



BSMART – ITW Michel Denisot – 10/03/2023

QUICK RESPONSE ENTERPRISE : cinq questions à Dominique Andreux et Patrice Leloup

Quick Response Enterprise (QRE) aide les entreprises à retrouver, dans des environnements à évolution rapide, une dynamique de croissance en adoptant un mode de fonctionnement agile. Dominique Andreux, CEO, détaille la vision de QRE sur ce marché en perpétuelle évolution.

Que propose Quick Response Enterprise (QRE) ?

Nous vivons dans un monde où tout change en permanence, tout s'accélère, il faut s'adapter vite ! Dans ces environnements qualifiés de VUCA (Volatiles, Incertains, Complexes, Ambigus), les modes de fonctionnements traditionnels des entreprises ne sont plus adaptés pour répondre à des demandes clients de plus en plus imprévisibles et personnalisées. QRE aide les entreprises à retrouver une dynamique de croissance avec des solutions Quick Response, qui engagent les équipes dans une autre façon de fonctionner, plus agile et pérenne, et ainsi créer un avantage concurrentiel sur des marchés à forte variabilité.

Quelles solutions avez-vous déployé pour accompagner les entreprises à retrouver une dynamique de croissance ?

Quelques soient les secteurs d'activités, dans l'Industrie, les Services, la Distribution ou le Retail, l'enjeu de croissance de toute entreprise repose sur la combinaison de 2 facteurs essentiels : faire vivre à ses clients une expérience différenciante et mémorable et créer les conditions pour faire vivre à ses collaborateurs des expériences épanouissantes et enthousiasmantes. Chez QRE, nous regardons l'entreprise par le prisme de ses flux : flux de la commande, flux des projets, flux des affaires ... Tout ce qui perturbe les flux, nuit à l'expérience client et génère des « cailloux dans la chaussure » des acteurs de l'entreprise. Si vous vous mettez dans la peau de la commande, et que vous traversez le fonctionnement actuel des entreprises, vous serez surpris de constater qu'en moyenne 5% c'est du temps utile et 95% du temps inutile, du point de vue de la commande. En même temps, vous serez spectateur que les acteurs de l'entreprise ne savent plus où donner de la tête, court en permanence et sont stressés. C'est ce paradoxe que nous adressons avec la méthode Quick Response Management (QRM), véritable fil conducteur des transformations agiles que nous engageons pour chasser les attentes. C'est une véritable aventure humaine qui engage la direction générale, les managers, les opérationnels dans un projet d'entreprise que l'on nomme « Tous au service du flux ».

Tout sur la méthode QRM dans le livre « Faites du Temps votre allié ! », disponible sur le site www.quickresponse-enterprise.com

Comment accompagnez-vous les entreprises ?

Nous identifions un périmètre de flux stratégique avec la direction, 1er pilote pour démontrer qu'il est possible de changer le fonctionnement et d'obtenir des résultats rapides. Ce 1er démonstrateur se veut être impactant pour déclencher par la suite la transformation d'autres flux. En préparation de la transformation, nous mettons en place une gouvernance, une coalition forte pour porter cette transformation, constituée d'un sponsor membre du comité de direction et de référents que nous formons et coachons pour conduire la transformation sur le périmètre de flux identifié. Ensuite, nous engageons une phase dite « évaluation ». Au terme de cette phase d'évaluation, les équipes disposent d'une feuille de route de transformation, et avec le support de la gouvernance mise en place, nous engageons la phase dite « expérimentation ». L'art et la manière d'accompagner chez QRE, c'est de dynamiser les équipes et les idées, pour explorer et faire expérimenter des initiatives de transformation dans un état d'esprit « solution focus », c'est-à-dire faire un petit peu mieux chaque jour en direction de la cible à atteindre. Au fur et à mesure des expérimentations, un nouveau quotidien apparaît, plus simple, plus fluide et plus collaboratif. La phase dite de déploiement est engagée, les attitudes et les comportements évoluent vers « Tous au service du flux », et naturellement d'autres expérimentations sont lancées. Il est temps d'accompagner la phase dite « amélioration continue » pour pérenniser cet état d'esprit et toujours être en capacité de s'adapter à la variabilité de ses clients.

Patrice Leloup, vous êtes Head of Services France de la société CARL ZEISS MEDITEC FRANCE SAS. En tant que client, que pensez-vous des services Quick Response Enterprise ? Pourquoi faire appel à cette entreprise ?

J'ai découvert la société QRE il y a trois ans lorsque je travaillais pour une autre société et j'étais curieux d'appliquer cette méthodologie au flux SAV. Les résultats ont été très significatifs avec une réduction rapide de 100 jours à 30 jours depuis la détection de la panne jusqu'à la réinstallation de la machine dans le secteur médical. J'ai donc tout naturellement refait appel à QRE pour améliorer l'efficacité du flux SAV ZEISS Meditec en rajoutant également un flux de réparations de machines d'occasion qui entre complètement dans la démarche RSE de l'entreprise. La méthode QRM est parfaitement adaptée à l'environnement de variabilité du SAV chez ZEISS, la mesure du temps de passage sur le chemin critique a montré un bon 95% de zone blanche, et par conséquent des gisements d'opportunités formidables pour créer un avantage concurrentiel majeur, et augmenter la satisfaction de nos clients et par conséquent faciliter la prise en charge des patients. J'ai particulièrement aimé l'art et la manière de transformer chez QRE, une façon dynamique et fun d'embarquer les équipes où personne n'est coupable : c'est juste la façon de fonctionner qui n'est pas adaptée pour répondre à une telle variabilité et aux enjeux évidents de l'expérience client / patient qui ne peut pas attendre.

Quels ont été les résultats obtenus ?

Nous sommes dans une phase intermédiaire de notre projet de transformation chez ZEISS, et nous n'avons pas encore de résultats chiffrables à mettre en avant (réduction du temps de passage, impact satisfaction client...). Cependant je peux déjà indiquer que cette première phase d'évaluation a eu un impact très positif sur l'équipe : la visualisation du flux complet par toutes les personnes qui y participent a permis une prise de conscience de leur rôle et impact sur notre besoin de réactivité. La participation active d'une équipe

composée de personnes de multiples départements autour de ce projet commun a facilité la communication interservices. "Tous au service du flux" est un projet fédérateur pour tous les acteurs de l'entreprise, la direction, les managers, les opérationnels. Même si nous ne sommes qu'en phase d'évaluation, nous pouvons déjà observer un impact positif avec une réduction sensible (10 %) du nombre de machines clients ou en attente de réparation. Les équipes sont vraiment engagées et enthousiastes. Elles sont impatientes de passer à la prochaine étape et faire progresser la société dans la sérénité.

Pour poursuivre son développement, Quick Response Enterprise continue à recruter des nouveaux talents qui possèdent 10 à 15 ans d'expérience, tous secteurs confondus, ayant vécu des transformations opérationnelles, désireux de se mettre au service des équipes et cultiver le « Tous au service du flux »