



Mickaël KIENING

Responsable commercial chez Otis

PAROLES D'UN FOURNISSEUR

Mickaël KIENING est responsable commercial chez Otis, leader mondial en matière de fabrication, d'installation et de service d'ascenseurs et d'escalators.

Depuis plus de 170 ans, Otis accompagne ses clients avec des solutions adaptées à leurs besoins en matière d'accessibilité et de mobilité, avec une attention particulière portée à la qualité de service et à la relation client.

Comment et pourquoi avoir construit ce partenariat ?

Nous avons rencontré APOGÉES en 2018 : c'est un acteur incontournable dans le monde de l'ESS et nous avons à cœur de travailler avec des entreprises qui avaient un engagement social et sociétal assez fort.

En effet, nous avons une politique RSE assez dynamique au sein de la société et c'est notamment un des points sur lesquels nous nous sommes retrouvés avec APOGÉES.

Nous travaillons aujourd'hui main dans la main pour proposer des solutions accessibles et adaptées aux structures de l'économie sociale et solidaire, notamment dans le médico-social puisque l'ascenseur permet aux personnes à mobilité réduite de pouvoir se déplacer librement dans un bâtiment.

Que vous apporte cette collaboration ?

Cette collaboration nous permet de **travailler avec un Réseau engagé et dynamique**, en lien direct avec les adhérents et leurs besoins. Ce partenariat nous donne l'opportunité d'interagir avec des "clients" différents, issus de l'ESS, ce qui **donne un vrai sens à notre action**.

Nous sommes aussi conscients de l'importance du Réseau APOGÉES, et cela nous pousse à **proposer des produits et services de grande qualité, avec des conditions d'achat avantageuses** pour les adhérents.

Plus qu'une simple relation commerciale, c'est **une véritable collaboration fondée sur la confiance et la réactivité: l'un des points clés de notre partenariat est l'écoute et la connaissance fine des besoins des adhérents** par les équipes APOGÉES, que ce soit au niveau de la Direction des Relations Fournisseurs (DRF) ou sur le terrain.

Cette proximité et la qualité des échanges permettent d'avancer ensemble, de trouver rapidement **des solutions adaptées et sur mesure** et d'anticiper les besoins, d'autant que nous sommes présents dans l'ensemble de l'hexagone au travers de nos agences régionales. L'objectif est **d'être au plus près des établissements permettant d'avoir la meilleure réactivité possible.**

Ce qui ressort avant tout, c'est **la dimension humaine de cette relation.** Nos équipes ressentent un vrai plaisir à travailler avec APOGÉES et ses adhérents. On ne parle pas seulement de business, mais bien d'un partenariat au sens fort du terme.

Chez Otis, nous attachons une grande importance à l'humain dans nos collaborations, et c'est un aspect que nous partageons pleinement avec APOGÉES.

Pouvez-vous nous parler d'un ou plusieurs projets marquants avec un adhérent ?

Un des projets les plus marquants a été la modernisation complète d'un parc d'ascenseurs dans plusieurs établissements d'un adhérent. La collaboration tripartite entre Otis, APOGÉES et l'adhérent a été essentielle pour bien cerner les enjeux et optimiser les coûts tout en garantissant une prestation de haute qualité. Ce type de projet illustre parfaitement **la valeur ajoutée d'APOGÉES : une interface efficace entre les fournisseurs et les adhérents.**

Comment voyez-vous votre collaboration avec le Réseau APOGÉES dans les années à venir ?

Nous espérons poursuivre et renforcer notre partenariat, en apportant toujours plus de valeur aux adhérents grâce à des solutions innovantes et adaptées.

Nous continuerons à nous engager sur la proximité et la qualité de service qui sont des valeurs partagées avec APOGÉES.

Que souhaitez-vous au Réseau APOGÉES pour les 40 prochaines années ?

Nous souhaitons à APOGÉES une belle **continuité dans son développement et son engagement au service de ses adhérents.** Qu'il puisse continuer à être ce facilitateur d'accès aux services et produits de qualité pour les acteurs de l'ESS.