

MIODEX

Carnet de notes

Chapitre premier – L'esprit d'équipe.

- MIODEX ? Monte l'escalier tu vas les trouver.

Il s'appelle Christian, patron d'une boîte d'usinage. Je comprends déjà rien. Pourquoi il y a une autre entreprise au rez-de-chaussée du bâtiment ?

Arrivé à l'étage c'était étrange, pas vraiment d'open-space, des petits bureaux dans un coin, deux imprimantes 3D... J'ai croisé un gars, Dominique il s'appelle, il descendait fumer et m'a indiqué où est le bureau de Xavier. Arrivé dans le bureau, personne. Il y a une dame dans le bureau d'à côté qui vient me voir, elle me dit s'appeler Célia, c'est la femme de Cyril, le patron. Une entreprise familiale donc.



- Tu cherches Xavier ? Il est à côté avec Zoé dans le local, ils préparent des expéditions urgentes, tu vas pouvoir les aider.

C'est donc ça les bruits que j'entendais dans la pièce d'à côté.

- D'accord j'y vais tout de suite.
- Ah Salut ! Moi c'est Xavier et là c'est Zoé, notre apprentie. Tu tombes bien on a besoin d'aide, tu vois la balance et le mètre là ? Faut que tu pèses et mesures tous ces cartons-là. Zoé va faire les bons UPS et moi je m'occupe des bons de livraisons avec Célia.

Ok, peser, mesurer, j'ai compris, par contre le reste j'ai pas tout compris faudra qu'il m'explique.

- Voilà c'est le dernier, viens, suis-moi on va aller discuter dans mon bureau avant de manger.

Il me demande au passage si je veux un café ou un thé que je m'empresse de décliner, c'est dégueu le café !

Xavier reprend alors la parole :

- Désolé c'était un peu rude comme entrée en matière mais tu vois tu nous as été bien utile. Je suis Chef de Projet ici, c'est ma principale activité.
- Ah bon ? Lui ai-je répondu, mais pourquoi tu fais les cartons alors ?
- Pour la simple et bonne raison qu'on a eu une urgence, tu sais, on n'est pas beaucoup chez MIODEX et l'esprit d'équipe c'est indispensable. Ce n'est pas parce que c'est pas dans ta fiche de poste qu'il ne faut pas le faire. Ici on s'entraide, même Cyril le patron fait des cartons, et si tu veux tout savoir c'est aussi lui qui vide les poubelles et passe l'aspirateur parfois ! Tu vois on est tous dans le même bateau et il faut qu'on rame dans le même sens. L'entraide et l'esprit d'équipe, c'est vraiment important. Et ça, ça doit exister dans tous les services de façon transverse, ça crée de la cohésion tu vois. On s'y met à tous les niveaux de responsabilité dans le but de respecter nos objectifs communs.

Ayant fait un sport collectif presque toute ma vie je voyais parfaitement où il voulait en venir. Œuvrer tous ensemble dans la même direction, dans le même sens, dans le même but.

Tout cela étant basé sur le respect de nombreuses règles : l'alliance des compétences des uns au savoir-faire des autres, l'écoute, le respect, la transparence, l'optimisme, la solidarité et le soutien mutuel dans la mise en œuvre des décisions et des actions.

Chapitre 2 : Le service client

Ce midi on a mangé avec les gars de la boîte d'usinage, c'était super sympa, ça me rappelle la cantine avec les potes par moment, je ne pensais pas trouver une ambiance aussi conviviale dans le milieu professionnel. J'allais retourner avec Xavier au bureau quand Cyril nous a interpellé :

- Xavier tu vas me laisser ton stagiaire cet après-midi on va chez MASNEC avec Mathias. On a du matériel qui est tombé en panne, la ligne est arrêtée, on prend notre matériel de démonstration pour les débloquer. Le stagiaire, on t'explique dans la voiture c'est à une heure de route, tu prendras des notes.

J'ai l'impression qu'on ne s'ennuie pas chez MIODEX, moi qui pensais passer la journée à suivre tranquillement quelqu'un et regarder ce qu'il fait je suis finalement mis au centre des préoccupations et imprévus.

C'est finalement ça d'être dans une petite entreprise, on fait plus de choses et ça bouge ! Moi qui visais à la base des grands groupes pour ce stage découverte je serai passé à côté de quelque chose.

Dans la voiture c'est Mathias qui a pris la parole :

- Alors comme tu t'en doutes le service après-vente est une de mes fonctions en tant que Chef de produit. Là on est typiquement dans le cas où notre client attend de la disponibilité et de la réactivité, car sa ligne de production est à l'arrêt.

Tu vois c'est là que chez MIODEX on fait une vraie différence. Notre travail ne s'arrête pas une fois qu'on a vendu un produit, il faut ensuite le suivre et palier les problèmes s'il y en a. N'importe qui peut vendre des produits standards ou spécifiques, mais proposer un vrai service de conseil et d'après-vente, ça c'est une force et un vrai plus.

Cyril a même renchéri là-dessus :

- Tu vois, le service client doit même être abordé de manière plus globale au sein d'une société, pas que la technique. Que ça soit pour créer un devis et/ou donner un délai, que ce soit la technique ou l'administration des ventes, on se doit d'être disponibles, réactifs, clairs et concis. Nos clients doivent être l'objet de toutes nos attentions c'est comme ça qu'on démontre notre fierté à les satisfaire et à dépasser leurs attentes.

Ça ne se fait pas tout seul, pour bien les servir on doit continuellement démontrer notre disponibilité, notre capacité d'écoute, notre faculté à anticiper leurs besoins et notre volonté de réagir rapidement à leurs remarques.

Sans nos clients, MIODEX n'existe pas. Et ça, il ne faut jamais l'oublier.

L'après-midi s'est très bien passé, même si le sujet était critique j'étais impressionné de voir les clients calmes. En effet ils avaient l'air très contents qu'on fasse le déplacement si vite pour s'occuper d'eux, les materner.

Finalement gérer un client c'est assez simple, il suffit de se mettre à sa place. Un fois qu'on se visualise à sa place on sait ce qu'on est en droit d'attendre et d'apprécier chez un partenaire. Cette relation s'établit dans la durée par la coopération, la convivialité, l'humilité et la confiance.

Chapitre 3 : L'Expertise, le progrès l'innovation.

Ce matin c'est réunion, on m'a dit que je pouvais venir à l'heure que je voulais mais je suis arrivé tôt exprès pour ne rien rater. Surtout qu'il y a du monde ce matin, les gens de la R&D de Nice sont en visite, Boris et Robin je crois, le tuteur et l'apprenti. Il y aura même Dominique le commercial que j'ai croisé hier. De ce que Cyril me disait la réunion concerne le développement de leurs propres produits...

Une fois tout le monde en place dans la salle c'est Boris qui a pris la parole :

- Bonjour à ceux qui viennent d'arriver, cette réunion est la première d'une longue série concernant le développement de nos futurs produits. Comme vous le savez cela fait un moment qu'on y pense et pour de nombreuses raisons. Développer nos produits s'inscrit dans une volonté permanente d'améliorer nos compétences et notre savoir-faire pour permettre de viser l'excellence dans le développement, la mise en œuvre et le support de nos solutions.

Cyril lui coupe alors la parole :

- Comme vous le savez, on a eu une panne grave hier chez un client. Développer nos produits et faire grandir nos valeurs d'expertise, de progrès et d'innovation devient une nécessité. C'est comme ça que l'on va se remettre en cause, analyser nos succès, nos échecs, c'est la base d'une réussite durable. On travaille dans un milieu en constante mutation et pour rester concurrentiel il nous faut anticiper.

C'est aussi notre passion pour l'innovation qui va nous permettre de devancer et d'accompagner les mutations technologiques et environnementales.

Voilà, j'ai terminé, maintenant je laisse Boris bosser un peu.

La réunion a continué comme ça toute la matinée, après des discours un peu généraux c'est rentré dans le technique et j'avoue que j'ai un peu décroché. C'est pas mal qu'une petite entreprise se lance des défis aussi grands, « pas de limite » comme dirait le patron et je crois que leurs actions le laisse bien transparaitre.

Chapitre 4 : La Qualité

Cet après-midi c'est encore réunion, mais plus courte cette fois elle finit à 15h, cool.

On s'est rejoint dans une autre salle avec des personnes que je n'avais pas encore vues, visiblement la dame en face c'est Anabelle, une des responsables financières et au téléphone il y a Marina, de l'administration des ventes.

- Ce matin on a discuté de nos futurs produits d'un point de vue technique, maintenant il va falloir aborder l'aspect plus économique et qualitatif, commence Cyril.
Anabelle si tu veux bien commencer.
- Comme nous partons sur le développement de nouveaux produits il faut vraiment dès le début imaginer la qualité comme un état d'esprit qui nécessite une attention de tous les instants. La qualité de nos produits et process va désormais directement impacter notre image. Ce challenge va nécessiter la contribution de chacun et ce pour la plus grande satisfaction de nos clients et partenaires. En effet la notion de qualité transpire à la fois dans nos relations clients mais aussi dans nos relations fournisseurs. Elle transpire du point de vue technique mais aussi du point de vue process et administration.

Marina prend la parole à travers le conférencier :

- Si je devais rajouter un mot je dirais que la qualité est aussi basée sur la volonté de toujours faire mieux et doit se construire à tous les niveaux de l'entreprise, que l'on se trouve dans des services techniques ou administratifs. Il faudra accorder une attention et un suivi particulier à nos capacités de gestion ainsi qu'à la compétence et le professionnalisme des équipes. D'ailleurs Anabelle me reprendra là-dessus si je me trompe mais cela concerne aussi les investissements et la sélectivité des fournisseurs et partenaires.

Super intéressant cette réunion, c'est là que je me rends compte que les salariés chez MIODEX ont beaucoup de casquettes et font beaucoup de choses !

A cause du petit nombre il y a une vraie nécessité d'être pluridisciplinaire. C'est un vrai gage de qualité et il faudra que cela perdure même si l'entreprise grossit.

Je ne me rendais d'ailleurs pas compte comme le client doit toujours être mis en priorité, surtout dans la cadre de développements spécifiques : on définit des solutions pour répondre à ses besoins techniques et on met en place un solide process administratif pour assurer un suivi de qualité.

Chapitre 5 : La Confiance

Ce matin de mon dernier jour on est retourné chez MASNEC avec la délégation technique (Xavier, Boris et Mathias et Cyril qui nous a rejoint sur site parce qu'il avait une livraison à faire avant), au sujet du moyen tombé en panne mercredi.

On est resté en tout deux bonnes heures pour expliquer ce qu'on comptait faire.

C'est principalement Cyril qui a parlé, il a réussi à convaincre le client de nous suivre dans le projet de développement de produits nouveaux ! C'est fou, le concurrent est un poids lourd et pourtant c'est MIODEX qui a le plus d'influence. D'un autre côté, les valeurs mises en pratique au quotidien chez MIODEX sont un vrai plus face aux autres.

Sur le chemin de la sortie j'ai demandé à Cyril comment il a réussi à convaincre aussi facilement.

- Cela n'a rien de facile, a-t-il commencé. La confiance ne se décrète pas, elle se construit. Tu sais ça fait des années maintenant que nous travaillons avec MASNEC et nous mettons tout en œuvre pour répondre à leurs demandes. Aujourd'hui, oui, ils nous font confiance, comme bien d'autres clients mais c'est un combat du quotidien ! La confiance, c'est un maître mot que nous développons avec nos clients et cela se construit autour de l'ouverture d'esprit, la transparence, la compréhension des attentes et des besoins et bien sûr le respect de nos engagements.

J'ai de nombreux clients qui sont quasiment devenus des amis, et ça c'est une des conséquences directes de leur confiance envers nous.

Xavier a complété :

- On parle beaucoup de client là mais la confiance faut pas oublier qu'elle est aussi indispensable en interne chez nous et aussi envers nos partenaires. C'est le ciment et la clé de voute de ressources humaines saines, et ça a pour résultats une forte autonomie, une grande implication et responsabilisation de tout le monde. Tout un chacun, nous participons à instaurer ce climat de confiance et notre irréprochabilité en ce domaine nous permet de faire voguer plus rapidement le bateau de la réussite.

Chapitre 6 : Le plaisir dans une aventure humaine

- ___ On ne retourne pas manger au bureau ? demandais-je.

- On va à la brasserie ce midi, m'a répondu Xavier, offert par le patron.

Et bah voilà qui va terminer mon stage de manière plutôt sympa ! Lorsque nous sommes arrivés les autres étaient déjà installés, et tout le monde était présent.

Le repas était super agréable, les gens ont raconté ce qu'ils planifiaient pour le week-end, courses à pied, piscine, rester sous le plaid devant la télé... J'ai vraiment eu l'impression d'assister à une conversation entre amis, pas vraiment un repas de travail. D'ailleurs cette ambiance, conviviale et authentique, je l'ai un peu ressentie pendant tout mon stage. Dans cette entreprise familiale, le développement et le succès sont avant tout une aventure humaine partagée d'abord par les salariés mais aussi comme j'ai pu le voir avec les clients et nos partenaires. Aventure oui c'est vraiment le bon mot. Et cette aventure perdure et perdurera car elle repose sur de solides notions de plaisir, de bien-être et de bonheur de travailler ensemble.

Merci au Rédacteur en Chef, Olivier MOREL pour sa créativité et son humour,

Merci à tous les collaborateurs de faire vivre ces valeurs au quotidien,

Et merci à Philippe Cormier d'avoir été à l'initiative de tous ces changements dans l'entreprise et pour tous ses bons conseils.

