

LE PARADOXE DE LA PLANIFICATION : LA REPONSE QRM!

Volatilité - Incertitude - Complexité - Ambiguïté (*VUCA*) sont devenus la nouvelle réalité de notre environnement quotidien. La crise sanitaire que nous traversons ne fait qu'accentuer la nécessité pour les entreprises de s'adapter et se transformer pour devenir plus agile.

Dans ce contexte si particulier, planifier est devenu un défi majeur : *"Dans la préparation d'une bataille, j'ai appris que les plans sont inutiles, mais la planification est indispensable" dicit Dwight D. Eisenhower.* Effectivement, quel que soit le plan que vous pouvez élaborer, il y a une forte probabilité que ce plan ne se réalise pas, car une multitude d'éléments variables imprévisibles peuvent se produire. Ce qui rend donc la planification si difficile, c'est la **Variabilité** !

Mais alors comment donc planifier dans un environnement à forte variabilité ? J'ai appris que c'est lorsque j'avais le plus besoin de planifier (confronté à une multitude d'éléments variables) que les outils de planification étaient le moins utiles, car ces derniers ne prennent pas en compte l'entière variabilité et ne donne qu'une situation moyenne : **c'est le paradoxe de la planification** !

Si les outils de planification ne sont pas la solution, alors qu'est ce qui peut aider à planifier dans des environnements à fortes variabilité ? Il y a 8 ans j'ai rencontré le *Pr. Rajan SURI*, fondateur de la méthode **Quick Response Manufacturing (QRM)**, et découvert que cette méthode exploite la dynamique des systèmes, science des flux qui repose sur la théorie des files d'attente, et permet de toujours maintenir un flux en mouvement dans des environnements à forte variabilité : **plus le taux d'utilisation d'une ressource est élevé, plus le temps de passage à travers cette ressource augmente de manière exponentielle** !

Soudain toutes mes croyances sur l'utilisation maximale des ressources étaient ébranlées, toutes les situations ou j'avais été confronté à un environnement à forte variabilité et que je n'avais pas réussi à gérer en respectant les délais clients, s'éclairaient : *"je n'avais tout simplement pas appris à gérer la Variabilité, je ne connaissais pas le QRM!"*

Si vous aussi vous êtes confrontés à des demandes clients de plus en plus personnalisées, variables et à délais de plus en plus courts, si votre modèle d'entreprise est remis en cause par le contexte sanitaire sans précédent que nous vivons actuellement, alors je vous invite à vous intéresser à la méthode QRM, en participant à la prochaine session de Formation & Certification [inscription sur notre site](#)

La méthode QRM en bref: fondée par le Pr. Rajan SURI, Pr. Emérite à l'Université de Madison (Wisconsin - USA), la méthode permet de réduire les délais en supprimant les temps inutiles vus par la commande / le projet du Client (les attentes, les multiples allers et retours, les corrections, les modifications): *on appelle cela les zones blanches!* Je vous invite à lire le livre *"Faites du Temps votre allié !"*, adaptation française du livre *"It is about Time"* de Rajan SURI, que vous trouverez sur notre site ([rubrique boutique](#))

Au delà de la méthode, l'approche de transformation QRM n'est pas de travailler plus vite mais au contraire de collaborer mieux ensemble, simplifier le fonctionnement et fluidifier les processus de toute l'entreprise, en créant une dynamique collaborative motivante et pérenne:

L'agilité QRM c'est donc une transformation du fonctionnement de votre entreprise, c'est une aventure formidable pour redonner du sens et mobiliser le collectif. Je vous donne RDV pour lire un nouvel article semaine prochaine sur ce thème.

Dominique Andreux, fondateur de Quick Response Enterprise et co-fondateur du QRM Institute - d.andreux@quickresponse-enterprise.com