De la gestion du reporting commercial ;
- De l'optimisation et du suivi d'application des processus commerciaux ;
- Du développement et de l'outillage du pilotage commercial (stratégique et opérationnel) ;
- De l'établissement du budget commercial, du SITCOM, du Budget pluriannuel et de sa compatibilité avec les autres budgets de TS ;

Le responsable des Opérations Commerciales est rattaché hiérarchiquement au DC.

### 3.5 GESTION DES OUTILS COMMERCIAUX

Le Responsable Support & Méthodes Commerciales a pour mission d'assurer :

- La veille Economique et Concurrentielle ;
- L'administration des outils commerciaux (Skale, GCRM contacts, WIKI, SWING, etc ...) et formations aux ingénieurs commerciaux à l'utilisation de ces outils ;
- Le suivi des campagnes marketing ;
- Les réponses aux enquêtes de différents organismes (SYNTEC, INSEE) ;
- La mise à disposition des documents administratifs nécessaires aux appels d'offres ;
- La rédaction et la tenue à jour des supports documentaires (présentations de l'entreprise, références...).

Il est rattaché hiérarchiquement au DOC.

### 3.6 MARKETING OPERATIONNEL

Ses missions et responsabilités sont :

- Promotion de l'offre TS, telle que définie par la Direction de la Stratégie et Marketing de la BL CIC ;
- Participation aux actions de communication et de « publicité » (planification, médias, messages, budgets, campagnes, mesure...), en relation avec la Direction de la Communication de TS et/ou de la GBU SIX, selon le sujet ;
- Organisation d'évènements clients (séminaires, petits déjeuner, réunions marchés...) ;
- Publication de la Newsletter Interne de la DC.

Le responsable de cette direction est rattaché hiérarchiquement au Directeur Marketing & Stratégie et fonctionnellement au DC.





## 4. FONCTIONNEMENT

---

Les équipes commerciales des BU sont rattachées hiérarchiquement à chacune des BU et ce conformément aux organisations propres à chacune de ces BU.

Chacune des BU nomme/désigne un Directeur Commercial qui est le point d'entrée de la DC dans sa propre organisation (DCBU).

Le DCBU est l'interface du Directeur Commercial TS pour ce qui concerne la déclinaison de la stratégie commerciale et le développement des comptes KAM et les opérations commerciales propres à sa BU.

Le processus de people-review des populations commerciales est réalisé au niveau de chaque BU et il est partagé et consolidé ensuite au niveau national avec le DC.

Les révisions salariales annuelles sont gérées au niveau des BU par le DCBU en cohérence avec les budgets des BU, une consolidation nationale en présence du DC est ensuite réalisée afin de préserver la cohérence de traitement des populations d'ingénieurs commerciaux.

Une assistante commerciale est rattachée à la DC et travaille principalement au profit de l'équipe de la DC et apporte son support aux commerciaux basés en Ile de France.

### 4.1 GOUVERNANCE

Un Comité de Direction (CODIR) de la DC se tient tous les mois. Y sont présents en permanence :

- Le Directeur Commercial,
- Le Directeur des Opérations Commerciales,
- Le Directeur Commercial Services d'Infogérance,
- Le Directeur Partenariats & Advisors,
- Les Directeurs Commerciaux et grands comptes des BUs,
- Le Responsable Support & Méthodes Commerciales,
- Le Responsable du Marketing Opérationnel.

Est abordé lors de CODIR mensuel l'ensemble des points relevant du bon fonctionnement de la DC :

- Informations générales ;
- Suivi des actions ;
- Point RH ;
- Point Business Development ;
- Clôtures et forecast mensuels, tracking des bids majeurs et,
- Tout autre sujet non récurrent, décidé au préalable dans l'ordre du jour (p.e. point budgétaire, préparation d'un événement client, etc...).

### 4.2 KAM & AM

Des KAM sont nommés parmi les ingénieurs commerciaux afin d'assurer la coordination globale des activités commerciales chez les Grands Comptes identifiés comme stratégiques pour Thales Services. Ils participent par ailleurs à la coordination de ces comptes avec les autres domaines de la GBU SIX et avec les autres GBU du Groupe.

Un compte relève d'un dispositif KAM au sein de TS s'il répond à au moins 3 des 5 critères suivants (les 2 premiers étant impératifs) :

- Présente un réel potentiel de développement (> 10 M€/An),
- S'inscrit dans la stratégie de TS (cible/stratégique),
- Génère une PC récurrente supérieure à 6 M€ par an,
- Est présent dans plusieurs bassins géographiques,
- Nécessite une coordination avec le Groupe.

Sur les autres comptes, s'ils sont adressés par plusieurs acteurs commerciaux et/ou s'ils sont jugés comme pouvant être éligibles à terme au statut de Grand Compte, des Account Managers (AM) sont nommés parmi les ingénieurs commerciaux afin d'assurer la coordination d'activités commerciales, et la responsabilité des actions dès lors qu'elles sont à portée globale (p.e. référencement).

Les comptes pilotés par un KAM ou un AM bénéficient de plus du support d'un Executive Sponsor, sur lequel le KAM ou l'AM peut s'appuyer. L'Executive Sponsor devra être impliqué au travers :

- De rendez-vous de haut niveau,
- De réunions de coordination internes pour le suivi des actions et dossiers majeurs,
- De réunions de revue de plan de compte.

Les KAM sont nommés de manière collégiale par le Directeur Commercial France et le Directeur de BU. Ils sont rattachés hiérarchiquement au Directeur Commercial de Marché.

### 4.3 INGENIEURS COMMERCIAUX

Chaque IC est rattaché à une Direction Commerciale de Marché au sein de la BU concernée.

Chaque IC travaille dans un territoire défini par un couple client/périmètre géographique qui lui a été attribué.

Leurs missions sont de :

- Prospecter et vendre l'offre constituée des 6 « Business Models » de TS ;
- Prendre des commandes sur un portefeuille de clients ou prospects composé de grands comptes ;
- Identifier les organisations, les circuits de décision et les projets des clients (plans de compte) ;
- Elaborer les offres commerciales et être en support du Capture Leader dans la conduite des négociations, jusqu'à la signature du contrat ;
- Assurer un reporting régulier et efficace ;
- Etre un membre actif des instances de pilotage du commerce et des projets ;
- Participer aux actions marketing opérationnel (séminaire, forum, fichier client...).

| CONTROLE DE REVISION |            |                     |   |
|----------------------|------------|---------------------|---|
| Version              | Date       | Auteur              | Modification  |
| 001                  | 25/06/2013 | Vincent PARISET     | Création - Organisation de la Direction Commerciale et Marketing  |
| 002                  | 06/06/2015 | Vincent PARISET     | Mise à jour selon nouvelle organisation Thales Services S.A.S du 01/04/2015   |
| 003                  | 21/10/2016 | Vincent PARISET     | Réorganisation de la DC - Suppression des Leaders Marché National - Création des Directions de Marché et de 2 fonctions support (Partenariats & Advisors et support aux offres Cybersécurité) |
| 004                  | 01/07/2020 | Maguelone DERAMOUDT | Réorganisation de la DC -   |

| APPROBATION |                     |                                       |            |   |
|-------------|---------------------|---------------------------------------|------------|---|
|             | Nom                 | Titre                                 | Date       | Signature   |
| Responsable | Maguelone DERAMOUDT | Directeur Commercial TS               | 01/07/2020 | <i>MDeramoudt</i>   |
| Validation  | Elodie SEGUIN       | Directrice Qualité et Relation Client | 01/07/2020 |   |
| Approbation | Laurent MAURY       | Directeur Général TS                  | 01/07/2020 |  |

**ATTENTION** : Si ce document a été imprimé, contrôlez sa validité en consultant la dernière version en vigueur sur l'Intranet.

Toutes remarques et propositions d'évolution du contenu de ce document doivent être adressées à :

**Thales Services S.A.S**  
Direction Qualité et Relation Client