Le groupe DIAM réduit les délais et augmente la satisfaction clientèle grâce au QRM

14 mars 2019, 00:00

Véronique Dossogne

Le groupe français DIAM crée, développe, produit et installe une large gamme de solutions de merchandising (PLV) et d'agencement de lieux de vente pour sublimer les produits en magasin. Depuis plus de 40 ans, l'entreprise accompagne ses clients dans le monde entier. Pour réduire les délais du lancement à la livraison du projet du client, DIAM a pris de nombreuses mesures substantielles et adopté la méthode QRM (quick response manufacturing) en appui.

Des clients exigeants et un marché en constante évolution

Sur le marché de la PLV, la rapidité est essentielle et les projets sont complexes, car les marques aiment réagir rapidement aux tendances et innovations amenées par l'évolution constante des besoins des consommateurs. Pour cette raison, le commerce de détail doit être de plus en plus innovant. Le marketing et le merchandising changent souvent de besoins pendant les projets et les produits ne sont jamais les mêmes. Pas de production en série, développement invariable de produits spécifiques, forte intensité de création, et pourtant un fort besoin d'industrialisation, pour des raisons économiques et de rapidité. Les clients doivent s'adapter à un marché qui évolue très rapidement et continuellement, car la concurrence est rude. La meilleure façon de les soutenir est de les aider à respecter leurs délais et à réduire les retards, tant pour le matériel permanent que pour les produits éphémères.

La réduction des délais, du lancement à la livraison du projet du client, est donc un enjeu clé pour DIAM, tant pour satisfaire les besoins du client que pour améliorer son fonctionnement interne. Ses 20 ans d'expérience dans l'industrie démontrent que la réduction des délais est aussi le meilleur moyen d'optimiser les performances.

Petites séries, produits à variantes multiples

Il existe plusieurs façons de réduire les délais. La méthode QRM est certainement la plus adaptée à l'activité PLV de DIAM, car elle permet de fabriquer en petites séries et de s'adapter à des environnements sans produits standard. Après le lancement vers la fin de l'année 2015, les projets de réduction des délais avec un objectif de plus de 40% ont été concluants. La méthode s'est avérée très adaptée aux besoins de l'entreprise, afin de réduire les délais entre la commande et la livraison, tout en respectant les particularités du marché, à savoir des projets complexes et des délais plus courts. La méthode QRM a permis à DIAM de faire mieux, de satisfaire ses clients et d'accélérer de manière significative la croissance des ventes, tout en simplifiant l'organisation de DIAM et en fluidifiant le fonctionnement.

Pour mener à bien les projets de réduction des délais, DIAM a mobilisé des managers clés et du staff opérationnel sur un périmètre de gestion de projet de A à Z, de l'expression du brief client à la livraison de la commande. Ils ont commencé par des diagnostics simples pour mesurer le « temps de passage » des projets (écoulement du temps des projets en jours civils) et identifier les « pertes de temps inutiles » (« zones blanches ») du point de vue du client. Plus de 70% du temps a été identifié comme du « temps perdu ». En conséquence, les idées de réduction des délais se sont multipliées, avec une forte mobilisation des fonctions transversales et de beaux exemples de travail d'équipe. Accepter la remise en question du fonctionnement actuel et oser expérimenter des opérations alternatives plus simples et plus fluides a permis à la méthodologie QRM de régler les problèmes organisationnels.

Travailler plus vite, travailler mieux ensemble

La mise en œuvre de l'approche QRM s'est traduite par une réduction significative des délais de plus de 30% en moyenne dans des projets qui durent de 2 à 6 mois et par des réductions de coûts d'environ 10%. Au-delà de ces résultats probants, les ateliers et objectifs QRM ont permis de se mobiliser et de mieux travailler ensemble. Cela permet de renforcer le travail collaboratif, d'améliorer la communication entre les équipes et la confiance mutuelle sur un dossier et, surtout, de mieux comprendre les enjeux. Les besoins du client sont l'approche collective de pilotage des jalons de l'entreprise et de réduction des zones blanches. Il en résulte moins de perturbations, des circuits de communication plus simples et une meilleure première vue des choses. Le temps gagné peut être réinvesti dans le développement et les innovations techniques. La méthode QRM a largement contribué au redressement de la satisfaction clientèle et des résultats de DIAM.

Acceptez les cookies marketing pour regarder cette vidéo. Pour les utilisateurs de FireFox, désactivez la « protection renforcée contre le suivi » de votre navigateur pour visionner cette vidéo.

Découvrez le récit complet **ici**.

Si vous êtes confrontés à des demandes clients de plus en plus personnalisées, avec des délais courts, alors la méthode QRM vous concerne !

*Sirris organise régulièrement des **sessions d'information**, mais aussi des **formations approfondies** qui vous rendront capable d'initier la démarche QRM dans votre entreprise accompagné ou non de Sirris ou un de ses partenaires membre du QRM Institut. Les dates des prochaines sessions sont disponibles **ici**.*

Auteurs



Véronique Dossogne