

EDITO

Dans ce nouveau numéro, nous plaçons quelques Anciens à l'honneur car le mot d'ordre de notre équipe est résolument de mettre en valeur les uns et les autres afin que le réseau de l'ESC Compiègne prenne tout son sens : une vraie dynamique personnelle et professionnelle pour rebondir... en amitié comme en affaires !  
Bonne lecture et bon été à tous. Rendez-vous le 22 sept.  
Joëlle Guirard (promo 90),  
Présidente, et toute l'équipe



**Ce samedi 2 juillet, les étudiants ESCC et ESTER de la promo 2011 ont reçu leur diplôme ! Eric Hanen, Mairie de Compiègne, Pascale Guceski, prof. de Marketing et Joëlle Guirard, notre présidente, se sont succédé pour féliciter les jeunes diplômés.**

**A cette occasion, l'Association des Anciens leur a offert un carnet cuir avec stylo, cadeau de bienvenue dans le monde professionnel.**

**Photos sur le site [www.aescsc.com](http://www.aescsc.com)**

1<sup>ER</sup> DÎNER D'ANCIENS À PARIS



Réservez dès à présent votre soirée du **jeudi 22 septembre** (date pressentie et à confirmer) pour un dîner entre Anciens dans la capitale.

Adresse, horaires et détails pratiques vous seront envoyés à la rentrée. surveillez bien vos mails !



LES ANCIENS À L'AFFICHE

C'est avec plaisir que nous démarrons cette rubrique par deux Anciens de la promo 1989 cités dans la presse ces dernières mois...

Jacques-Emmanuel Durand, dans Le Progrès Economique du 14 décembre 2010, présente l'activité de sa société, Achats Service, spécialisée dans l'externalisation du sourcing, en France et à l'Etranger, notamment pour l'industrie aéronautique, la pétrochimie et l'électronique.

Thierry Spencer est interviewé dans le cadre d'un article du Parisien du 14 juin sur le premier président des clients de France, chez Leroy Merlin. Une initiative du site internet qu'il a créé : [www.testntrust.com](http://www.testntrust.com) le comparateur de satisfaction des clients.



Maintenant, les clients ont leurs présidents

Thierry Spencer est interviewé dans le cadre d'un article du Parisien du 14 juin sur le premier président des clients de France, chez Leroy Merlin. Une initiative du site internet qu'il a créé : [www.testntrust.com](http://www.testntrust.com) le comparateur de satisfaction des clients.

**ActuEntreprises**

**Achats Service poursuit son développement**

Stratégie. La PME rachetée en 2003 par un ancien directeur opérationnel d'Adia approchera, en fin d'année, les 50 millions d'euros de chiffre d'affaires

Le conseil de son vice-président à l'entreprise qui a rejoint la société. Une fois que la société d'achats de services pour les grandes entreprises, qui a été rachetée par Achats Service pour faire concurrence aux fournisseurs, sera active.

Enfin, ce sera Jacques-Emmanuel Durand à la tête de la société. Le fondateur et président de la société, qui a rejoint la société d'achats de services pour les grandes entreprises, sera active.

Enfin, ce sera Jacques-Emmanuel Durand à la tête de la société. Le fondateur et président de la société, qui a rejoint la société d'achats de services pour les grandes entreprises, sera active.

Enfin, ce sera Jacques-Emmanuel Durand à la tête de la société. Le fondateur et président de la société, qui a rejoint la société d'achats de services pour les grandes entreprises, sera active.

**Thierry Spencer dans Le Parisien « Aujourd'hui en France » du 14/06/11**  
[www.testntrust.com](http://www.testntrust.com)

**Jacques-Emmanuel Durand dans Le Progrès Economique du 14/12/10**  
[www.achats-services.fr](http://www.achats-services.fr)

La presse parle de toi ou d'un Ancien ? Fais nous suivre l'information: [contact@aescsc.com](mailto:contact@aescsc.com)

## 3 QUESTIONS A ODILE GONZALEZ DE PEREDO

**N° 1 -** Se retrouver à la tête de son école, ça fait comment ?

C'est un projet que j'avais déjà depuis plusieurs années et je suis vraiment contente. Mais c'est aussi un énorme défi ! 25 années se sont écoulées et nous devons faire évoluer le concept d'école de commerce. Je souhaite imprimer une nouvelle dynamique, plus proche des étudiants, mais aussi des entreprises afin que nos cursus soient parfaitement en phase avec les réalités du monde professionnel.

**N° 2 -** Concrètement, le nouveau slogan de « Business Pass » veut-il dire que les étudiants auront les dents encore plus longues ?

Ce n'est pas du tout notre optique. L'approche « business » vient étayer la théorie mais elle est soutenue par de réelles valeurs humaines, sociétales et environnementales, pour aider les étudiants à devenir de jeunes managers actifs et responsables, capables de prendre des décisions justes.

**N° 3 -** Comment peut-on aider l'Ecole aujourd'hui en tant qu'Ancien ?

En parlant d'elle ! Communiquer est essentiel dans une démarche comme la nôtre. Vous pouvez aussi nous proposer des stages et des offres d'emploi, ou pourquoi pas intervenir auprès des étudiants en leur parlant de votre métier ou de votre secteur d'activité. Et bien sûr, vous pouvez nous verser la taxe d'apprentissage de votre entreprise ! (rires)

Je recevrai avec grand plaisir tous les Anciens qui ont envie de nous aider.

## ETUDIANTS ET ANCIENS... TOUS FOOT

**Dans le cadre de leur Pass Projet, les étudiants ont organisé le 17 juin dernier un tournoi de foot en extérieur afin de se mesurer à des cadres d'entreprise dont quelques Anciens. Sportivité et bonne humeur n'attendent pas le nombre des années !**



## DES OFFRES D'EMPLOI SUR LE SITE

**Si tu es en recherche d'emploi, connecte-toi vite sur [www.aescc.com](http://www.aescc.com) pour consulter les annonces.**

**Si ta société recrute, transmets tes offres à [contact@aescc.com](mailto:contact@aescc.com)**

Nombreux sont les étudiants qui ont suivi ses cours d'économie à l'ESCC, les 1<sup>er</sup> années parfois médusés par son style inclassable et ses « Vous êtes NAC ! » lancés à la volée... **Patrick Goux** est décédé récemment et nous tenions à lui rendre hommage au travers de ces quelques lignes. Toutes nos pensées vont à ses proches.

## A FAIRE TOUT DE SUITE AVANT D'OUBLIER !

▶▶ **Inscris-toi sur le site [www.aescc.com](http://www.aescc.com) et complète ta fiche avec précision.**

▶▶ **Encourage tes amis Anciens à s'inscrire.**

## ZOOM SUR LES CRÉATEURS

**Parmi les 1360 diplômés de l'ESCC Compiègne, 18 % sont créateurs ou repreneurs d'entreprise. Ils méritent bien une rubrique à part entière !**

**Marie-Bénédicte Mermet-Pollet (Promo 91)  
Promenade des Sens®**

Marie-Bénédicte a créé un concept unique de visites de Paris, conjuguant culture et itinéraires thématiques, ludiques ou « boutiques ». Elle concocte des sorties originales, en groupe ou sur-mesure, pour les entreprises ou les particuliers, pour découvrir la capitale :

Rallyes pédestres ou chasses aux trésors dans Paris,  
Personal shopper, City tour des curiosités parisiennes,  
Balades gourmandes et balades « autour des sens »...

[www.promenade-des-sens.fr](http://www.promenade-des-sens.fr)



Tu veux faire parler de la société que tu as créée dans notre newsletter ?  
Contacte-nous sur [contact@aescc.com](mailto:contact@aescc.com)

consommation



CAEN (CALVADOS), LE 6 JUIN. Fabien Poulain, le président des clients de Leroy Merlin (au centre), ici reçu comme une star par les employés d'un magasin, a été élu parmi 85 candidats sur internet.

(L.P./ALAIN AUBROUQU)

# Maintenant, les clients ont leurs présidents

**CONSUMMATION.** Il existe désormais des présidents des clients de grandes marques, chargés de faire remonter doléances et suggestions. Nous avons suivi sur le terrain l'un d'entre eux, élu par les acheteurs de l'enseigne Leroy Merlin.

En chemise verte, les dix chefs de rayon en restent babas. « Le gars va passer toute une journée avec notre directeur général. C'est dingue, non ? » Et il n'y a pas que ça. En septembre, la personne en question participera au grand raout qui ébauchera les magasins de bricolage du futur : une réunion de 200 chefs de service de la relation client, qui ne se tient que tous les dix ans. Désormais, il fait partie de l'organigramme et sa voix est d'or. « Le gars » n'a pourtant rien d'un boss. Jeune homme à l'humilité visible, Fabien Poulain, Normand de 30 ans, marié et jeune papa, a été intronisé lundi 6 juin premier président des clients de France : ça s'est fait à Caen

(Calvados) au magasin Leroy Merlin, l'une des 21 marques qui a accepté de voir élu un porte-parole national des consommateurs. Sur place, à Caen, il n'y en a que pour lui, comme s'il était une star en plein Festival de Cannes : tapis rouge, haie d'honneur du personnel, petits fours et fleurs pour Madame. A chaque poignée de main, on lui sert sans rire un « bonjour président », un titre qu'il a décroché lors des premières élections, organisées en France voici un mois, par le site comparateur de satisfaction Testntrust, qui ont désigné des ambassadeurs. Un scrutin qui, durant le mois de campagne, a permis à 85 candidats de se présenter. Ils se sont partagé 14 000 votes. Fabien, qui porte au-

jourd'hui sous son costume un t-shirt « Je suis votre président des clients », et arbore un badge disant la même chose, l'a emporté avec 1 845 voix.

« Le personnel est content de l'accueillir, mais craint aussi de se faire allumer »

THIERRY SPENCER, FONDATEUR DE TESTNTRUST

« Pour moi, c'est un challenge, explique-t-il. Je suis là pour représenter les clients, synthétiser leurs opinions, et que l'enseigne y réponde. » « Je viens chez Leroy Merlin trois fois par mois, poursuit-il. J'ai acheté une maison, et je

refais tout. La qualité, je sais de quoi il retourne. Technicien qualité chez un sous-traitant automobile, je dois répondre aux réclamations des clients français, et imposer des normes aux fournisseurs chinois. »

Le président n'est pas que souriant. Il a en poche la liste des « plus » et des « moins » attribués par les clients à Leroy Merlin : des parkings « trop petits », des temps d'attente en caisse « trop longs », « un site Internet lent », des produits « difficiles à trouver », « un manque de disponibilité des vendeurs » et leur « inexpertise sur certains articles », des prix parfois mal affichés ou trop chers, ou un service après-vente « pas au top » : la liste des doléances est bien plus longue que celle

des bons points, « grande gamme des produits », ou récompenses à travers des cartes de fidélité.

« Tout ça, on ne l'ignorait pas, c'est plutôt juste. Il a bien bossé son sujet », reconnaît un des responsables qualité du magasin. « Le personnel est content de l'accueillir, mais craint aussi de se faire allumer », admet Thierry Spencer, cofondateur de Testntrust. « Notre boulot est de crédibiliser les avis émis sur notre site par les gens. »

Malgré les critiques de Fabien, l'enseigne l'a gratifié d'un chèque de 500 € accompagné d'une carte de fidélité. Pas de quoi lui faire oublier que, lors de sa visite, il s'est blessé en se cognant la tête contre une signalisation de toilettes placée trop bas... CLAUDE CHANTRY

## De nouveaux interlocuteurs pour les enseignes

Evian, Coca-Cola, Ikea, Décathlon, le Crédit agricole, la Fnac, Google, Leclerc, Lindt, McDonald's, Nutella, Orange, L'Oréal, Sony, Carrefour, Danone, EDF, Jardiland, Yves Rocher et Peugeot ont accepté, comme Leroy Merlin, le principe du président des clients. Le géant du bricolage a décidé de ne pas badiner avec la parole de ce nouvel élu. Pour célébrer le mandat de six mois de Fabien, la « voix des clients » de Leroy Merlin, Maria Flament, celle qui gère les

200 000 suggestions par an que reçoivent les 126 magasins du pays, avait fait le 6 juin le déplacement. Elle est réputée pour répondre personnellement à chaque requête et n'hésite pas à laisser son numéro de téléphone en ligne : 10 millions de clients ont donc son oreille. Les doléances de Fabien ? « Là où on flippera, c'est quand on n'aura que des retours positifs. Ça voudra dire qu'on est déconnecté de nos acheteurs. Voir des consommateurs aussi investis, c'est fabuleux, ça

montre qu'au milieu des parpaings, il y a des humains », explique-t-elle. « Grâce aux retours clients, on a déjà apporté une foule d'améliorations, ajoute-t-elle : des experts en ligne 7 jours/7, de l'assistance téléphonique, des produits écodurables, ou des cours de bricolage. » Leroy Merlin interroge tous les trimestres 400 clients dans chaque magasin, et envoie régulièrement des clients mystères sonder la qualité de l'accueil et des produits.

CC

## Consommateur devient un métier

L'élection du premier président des clients de France montre que, aujourd'hui, un simple avis de consommateur posté sur le Net peut compter. En déposant leurs commentaires sur les sites de satisfaction client Testntrust, TripAdvisor ou Cia, les internautes interpellent la marque et s'imposent comme de vrais interlocuteurs. « Depuis deux, trois ans, le contenu créé par Internet explose. Pour s'exprimer, les clients utilisent Facebook, Twitter, les blogs, la vidéo numérique ou le podcasting. C'est ce qu'on appelle le « User Generated Content » ou UGC, le contenu généré par les utili-

sateurs », explique Thierry Spencer, cofondateur de Testntrust.

Le terme est devenu populaire durant l'année 2005 dans les milieux du Web 2.0, le Web où l'on peut dialoguer. « Le concept du client roi a émergé à la fin des années 1970, on est passé d'un marketing de l'offre à un marketing de la demande. Des métiers de la relation clients ont été créés, clients que l'on a commencé à mettre dans des fichiers », poursuit le manager. « Aujourd'hui, on considère que l'entreprise se ressource un tiers avec ses compétences, un tiers via les experts et un tiers via les internautes. C'est la part qui augmente le plus. » CC

## ActuEntreprises

# Achats Service poursuit son développement

Stratégie. La PME rachetée en 2008 par un ancien directeur opérationnel d'Adia approchera, en fin d'année, les 50 millions d'euros de chiffre d'affaires

Il aurait pu ne rien changer à l'entreprise qu'il a repris il y a deux ans. S'en tenir à sa spécialité d'achats de fournitures pour les grandes entreprises, qui s'adressaient à Achats Service pour leurs commandes non récurrentes, pas stratégiques pour les directions achats.

Au lieu de cela, Jacques-Emmanuel Durand a mené un plan de développement dès son arrivée : « Le contexte était favorable, puisque l'entreprise était déjà bien structurée, avec une équipe managériale de bon niveau », s'enthousiasme ce dirigeant, lancé à 42 ans après une première partie de carrière de directeur opérationnel pour l'équipementier automobile Plastic Omnium, puis au sein du groupe d'intérim Adia.

À la fin 2010, l'activité d'Achats Service aura progressé de plus de 10 % depuis qu'il en a pris les commandes en septembre 2008, se rapprochant des 50 millions d'euros de chiffre d'affaires, avec 45 salariés. Sur ces deux dernières années, Achats Service a ouvert deux agences en Allemagne et en Chine. L'entreprise a effectué 18 embauches, dont 11 dans ces deux pays et

## La carte D'IDENTITE

>> **Activité** : Prestations d'achats pour les entreprises  
>> **Création** : 1988 (reprise en 2008)  
>> **Président** : Jacques-Emmanuel Durand  
>> **Siège** : Ecully  
>> **Implantations** : Quatre agences en France (à Ecully, Bordeaux, Sofia-Antipolis et Voisins-le-Bretonneux), deux agences en Allemagne (Stuttgart) et en Chine (Shanghai)  
>> **Effectif** : 45 salariés

>> **Chiffre d'affaires 2009** : 45,6 millions d'euros (+ 21 % par rapport à fin 2007)  
>> **Résultat net 2009** : 185 000 euros  
>> **Projets** :

Lancement d'une plateforme d'achats dédiée aux PME-PMI ; Deux ouvertures d'agences à l'étranger, programmées à partir du premier trimestre 2011.



Jacques-Emmanuel Durand

sept pour ses différentes agences en France. Ce qui lui a permis de renforcer son sourcing de fournisseurs (7 000 établissements référencés) et de soutenir son effort de prospection commerciale, payant malgré la crise.

Une orientation stratégique parmi d'autres. Jacques-Emmanuel Durand, qui s'est convaincu de la nécessité d'une présence à l'inter-

national, s'est aussi focalisé sur ses « fragilités » : « Nous n'avions pas d'accès direct aux décideurs parmi nos clients, à savoir les directeurs achats des grandes entreprises. Nous avons également intérêt à élargir notre offre aux PME ». Moyennant quoi, l'offre a évolué vers des prestations de conseil en choix d'achats. Jacques-Emmanuel Durand a par ailleurs instauré un

système de facturation basé sur une participation aux gains réalisés par le client.

« Le risque peut sembler plus fort que sur une prestation à coût fixe, cependant, l'espérance de gain est aussi plus forte », commente-t-il. « Surtout, nous envoyons un message fort, puisqu'on prouve ainsi que nous croyons en ce que nous préconisons ». En direction des PME, Achats Service prépare une plate-forme d'achats qui utilisera sa base préférentielle dédiée aux groupes.

Il parie cher sur l'opportunité de cette déclinaison : « Les PME qui se fournissent dans des pays à bas coût s'adressent à un distributeur ou effectuent leurs achats en direct, ce qui dans les deux cas peut s'avérer risqué. Tandis que nous apportons les ressources dont nos clients ont besoin, depuis le conseil en achats jusqu'au suivi de livraison, en passant par la réalisation des échantillons, le lancement de la production et le contrôle qualité ». À noter pour les acheteurs en quête d'emploi : ce patron dit être en recrutement « quasi-permanent ».

Laurent Poiillot