

Karima Boukouna,

Directrice des Opérations et des Services Client, Philips Healthcare

« Faites confiance et responsabilisez vos équipes : elles vous le rendent au centuple ! »

Karima Boukouna, Directrice des Opérations et des Services Client de Philips Healthcare en France, est une femme énergique qui travaille dans la confiance avec ses équipes.

Supply Chain Magazine : Comment avez-vous rejoint le domaine de la Supply Chain ?

Karima Boukouna : Après un 3^e cycle en économie, gestion et commerce international à Paris I et un Bac+6 à l'Essec, j'ai été Adjointe du dirigeant d'une PME du BTP. Cela m'a permis de toucher à tout : droit, finances, commercial, recrutement. J'ai rejoint une plate-forme logistique et d'administration des ventes européenne de HP à Barcelone. J'étais représentante service client France dans le pôle Europe du Sud pour les produits tests et mesure. Puis en 2001, je suis passée Analyste des processus Supply Chain de la division santé du groupe américain Agilent (spin-off d'HP), qui s'est fait racheter par le groupe néerlandais Philips.



SCMag : Que vous a apporté votre parcours chez Philips ?

K. B. : En 2003, j'ai choisi de devenir Auditrice interne du groupe Philips pendant 3 ans. J'y ai appris à communiquer efficacement, à démystifier le top management, à apprendre très vite, à poser les bonnes questions et à appréhender les processus clefs. J'ai aussi développé mon réseau. En 2006, je prends une fonction à périmètre global (tous pays) pour Philips Healthcare et je m'installe aux Pays Bas pour 3 ans. Je m'occupe des processus de vente et de marketing des contrats de maintenance puis de l'ensemble des programmes Service. En 2009, je rentre en France et je deviens Directrice Supply Chain et service de la division éclairage, Philips Lighting, membre du comité de direction français. Dans le cadre de cette fonction, à partir de 2011, j'ai animé le processus Sales & Operations Planning (S&OP). Il nous a permis d'améliorer les taux de fiabilité des prévisions et de service, ainsi que la disponibilité en magasin des produits les plus vendus. J'ai créé des postes de Responsables grands comptes Supply Chain, une bonne pratique dupliquée en Europe. Responsables des engagements en termes de performance, ils accompagnent le Responsable commercial et

proposent au client des services logistiques à valeur ajoutée. Ils intègrent le client dans les processus Supply Chain de bout en bout. En 2013, j'ai saisi l'opportunité de diriger le centre de distribution Europe du Sud de Philips Lighting, à Villeneuve-Saint-Georges, qui comprend plus de 300 collaborateurs. La mise en œuvre du lean management, mais surtout le management des hommes, les relations avec les partenaires sociaux et l'écosystème en ont fait une expérience unique. En 2015, je retourne au Comité de Direction France, cette fois-ci de Philips Healthcare, en tant que Directrice des Opérations et des Services Client. Je manage les

équipes d'administration des ventes et de support technique sur le terrain et à distance. Je suis chargée de développer l'offre de services.

SCMag : Comment concevez-vous votre rôle de manager ?

K. B. : J'ai beaucoup travaillé à l'engagement des équipes. Le manager porte une vision, une stratégie. Ensuite, faites confiance et responsabilisez vos équipes : elles vous le rendent au centuple ! Il s'agit de libérer les énergies, valoriser les idées du terrain afin de rendre les collaborateurs fiers de leur contribution à l'activité. Ainsi, la création de responsable grand compte Supply Chain est le fruit d'une discussion avec le centre de distribution et le service commercial. De plus en plus, j'oriente mon mode de management vers le rôle de facilitateur et de coach.

SCMag : Quel regard portez-vous sur la Supply Chain ?

K. B. : Une Supply Chain forte est un vecteur de valorisation de l'offre et de réussite commerciale. Aussi le Directeur Supply Chain doit appartenir au comité de direction.

SCMag : Comment appréhendez-vous l'équilibre vie privée / vie professionnelle ?

K. B. : Il n'est pas évident à trouver. J'ai 43 ans et un petit garçon qui va avoir 2 ans. Boulimique de travail, je suis une passionnée par les postes à challenge, souvent chronophages, et on ne se refait pas. Mais je récupère de l'énergie en travaillant ! ■ PROPOS RECUEILLIS PAR CHRISTINE CALAIS



© C. CALAIS