

Maël KHALFI

DIRECTEUR D'EXPLOITATION



Maël, pourrais-tu nous présenter les activités de Production de GESTFORM ?

Nous avons 3 grandes catégories d'activités :

- **Le BPO (Business Process Outsourcing)** : est une externalisation de certaines tâches administratives des clients dans nos locaux : factures fournisseurs, gestion d'arrêts de travail... ce sont généralement des tâches qui ne font pas partie du cœur de métier de nos clients. On va recueillir le fonctionnement et les différentes règles des clients.
- **La dématérialisation hauts volumes : RH (dossiers salariés...), industrielle...** Dans ces processus, on va mettre en application des techniques poussées. Nous allons, après traitement, intégrer directement les documents numérisés et indexés dans les portails et outils de nos clients. Nous sommes en relation avec beaucoup d'éditeurs et partenaires.

On traite aussi des flux numériques (qui sont donc nativement dématérialisés). Après des traitements informatiques et après les avoir analysés, on va synthétiser les données un peu brutes de nos clients. On va les aider dans leur gestion au quotidien.

- **Le Facilities Management**, pour apporter à nos clients un ensemble de services : de la gestion de courrier, de la maintenance des copieurs, l'accueil, gestion d'espaces, de locaux... qui sont encore une fois « annexes » au cœur de métier de nos clients.

Nos 3 sites de production :

BORDEAUX

100

Personnes

ÎLE DE FRANCE

70

Personnes

TOULOUSE

140

Personnes

Ces grandes activités regroupent divers métiers : de la préparation, du tri, des inventaires (qui peut se faire en amont de la prestation pour aider le client), on va réaliser la saisie (plus ou moins complexe, avec une grande exigence de qualité). On fait aussi de l'analyse de dossiers, en tenant compte de certains critères, règles métiers, vérifications... On étudie les documents et nous réalisons le traitement de ces dossiers et les actions nécessaires.

Nos gestionnaires de flux numérique sont également en mesure de travailler directement dans les workflows et les outils de nos clients.

Et nous avons de nouvelles activités qui se développent comme le reconditionnement de smartphones, le BIM...



Quel a été ton parcours professionnel pour rejoindre GESTFORM ?

J'ai une première expérience dans les métiers du numérique (entreprise de services plus précisément), c'était le grand boom des télécoms, téléphonie mobile... J'ai eu la chance de participer au développement de ces systèmes d'information basés autour de ces services : présentation du numéro, les sms etc... Tout ce qui est rentré aujourd'hui dans le fonctionnement de base des téléphones portables. À l'époque, c'était des options, des nouveautés, et il fallait développer tous les logiciels qui permettaient d'activer tout cela. Ensuite, j'ai dirigé une TPE dans la communication et l'impression grand format. C'était de l'impression industrielle : j'ai pu à ce moment m'orienter vers l'industrie, vers le service avec des clients professionnels (B to B). Enfin **j'ai rejoint GESTFORM en 2018 en tant que responsable de site de production.**

A group of five people are gathered around a large wooden table in a modern office with large windows. They are engaged in a meeting, looking at documents and laptops. The atmosphere is professional and collaborative.

*«Quand nos équipes sont félicitées,
ce résultat fait oublier le statut
d'Entreprise Adaptée... Alors ,à mon
sens, le pari est gagné !»*

Qu'est-ce que tu mets en œuvre pour manager nos opérations, notamment concernant les fluctuations de charges (crise ou au contraire « surchauffe ») ?

Que ce soit un pic de suractivité ou un manque d'activité, ce sont des événements qui sont des phases classiques dans la vie d'une production, mais qui ne sont pas forcément évidents à traverser ou à gérer. Il faut avoir une bonne connaissance des différents métiers et des problématiques que l'on va pouvoir retrouver sur les différents sites de production.

Cette bonne connaissance des contextes, des situations, va nous permettre de répondre aux différentes phases et va permettre de répartir au mieux nos forces et nos capacités de production là où l'on en a le plus besoin. Cela permet d'être toujours efficace entre le travail qui entre et qui va être réalisé et la force de production qui est à notre disposition.

Pour pouvoir gérer cette polyvalence, il faut une bonne gestion de la compétence et il faut un support informatique réactif : la production s'appuie énormément sur les fonctions supports, en interne, qui chacune en bonne gestion de son périmètre, permet de positionner les personnes le plus rapidement possible là où il y en a le plus besoin.

Pour moi, **la clef est l'anticipation, la planification quand c'est possible.**

A group of people are gathered around a table in a meeting room. Two women in the foreground are looking at a laptop. One woman is wearing a yellow blazer. The background shows other people and office equipment.

«GESTFORM c'est une équipe de 400 personnes où l'on ressent de la solidarité entre des personnes qui s'entraident, comme on pourrait le trouver dans une entreprise plus petite.»

Quel message voudrais-tu transmettre à nos clients et partenaires ?

Nous avons des clients qui sont bien souvent des clients grands comptes. Ce sont des clients exigeants. Aujourd'hui, le travail qu'ils nous confient peut représenter un enjeu assez fort, voire stratégique. Dans **les valeurs qui constituent l'ADN de GESTFORM**, on retrouve la satisfaction client, la confiance, l'exigence notamment. Nous cultivons ces valeurs en production au quotidien, pour pouvoir répondre au mieux à l'exigence de nos clients. Cela passe par la qualité, l'investissement de nos équipes, la gestion de la production (respect des délais, quantité...). Ce travail, cet investissement, quand tout cela est reconnu chez nos clients, quand nos équipes sont félicitées, et que ce résultat fait oublier le statut d'entreprise adaptée... **Alors, à mon sens, le pari est gagné !**

Que voudrais-tu communiquer à nos salariés ?

Dans un premier temps, faire un premier constat : **GESTFORM a grandi** et est devenu une entreprise de taille intermédiaire et malgré cela nous avons su garder une proximité, une simplicité où chacun apporte sa contribution. GESTFORM c'est une équipe de **400 personnes où l'on ressent de la solidarité entre des personnes** qui s'entraident, comme on pourrait le trouver dans une entreprise plus petite.

Enfin, j'aimerais pouvoir témoigner également auprès des salariés que nous travaillons activement à l'avenir de GESTFORM : avec le Service Marketing, le Bureau d'Etudes, et finalement en transverse avec l'ensemble des processus. Nous effectuons des études, en imaginant les métiers de demain, pour **garantir une évolution** et continuer à **remplir notre vocation qui est d'offrir du travail à tout le monde et notamment aux personnes les plus fragiles.**

Merci Maël



BORDEAUX - TOULOUSE - PARIS

mail@gestform.com

05.57.92.49.00



www.gestform.com