



## L'interview de Fabrice DURC Directeur du Site du Haillan

**«J'aime fédérer nos salariés  
autour des valeurs de l'entreprise.»**

Fabrice Durc est à la tête du Site du Haillan qui regroupe 133 personnes. Sur ce site de 3 200m<sup>2</sup> qui travaille avec de multiples clients, il gère et accompagne avec respect aussi bien les équipes de production que les fonctions supports. Son credo : que chacun s'accomplisse professionnellement grâce à des formations adéquates et un accompagnement personnalisé.

**Fabrice, vous avez intégré GESTFORM en 1996, quel a été votre parcours avant ?**

F.D. : Après l'obtention de mon diplôme de comptable, j'ai exercé cette profession pendant cinq ans dans de grands groupes. Puis, j'ai intégré GESTFORM en tant qu'intérimaire en 1996. J'ai ensuite évolué rapidement au sein de l'entreprise, d'abord en tant que responsable d'une petite équipe puis en tant que responsable de production d'une équipe d'une vingtaine de personnes. J'ai alors pu bénéficier d'une formation continue pendant deux ans à l'IAE de Bordeaux. En 2006, conséquemment à l'obtention du master 2 de Management en Organisation des Entreprises, j'ai été nommé Directeur du site du Haillan qui compte aujourd'hui 133 personnes.

**Pourquoi avoir choisi GESTFORM ?**

J'adhère complètement aux valeurs de l'entreprise. Comme je suis rentré en tant qu'intérimaire, j'ai pu vite me faire ma propre idée et les valeurs que j'y ai découvertes m'ont tout de suite plu.

Du coup, quand on m'a proposé un CDI, j'ai tout de suite accepté : les valeurs sociales correspondaient aux miennes et la taille de l'entreprise (qui était à l'époque une PME) me convenait mieux que les groupes pour lesquels j'avais travaillé auparavant et dont je déplorais l'anonymat.

Ici, tout est à taille humaine et en adéquation avec les besoins de chacun.

**Quels enrichissements vous a apportés le pilotage du site du Haillan ?**

Le poste que j'occupe aujourd'hui est l'aboutissement d'un chemin personnel qui correspond vraiment à mes souhaits professionnels les plus ancrés dans le temps. Donc, en tout premier lieu, je dirais l'enrichissement intellectuel d'avoir repris des études et d'avoir accompli un parcours universitaire. Ensuite, sentir la confiance que l'on m'accorde et le fait de fédérer des personnes autour des valeurs de l'entreprise est un moteur puissant. D'autant plus que je peux à mon tour aider des collaborateurs qui ont eu un parcours scolaire interrompu et favoriser leur évolution.

Ensuite, quand on vit au quotidien avec des personnes en situation de handicap, ce sont des leçons de vie qui nous font d'autant plus apprécier tout ce que l'on possède.

Comme beaucoup de mes collègues, je pense, je suis conscient de ma chance et reconnaissant de cette confiance.

**«Le côté humain et social de GESTFORM que je pressentais à mon arrivée en 1996 s'est confirmé et même développé.»**

## En 20 ans, quels sont les changements qui ont eu lieu sur le site qui sont les plus révélateurs de l'évolution de GESTFORM ?

Déjà, il faut préciser que ce site a été opérationnel en 2003, avant la production était sur le site de Mérignac qui est resté notre siège social.

En 13 ans, les changements sur ce site ont été de différents ordres mais les plus révélateurs de l'évolution de GESTFORM sont l'évolution technologique et celle de nos métiers. Par exemple, du point de vue des scanners, nous sommes passés à des appareils de numérisation performants de hauts volumes qui n'ont plus rien à voir avec ceux des premières années. De la même façon, les presses numériques ont remplacé les copieurs. Ces acquisitions ont été nécessaires car les exigences de nos clients se sont accentuées et leurs besoins se sont diversifiés. Maintenant, nous proposons des prestations à haute valeur ajoutée comme toutes celles liées au BPO.

Cette progression a entraîné une montée en compétence de nos salariés aussi bien des opérateurs que des fonctions supports. En effet, au fil des années, il est apparu nécessaire de structurer et d'organiser le site avec un service QSE, un service Méthode, un service Formation, un service Clients et un service d'Accompagnement dans l'emploi. Tous ces services travaillent en synergie au côté de la production pour un maximum d'efficacité.

## Quels sont les priorités et les projets pour le site du Hailan ?

La première priorité est de maintenir l'évolution des compétences de tous les salariés afin de continuer à répondre aux besoins des clients pour toutes les prestations de BPO RH et Financier (la gestion avec workflow, le contrôle des notes de frais, le traitement des factures fournisseurs et des documents administratifs RH....).

La deuxième, c'est de continuer à déployer PHILAE, méthode de management visuel et participatif qui participe à l'amélioration continue et favorise une communication fluide et des échanges quotidiens.

En ce qui concerne les projets, nous pensons mettre en place un archivage dynamique avec un outil qui favorise une gestion optimale des archives de nos clients.



Le deuxième projet concerne l'agencement des ateliers de production qui, à l'heure actuelle, se présentent sous la forme d'open spaces qui regroupent jusqu'à 30 personnes. Or, nous songeons à aménager l'espace différemment en montant des mi-cloisons pour chaque poste de travail. Cela permettra à chacun de personnaliser son poste de travail et amènera un confort supplémentaire en termes de calme et de sérénité.

Un autre projet important est la formation de tous les Responsables d'équipe qui est prévue en 2017.

Dans les projets immédiats, nous avons la venue d'un ergonome qui va animer des séances d'information par groupes de dix personnes pour tout le site.

## Qu'est-ce qui vous a motivé à rester à GESTFORM durant toutes ces années ?

En fait, tout ce que j'ai pressenti dès le départ s'est confirmé et développé : le côté humain et social, un climat de confiance.

Pour moi, GESTFORM est vraiment une entreprise extraordinaire. J'ai pu évoluer durant ces vingt dernières années et je me lève tous les matins avec plaisir et l'envie de travailler. Tous les facteurs essentiels que je recherche dans une entreprise, je les retrouve ici : la partie économique, le bien-être au travail, un climat de confiance et de reconnaissance pour le travail accompli.

En outre, avec toutes nos activités à valeur ajoutée, notre entreprise évolue dans la modernité et l'innovation tout en conservant ses valeurs.

**Merci Fabrice.**