

Quick Response Enterprise : 5 questions à Dominique Andreux, CEO et Rodolphe Barbaray, COO

QRE, avec une décennie d'expérience, s'engage à renforcer sa vision stratégique et à unir ses membres pour un avenir prospère. L'entreprise vise à élargir son impact en diversifiant sa présence sectorielle, notamment dans le retail, les services (notamment le SAV) et le domaine de la santé, grâce à une méthodologie transposable à tous les secteurs d'activité. Cette évolution témoigne de la capacité de QRE à s'adapter et à apporter une valeur ajoutée significative à ses clients.

Partager

Pouvez-vous nous présenter Quick Response Enterprise en quelques mots ?

QRE, née dans un environnement en constante évolution aussi appelé VUCA (Volatiles, Incertains, Complexes, Ambigus), accompagne les entreprises pour fidéliser leurs clients et mobiliser leurs collaborateurs dans un contexte de demandes imprévisibles et personnalisées. Notre mission quotidienne est de fluidifier les processus pour améliorer l'expérience client et collaborateur, que ce soit dans l'industrie, les services, le retail, la santé, ou toute autre entreprise, quelle que soit sa taille. Tous nos clients connaissent des perturbations dans leurs flux, impactant la satisfaction client et l'expérience collaborateur. Notre objectif est de créer un environnement où les collaborateurs s'épanouissent grâce à des processus plus fluides. En somme, QRE aide les entreprises à prospérer dans un monde en constante évolution en rendant leurs modes de fonctionnement aux interfaces plus efficaces. Cette approche repose sur l'accompagnement des équipes et la transmission des ingrédients d'un développement pérenne.

En pratique, notre mission quotidienne consiste à optimiser les opérations chez nos clients, créant ainsi une expérience client exceptionnelle et une motivation enthousiaste chez les collaborateurs. Cette optimisation se manifeste dans tous les domaines où il y a des flux : qu'il s'agisse de flux de commandes ou de projets dans l'industrie, de flux d'activités de services, de flux de clients dans le secteur du retail, de flux de patients dans le domaine de la santé, etc. En réalité, tous nos clients, qu'ils soient de petites entreprises, des PME, des ETI, de grandes entreprises ou des pôles de compétitivité, connaissent des perturbations dans leurs flux, ce qui a un impact sur l'expérience client et l'expérience collaborateur. C'est le dénominateur commun de toutes nos cibles.

Méthodologie et accessions de QRE, pouvez-vous nous donner des exemples concrets de ces accessions et nous expliquer votre méthodologie ?

Nous appliquons la méthodologie du Quick Response Manufacturing et Management (QRM) pour fluidifier les flux en réduisant les temps d'attente, ce qui permet d'optimiser le fonctionnement de l'entreprise. Pour réussir une transformation, nous intervenons sur trois dimensions clés :

La dimension stratégique : Nous aidons les dirigeants à anticiper les défis organisationnels, à conduire le changement et à atteindre leurs objectifs stratégiques.

La dimension opérationnelle : Nous travaillons aux côtés des équipes pour mettre en œuvre la transformation sur le terrain, améliorant ainsi l'expérience client, les performances opérationnelles et les conditions de travail.

La dimension Humaine : Nous écoutons et motivons les acteurs du flux tout au long de la transformation, favorisant la mise en place d'initiatives et la compréhension de la démarche. Nous transmettons également les connaissances nécessaires aux différents acteurs et développons des moyens pour les pérenniser.

À travers ces trois dimensions, nous créons un véritable projet d'entreprise avec des effets positifs sur la stratégie, les opérations et le bien-être des collaborateurs. Nous appelons cette aventure humaine "Tous au service du flux", car elle engage l'ensemble de l'entreprise, de la direction générale aux opérationnels, dans l'objectif commun d'optimiser les flux et de prospérer dans un environnement en constante évolution. Lorsque nos clients évoquent "l'art et la manière" de QRE, cela témoigne de leur reconnaissance envers notre valeur ajoutée. En effet, notre expertise découle de notre propre expérience de transformation en entreprise, de nos apprentissages tirés de nos expérimentations passées. Après avoir intégré la Ruche QRE, nous mettons en œuvre ces acquis pour accompagner d'autres transformations et observer les résultats que nous générons.

En tant que membre fondateur du QRM Institute, vous faites partie d'un réseau mondial spécialisé dans la stratégie Quick Response Manufacturing. Qu'est-ce que cela implique pour votre entreprise et quels sont les bénéfices pour vos clients ?

La QRE fait partie des 7 membres fondateurs de cette organisation, créée en 2016, qui aujourd'hui réunit 12 entreprises de pays différents. La raison d'être du QRM Institute est de diffuser son expertise à travers tous les secteurs qui opèrent dans des marchés à forte variabilité, permettant ainsi aux entreprises de gérer efficacement leurs flux.

Les valeurs fondamentales du QRM Institute sont les suivantes :

- Promouvoir la méthode et démontrer son efficacité par les résultats obtenus grâce à notre approche unique.

- Adapter cette méthodologie à une variété de domaines et de problématiques afin de fournir des solutions efficaces dans toutes les situations.

- Jouer un rôle essentiel dans l'adaptation de cette méthodologie à d'autres secteurs.

- Former et certifier les professionnels des entreprises, ainsi que les coacher, pour les habiliter à piloter et à pérenniser des transformations.

Pour nos clients, cela se traduit par une expérience positive basée sur des retours d'expérience concrets. Nous ne nous contentons pas d'être des formateurs, mais nous sommes avant tout des facilitateurs de transformations au sein des entreprises. Notre objectif est de former et de certifier les acteurs impliqués, favorisant ainsi un véritable changement dans les modes de fonctionnement au sein des organisations.

Rodolphe Barbaray, ancien directeur d'une business unit dans l'industrie de la mode, a été confronté à un environnement en constante évolution où les méthodes traditionnelles ne répondaient plus efficacement aux besoins des clients. L'adoption de la méthode QRM est devenue inévitable et nécessaire. En collaboration avec les équipes, ils ont rapidement constaté des améliorations significatives, notamment une réduction importante des délais de production. Convaincu par cette approche, Rodolphe a décidé de rejoindre QRE pour diffuser ces pratiques au sein d'autres entreprises, découvrant ainsi une variété de défis spécifiques à chaque secteur. La structuration de la Ruche QRE et son impact positif sur les clients sont une source de passion pour lui, et il souligne l'importance de maintenir une dimension humaine dans toutes les activités de l'entreprise. Cet engagement humain, partagé par tous les collaborateurs, vise à améliorer la satisfaction des clients en optimisant les flux de travail.

Quel type de profils recherchez-vous lors du recrutement de nouveaux praticiens pour votre réseau ?

QRE est fier d'avoir accueilli de nouveaux talents comme Rodolphe, et nous aspirons à promouvoir le développement interne au sein de QRE elle-même. Les membres de notre Ruche doivent posséder certaines caractéristiques et expérimenter des transformations au sein de leur entreprise. Ils sont confrontés à l'accompagnement des équipes et des individus pour favoriser leur croissance.

Au-delà de ces compétences, l'élément humain et nos valeurs sont ce qui nous lie aux équipes que nous accompagnons au sein des entreprises. Nous aimons les définir en quatre dimensions essentielles :

Le Collectif : Nous cultivons le partage d'expérience et l'entraide, et nous croyons que la transformation ne peut se réaliser sans une touche de convivialité et de plaisir. Le travail en équipe est au cœur de notre approche.

L'Honnêteté : Nous accordons une grande importance à l'écoute des diversités et à la franchise. Nous abordons ouvertement les dysfonctionnements.

L'Humilité : Nous reconnaissons que chaque situation exige une remise en question constante. Nous observons attentivement et construisons ensemble la preuve par l'exemple.

Le Courage : Engager une transformation nécessite d'accepter le changement et de comprendre que les méthodes obsolètes ne sont plus adaptées.

Ce sont ces valeurs qui guident notre travail et notre relation avec les équipes que nous accompagnons, créant ainsi des expériences de transformation significatives.

Quels sont vos objectifs à court et long terme ?

Avec 10 ans d'expérience, QRE se tourne vers l'avenir en renforçant sa vision stratégique et en revitalisant sa communication pour unir davantage les membres de la Ruche. À court et moyen terme, notre objectif est de diversifier notre présence sectorielle. Bien que l'industrie reste notre domaine d'origine, nous souhaitons étendre notre méthodologie au secteur du retail, en particulier dans le domaine de la vente en boutique, où nous avons déjà prouvé son efficacité.

De plus, nous avons l'intention de développer notre expertise dans deux autres secteurs : les services, en particulier l'amélioration des flux dans le SAV, comme l'exemple de Zeiss Meditec dans le domaine ophtalmologique. Nous souhaitons également apporter notre soutien aux professionnels de la santé, y compris les services hospitaliers. Notre méthodologie est transposable à tous les secteurs d'activité, ce qui nous permet de repousser les frontières et d'élargir notre champ d'intervention.

Pour ce qui est du long terme, notre vision est que les enjeux autour de la raréfaction des ressources planétaires (énergies fossiles, eau douce...) vont nécessairement rendre notre environnement de plus en plus « VUCA ». L'enjeu pour la Ruche sera donc de contribuer à l'adaptation des différentes collectivités face aux divers challenges qui se présenteront au cours des décennies à venir.