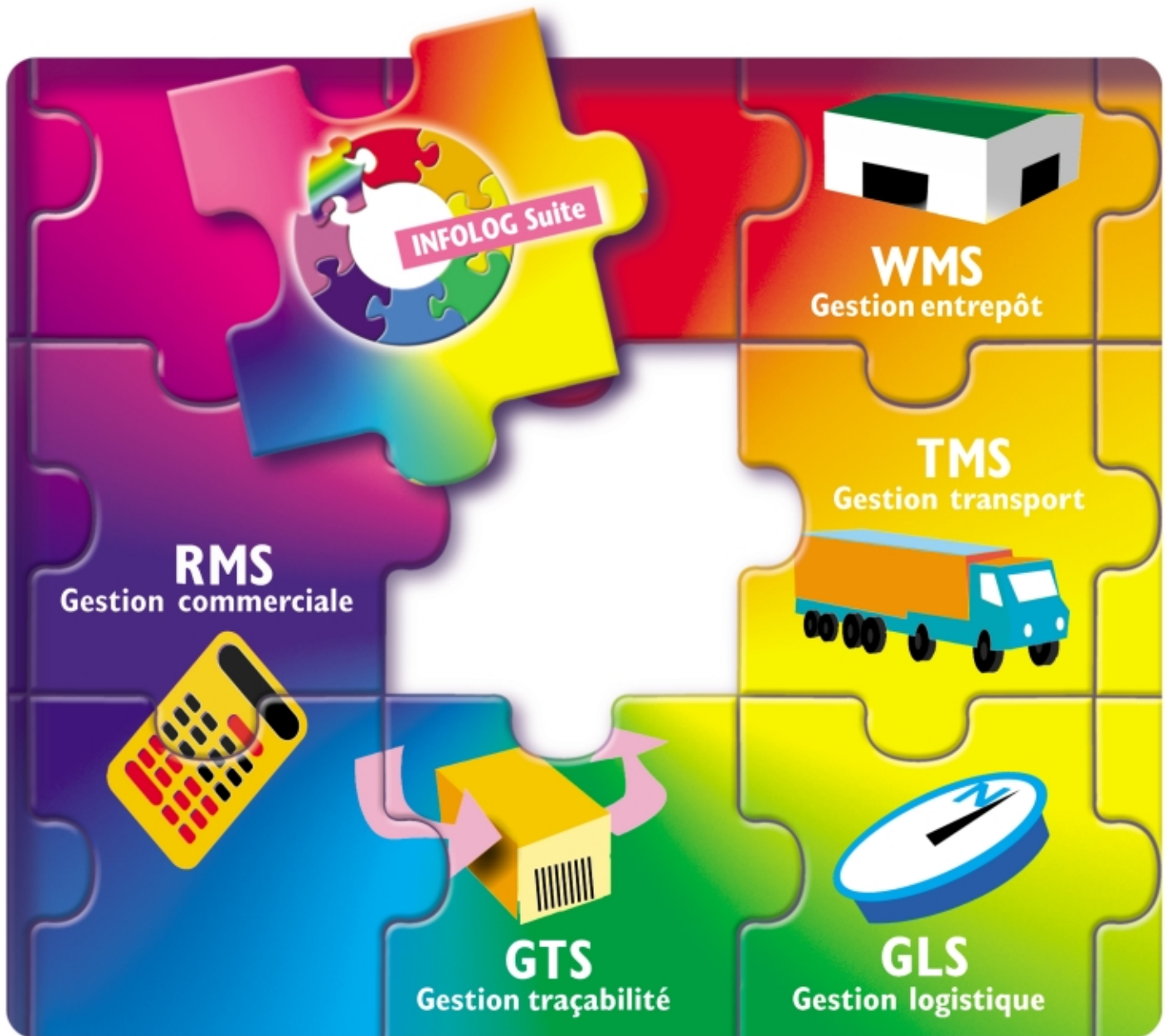




Sa devise :
**« Plus vite, plus haut,
plus fort ! »**

Pour construire une supply chain performante, tout est là



Ensemble, construisons votre environnement logistique sur mesure.

De l'approvisionnement à la distribution, INFOLOG Solutions vous propose les outils logistiques indispensables à la construction de votre **Supply Chain**. A vos cotés, une équipe de spécialistes vous conseille et vous accompagne pour adapter spécifiquement chaque solution à votre métier afin de vous aider à optimiser vos flux tout en réduisant vos coûts. Accessibles via Internet adaptées à la RFID et intégrant les dernières technologies, les solutions INFOLOG Suite sont évolutives et disponibles sous différents environnements informatiques. Et vous profitez régulièrement de leurs mises à jour pour rester compétitifs demain comme aujourd'hui.

Présent au S.I.T.L. (stand M78)



La performance logistique à votre mesure

Jean Durand,
directeur
support et
logistique
de Xerox
France

Passionné de sports d'endurance,
Jean Durand aime se surpasser.
Très impliqué depuis 30 ans chez Xerox
où il est moteur de changement,
ce manager tout terrain
a gravi progressivement les échelons
pour diriger aujourd'hui
un service support et logistique
de 62 personnes.

Un mental de gagnant

Il aurait pu faire carrière à l'Apave, la SNCF ou la RATP, dont il avait brillamment passé les concours. Après un an de service militaire dans les Commandos d'infanterie de marine en Bretagne, son BTS d'électrotechnique en poche, c'est par hasard que Jean Durand entre chez Xerox en 1976. Il intègre alors une chaîne de reconditionnement de photocopieurs au Blanc Mesnil, où il a grandi. Louées sur une période plus courte que leur durée de vie, les machines retournent dans le circuit après une révision complète. Jean Durand est ensuite recruté pour gérer la transition de ce site vers Lille. En mai 1977, il passe technicien d'installation/dépannage chez les clients. « *J'ai pris beaucoup de plaisir dans ce métier de technicien parce que la relation client, que l'on ne m'avait pas enseignée à l'école, était très enrichissante* », se souvient Jean Durand, qui n'a par ailleurs jamais regretté de délaissier la voie de la sécurité de l'emploi. En parallèle de son métier de technicien, il devient aussi formateur. « *J'avais abordé la technologie du microprocesseur durant mes études. Je me suis auto-formé en suivant des cours du soir au CNAM pendant un an, puis j'ai pu transmettre ce*

savoir à certains techniciens. » Cette expérience lui donne alors le goût du management : « On doit expliquer, convaincre, savoir écouter et se mettre au niveau de la personne pour pouvoir la faire monter à un niveau supérieur accessible », résume-t-il.

Crescendo dans le management

En 1982, il assume son premier poste de management : l'encadrement d'une équipe de techniciens sur La Défense. « C'est le premier moment où l'on passe du faire au faire faire.



« Je sors d'une cité et j'ai gravi les échelons en m'auto formant et en me construisant. J'en suis fier vis-à-vis de mes parents ».

©DR

On voit dans le regard des autres que l'on est passé de l'autre côté, celui du patron. » Il y effectue ses premiers actes de management (sanctionner, licencier) qui « travaillent un peu sur le plan personnel ».

Deux ans plus tard, il prend la responsabilité d'un centre d'accueil des clients. La douzaine de personnes à manager est beaucoup plus hétérogène : 50 % de femmes, un mélange de générations et de cursus scolaires. Le tout sur le même plateau ! « Cette équipe avait beaucoup plus besoin d'être maternée que les techniciens plus autonomes », commente-t-il. Il devait en outre instaurer une nouvelle organi-

MINI CV

Nom : Jean Durand

Age : 50 ans

Situation familiale : marié, deux garçons de 23 et 19 ans

Hobbies :

◆ Sports d'endurance (course à pied, vélo, VTT, natation, roller...)

◆ Bricolage (retape seul de A à Z une maison aux Sables d'Olonne)

Film préféré : seuls certains documentaires le gardent éveillé !

Livre de chevet : plutôt lecteur de magazines (Express, Management...)

Musique favorite :

◆ Jimi Hendrix

◆ Led Zepplin

◆ Deep Purple

◆ Police

◆ Louise Attaq

Région préférée : Les Sables d'Olonne (s'y sent bien avec sa femme) et les paysages de la Bretagne (ses parents en sont originaires)

Langues parlées : français, anglais

sation reposant sur la mise en place d'un système de gestion de la base de données clients, nouveau à l'époque. « Pour bien gérer le changement dans cette équipe que je découvrais, la communication était essentielle. D'abord globale et stratégique, puis ajustée à chacun en expliquant encore et encore pour accélérer la courbe de deuil. »

En août 1985, il part pour Rouen en tant que responsable service clients de l'agence Normandie Picardie. A tout juste 30 ans, il encadre un responsable de centre d'accueil régional et



« Il faut trouver ce que chacun aime faire et le faire progresser là-dessus. Cela fait grandir l'équipe et se ressent dans la relation client ».

©DR

6 responsables d'équipes de techniciens, plus une assistante et une équipe administrative. « C'étaient des gens très attachés à leur région que j'ai dû convaincre de la nécessité de bouger. » Et d'ajouter : « Face à des gens de 45/50 ans, faire jouer les galons ne suffit pas. J'ai réorganisé les équipes pour changer les partenaires, la géographie... afin qu'ils changent leur vision et adhèrent à mes valeurs. »

Le goût de la performance

De 1988 à 1991, il découvre le monde du marketing et de la publicité. Le poste de Marketing des services est créé pour définir la

politique de services propre à chaque produit, mieux gérer les lancements, etc. Avec deux homologues, il lance la garantie de satisfaction totale. « Si vous n'êtes pas satisfait, on remplace la machine sans sourciller : c'était nouveau à l'époque. » Renseignements pris auprès d'American Express, qui garantissait tous les achats opérés avec la carte verte, et de C&A qui remboursait les clients mécontents de leurs vêtements, le concept est lucratif, en dépit de quelques fraudeurs. « J'ai découvert un monde complètement différent et j'ai

Ce qu'on apprécie le plus chez lui :

- ◆ **au travail :** sa disponibilité
- ◆ **entre amis :** ne rechigne pas à la tâche

Ce qu'on lui reproche le plus souvent :

- ◆ **au travail :** tendance à faire lui-même quand ça ne va pas assez vite
- ◆ **à la maison :** trop absent

« En fait, il n'est pas nécessaire de parler comme si on sortait de Cambridge à partir du moment où on ose le faire. Je me suis forcé à appeler au téléphone des responsables qualité de diverses nationalités. Peu à peu, j'ai fini par y arriver : j'avais gagné. »

Tout terrain

En 1993, un nouveau challenge se présente : il prend la Direction de la formation. Les formations techniques étant largement documentées, il préfère développer l'aptitude des techni-

ciens à appréhender les nouvelles technologies et la relation clientèle. C'est ainsi qu'il crée des packages d'initiation aux nouvelles technologies afin que les techniciens acquièrent eux-mêmes des connaissances plus générales que celles glanées via les nouvelles machines. D'autre part, il bâtit avec les formateurs des commerciaux un stage de relation client destiné aux techniciens. « Le clivage commerciaux/technicien s'est estompé : les formateurs de commerciaux ont découvert que les techniciens avaient aussi des aptitudes relationnelles ce qu'ils ont pu rapporter aux commerciaux. Et les techniciens, n'ayant pas l'habitude des jeux de rôle, ont appris à gérer de nouvelles situations. Travailler sur des projets nouveaux a mis un peu de peps. »

Entre deux postes, il se voit



©DR

apprécié de préparer la campagne de pub avec le PDG et les agences. »

En 1991, il passe à la Qualité avec pour mission de remettre en cause les habitudes et de refondre les processus. L'amélioration est telle que Xerox Europe gagne le premier Trophée européen de la qualité en 1992, rejoignant ainsi le niveau d'excellence de l'Asie et des États-Unis. « C'est là que j'ai dû vraiment apprendre l'anglais, raconte-t-il. Je me suis retrouvé dans une réunion où j'avais compris au mieux 20 % des échanges. Ça a été l'électrochoc. J'ai pris quelques cours individuels et effectué beaucoup de travail personnel. » Et de poursuivre :

Réseaux d'appartenance :

- ◆ **Agora du SCM :** vice-président
- ◆ **Groupe Benchmarking (AFAQ, AFNOR) :** écriture en équipe d'un livre « le Guide du Benchmarking ». Edition d'organisation en cours d'élaboration d'un diplôme universitaire de Benchmarking avec l'université d'Angers
- ◆ **Association sportive Xerox France :** président, gère le budget annuel de l'association dont l'objectif est de créer des relations entre les collaborateurs autour du sport (équipe de foot, de squash, 2 marathons par an dont celui de New York, week-end de ski, VTT...). En 2005, 55 personnes (dont le PDG) ont pris le départ du Marathon de N.Y. « Chaque fois, des gens s'inscrivent pour la 1^{ère} fois. Nous élaborons un plan de bataille pour qu'ils tiennent les 42,195 km et tous sont toujours arrivés au bout ! Et dans le travail ensuite, les problèmes se résolvent beaucoup plus vite quand on se connaît et qu'on a partagé une passion. »

confier une mission de 4 mois de DG d'une filiale. « Je devais revoir la stratégie de cette entreprise pour la faire repartir après que le ciel lui soit tombé sur la tête, déclare pudiquement Jean Durand. C'était bien au dessus de mes compétences de l'époque et j'ai apprécié le soutien du comité exécutif qui avait en charge cette filiale. J'ai bossé presque jour et nuit », avoue ce petit dormeur. Il réussit à redonner le moral aux troupes et donne les clefs mi-janvier à son successeur. « Quand je l'ai revu, il m'a dit qu'il avait appliqué ce que j'avais préconisé et que cela marchait. J'en ai



©DR

été très heureux. C'était une aventure très enrichissante. »

De 1996 à 1998, il réfléchit à la stratégie à opérer en matière de services avec les patrons de cette activité. Puis il revient aux opérations à la Direction des techniciens et encadrants de Paris Ile-de-France. La qualité de service s'étant dégradée suite à des réductions d'effectifs, il faut remotiver les Directeurs commerciaux et relancer la machine pour que les clients soient de nouveau satisfaits « J'ai pris beaucoup de plaisir à repiloter des équipes opérationnelles », déclare Jean Durand.

Ce qu'on dit de lui...



François Charbonneau, service Supply Chain Manager, en charge chez Xerox de l'approvisionnement des pièces détachées et consommables auprès des techniciens (collègue) :

« C'est un métronome : il est très rigoureux et planifie toutes ses activités. D'une constance incroyable, il est capable de faire face à toutes les situations et est souvent sollicité pour représenter la France sur le plan du support technique et logistique. De par les sports qu'il pratique, on peut le penser individualiste. Peu démonstratif, il est difficile de savoir ce qu'il pense, de sorte que son feedback vis-à-vis de ses collaborateurs peut s'avérer parfois insuffisant. »



Christian Bertrand, président de Conibi et ancien de Rank Xerox (ami) :

« Jean est un grand sportif. Très dévoué à son entreprise, c'est quelqu'un qui s'engage et n'hésite pas à payer de sa personne, quitte à se mettre en danger. Il est très droit, parfois trop. Il a une bonne écoute mais ne se livre pas facilement. Nous nous côtoyons plutôt dans le milieu professionnel que personnel, mais une vraie relation amicale s'est établie entre nous. Soucieux de ma santé, cela fait des années qu'il veut me convaincre d'arrêter de fumer. »



Stéphane Durand, ingénieur informatique chez Sopra Group (son fils aîné) :

« Mon père est un passionné dans le boulot comme dans le privé. Il est toujours là pour nous et aide beaucoup les gens. C'est un fou de sport d'endurance, de course à pied, de marathon, de triathlon... Il a un mental de gagnant : il aime aller au bout des choses et se surpasser. Il ne baisse jamais les bras, ce qui a fait sa réussite au travail. Il s'est fait renverser par une voiture il y a environ un an. Le jour même, il était au bureau pour une urgence. Il avait pourtant été arrêté deux semaines par le médecin, mais l'inactivité lui pesait trop et il a forcé pour que ça reparte. »

De vastes responsabilités

Et en avril 2001, il rejoint la logistique en remplaçant à la fois le Directeur logistique et le Directeur Support. « Ce qui est motivant quand on change, c'est de découvrir de la part des gens en poste toute la richesse et les côtés du métier qu'on ne connaît pas. » Les responsabilités de Jean Durand, à la tête de ce service, sont vastes et multiples. La logistique est en effet chargée de mettre à disposition des techniciens les machines et les pièces détachées pour installation et maintenance, ainsi que des retours. Le support gère les interventions des techniciens (centre téléphonique, outils, formation, traduction de la documentation technique, formation...). La particularité du centre de formation étant d'être une Business Unit pour les techniciens Xerox du monde entier. De plus, le Directeur logistique et support de Xerox France est aussi responsable du centre d'accueil clients de Dublin. « Nous constituons une équipe pas simple à gérer parce qu'elle recouvre des problématiques très différentes, mais avec qui j'apprécie de travailler. » En 2006, un chantier important est l'implantation de SAP qui suppose de revoir tous les processus.

A terme, Jean Durand aimerait s'orienter vers le développement de solutions clients intégrant les services. « On évolue d'un monde technologique vers celui des services. Le client ne veut plus entendre parler de la gestion de son parc. La question est comment lui fournir une qualité de prestation qui lui ôte l'envie d'aller chercher ailleurs. » Vaste sujet qui demande réflexion !

Cathy Polge