



Communiqué de presse  
Paris, 25 février 2021

## **La Qonto Way** **Quand Qonto bouscule les codes du management**

Depuis sa création en 2017, la néobanque Qonto n'a cessé de se développer et a augmenté ses effectifs en un temps record. Cette hyper-croissance et ce changement d'échelle rapide ont très vite soulevé des questions en termes de ressources humaines et de management. Ces préoccupations sont d'autant plus pertinentes à l'heure où les entreprises sont particulièrement questionnées sur leur modèle managérial et leur environnement de travail.

Dans ce contexte, Qonto a développé une méthode unique dans son écosystème, qui place le développement des personnes au cœur de son modèle de réussite : La Qonto Way.

### **Un modèle de management qui met l'apprentissage au service de la performance**

Aujourd'hui, entre des start-ups qui optent pour un management pyramidal ou au contraire donnent totale autonomie aux salariés, et des grandes entreprises qui externalisent souvent les missions d'intelligence, le développement humain n'a pas toujours sa place. A l'inverse, **chez Qonto, le développement humain est un principe fondamental** pour permettre à chacun de progresser au quotidien tout en offrant la meilleure valeur aux clients. Une démarche qui s'avère fructueuse : en 4 ans, **l'entreprise a pu grandir sereinement, en passant d'une dizaine à plus de 300 « Qontoers »** qui savent travailler ensemble et évoluer en autonomie.

#### **De Qonto... à La Qonto Way**

La mission de Qonto consiste à faciliter le quotidien des entrepreneurs pour qu'ils se consacrent à l'essentiel : construire des projets et créer de la valeur individuelle et collective. La Qonto Way est née de ce même principe, appliqué au management : **trouver des solutions simples, de suivi et d'écoute, pour aider les collaborateurs à se concentrer sur ce qu'ils aiment faire, avec passion et sans frustration.**



**Fort de son expérience, Steve Anavi, Président et co-fondateur de Qonto, incarne aujourd'hui La Qonto Way :** « *Chez Qonto, pour accomplir notre mission, ne pas devenir une entreprise bureaucratique et proposer un produit et un service de qualité, nous cherchons à favoriser la prise d'initiative, la pro-activité et l'amélioration des équipes sur le terrain. Pour cela, nous créons un cadre propice à la compréhension et à l'apprentissage. C'est ça La Qonto Way, une philosophie managériale que nous appliquons au service de notre performance et qui s'inscrit au cœur de notre stratégie* ».

### **La Qonto Way, de la théorie à la pratique**

La pratique de la Qonto Way s'applique au quotidien et concerne l'ensemble des collaborateurs, tous niveaux hiérarchiques et services confondus. L'objectif premier étant **de donner le cadre et le**

**temps nécessaires aux managers comme aux équipes d'apprendre en continu et d'améliorer leur façon de travailler et de communiquer.** Des valeurs d'esprit d'équipe et d'excellence chères à Qonto.

Ce modèle d'interaction et de développement des équipes s'inspire en partie de principes développés dans les années 60, et en réponse à la mise en place intensive du Taylorisme, si dévastatrice et qui perdure encore aujourd'hui de manière maquillée. On y retrouve les notions théoriques de "pull system", "Andon", "Kaizen", "kanban".

#### **Quelques exemples concrets :**

- Les équipes et les volontaires animent et participent à des **sessions quotidiennes de 30 minutes** pour réfléchir ensemble à des idées d'amélioration et enrichir leur expertise ;
- Chaque manager aide à rendre le travail de son équipe visible, via la représentation visuelle des étapes d'un projet : grâce à cela, l'information circule et les équipes peuvent faire face aux problèmes et trouver rapidement des solutions pour avancer.
- Dès qu'un problème de qualité est constaté, **le développement d'un projet s'arrête net** pour laisser le temps à l'analyse avant de reprendre, pour délivrer un travail d'excellence du premier coup.

#### **Arthur Froger, Lead Designer chez Qonto depuis 18 mois, vit La Qonto Way chaque jour :**

*“Dans mon travail de designer, j'utilise beaucoup le "Kanban" (littéralement “carte” en japonais). Ce système de gestion de projet visuel permet d'afficher instantanément l'avancée des projets. S'il y a du retard, on met une pastille rouge pour identifier un problème, ça devient donc une source d'apprentissage. D'un point de vue management, cela permet d'avoir une bonne vision des points de contrôle pour aider les gens à progresser au quotidien.”*

#### **Une méthode qui s'applique aussi dans l'équipe chargée des ressources humaines comme en témoigne Marjorie, Head of Talent Acquisition chez Qonto depuis 3 ans :**

*“Je perçois La Qonto Way comme un guide, une méthode de pensée pour s'appliquer à bien faire les choses et être fière de soi à la fin de la journée. M'interroger régulièrement sur ma manière de faire me permet de progresser. Tous les succès mais aussi les problèmes rencontrés, identifiés et résolus grâce au management visuel par exemple, sont une source infinie d'apprentissage.”*

Découvrir le Manifesto et la vidéo Qonto Way : <https://medium.com/qonto-way/our-manifesto-aa81b56a94c4>

--

#### **A propos de Qonto**

Qonto est la néobanque européenne des PME et des indépendants fondée par Steve Anavi et Alexandre Prot. Depuis son lancement en juillet 2017, Qonto est devenue le pionnier du Business Finance Management en simplifiant la gestion financière et comptable de plus de 120 000 entreprises grâce à un service innovant, rapide et efficace. Implantée dans 4 pays (France, Espagne, Italie et Allemagne), Qonto emploie actuellement plus de 300 personnes à Paris. Depuis sa création, l'entreprise a levé 136 millions d'euros auprès de Valar, Alven, la Banque Européenne d'Investissement, Tencent et DST Global, lui permettant ainsi de confirmer son ambition de croissance internationale.

**En février 2021, elle devient la première néobanque à intégrer le prestigieux indice Next40 rassemblant les jeunes entreprises les plus prometteuses de La French Tech.**

Plus d'informations sur : [Qonto.com](https://qonto.com), [Twitter](#), [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#)

Kit Media Qonto : <https://goo.gl/nuEDYs>

#### **Contacts presse – Le Bureau de Com**

Julie Fortun - [jfortun@lebureau Decom.fr](mailto:jfortun@lebureau Decom.fr) - 01 85 09 27 10

Julie Chaouat - [jchaouat@lebureau Decom.fr](mailto:jchaouat@lebureau Decom.fr) - 01 85 09 27 14

### **Le Qonto Way c'est quoi?**

- Chez Qonto, on pense que le succès du client et de l'entreprise passe par le succès du collaborateur. La performance est la conséquence, pas la cause!
- Par succès du collaborateur, on entend : créer les conditions de stabilité (process et mental) pour libérer la prise d'initiative, utiliser chaque projet/tache comme un exercice d'apprentissage et bien sûr, faire en sorte d'être en permanence aligner avec notre cause, notre mission: le client (et c'est l'amour du client qui génère le chiffre d'affaire!)
- Du coup, ce qu'on dit c'est que chacun comprend ce qu'il/elle fait, pourquoi il/elle le fait, qu'il/elle est accompagné(e) en cas de problème pour apprendre de ces erreurs, on devient individuellement et collectivement très bon. Et alors, le clients gagnent !

### **Mais concrètement, ça veut dire que vous faites quoi ?**

- Par exemple, on va proposer à nos équipes (et aux volontaires) de faire des sessions d'améliorations de bonnes pratiques 30min tous les jours. On appelle ça le Kaizen.
- On va aussi aider chaque manager à rendre le travail de son équipe visible, typiquement via des Kanban i.e. une représentation des étapes de création de valeur : grace à sa l'information circule et les équipes peuvent se concentrer sur leur strategie pour faire face aux problèmes plutôt que de gacher leur energie à se repeter plusieurs fois par jour ou elles en sont
- Autre exemple : le stop-and-fix. Dès qu'un problème de qualité est constaté, on arrête tout (ça ne sert à rien de faire si c'est cassé) et en analysant, on apprend à mieux regarder et à faire de la bonne qualité du premier coup.

### **Comment vous y êtes venus ?**

- Un mix de plusieurs choses :
  - D'abord, nos valeurs : on est parti de notamment de 2 d'entres elles, teamwork et mastery, qu'on a cherché à définir précisément et à traduire dans notre activité personnelle et de groupe.
    - Teamwork : j'apprends à travailler à la même vitesse et à faire de la qualité du premier coup pour créer une environnement de confiance et de respect
      - Etre à l'heure = c'est la qualité de la relation
      - Livrer de la qualité = c'est le respect de l'autre
    - Mastery : je m'améliore contre moi-même. J'utilise les tâches qui me sont confiés pour vivre ma passion et perfectionner mon expertise et mes gestes.
  - Le bon sens : on pense profondément que les gens rejoignent des entreprises, des missions avec un maximum d'énergie. La collaborateur demande à faire sans qu'on l'embête ! L'energie s'éteint si les conditions de motivation et d'apprentissage ne sont pas respectés

- Enfin, le lean ou plus précisément le modèle Toyota : dans les années 60, travailler dans l'automobile c'était comme travailler chez Google ou chez Apple. En opposition au Taylorisme, Toyota, entreprise japonaise qui se reconstruit après guerre, s'est posée la question du modèle d'entreprise autour de la fierté, du respect de gens et des valeurs humanistes de l'amélioration de l'homme. On a naturellement regardé comment ils s'y prenaient! L'adage de Toyota c'est = good product, good thinkers!

### **Comment vous scalez ça ?**

- S'agissant de bon sens et d'intégrité, on a simplement codifié certains gestes, certaines postures, certaines techniques pour pouvoir s'en parler, s'échanger du savoir-faire et se coordonner naturellement
  - S'agissant d'une codification à savoir de rendre conscient l'inconscient ⇒ Ça veut dire aussi que c'est la culture de Qonto : comme on la pratique, ça scale. Un peu comme pratiquer un sport, un instrument de musique ou une religion.
  - Evidemment, il y a un temps d'adaptation : mais ça c'est notre rôle de faire en sorte que les gens qui nous rejoignent aient envie de jouer le jeu, de rentrer dans notre monde. On recrute donc plus pour l'attitude que pour le titre/CV.
  - Une des clés du succès, comme toute culture, c'est évidemment de l'incarner et de montrer l'exemple soit même en tant que co-fondateur

### **Comment vous arrivez à prendre le temps de réfléchir vs. scaler aussi vite ?**

- L'astuce, c'est de comprendre que c'est la même chose:
  - Quand on apprend de nos erreurs, on apprend à faire bien du premier coup et donc à livrer plus vite. Cela veut dire grandir la boîte plus vite tout en grandissant soit même.
  - Quand on accepte et on discute de nos frustrations, on est en réalité en train de regarder où sont les gâchis (l'attente, la correction de la non qualité, etc). Quand on décide d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs, on améliore la performance de l'équipe, de l'entreprise et du client.
  - Quand on apprend à rendre notre travail visuel, on apprend surtout à visualiser les problèmes lorsqu'ils se produisent pour réagir avant qu'il ne soit trop tard plutôt que de patcher/réparer; ce qui prendrait évidemment plus de temps
  - Et ainsi de suite... en fait chez Qonto, on apprend à scaler en utilisant notre cerveau et donc en s'amusant !

### **Mais pourquoi travailler comment ça ?**

- Notre mission, créer la solution finance que les PME aiment, c'est d'abord se demander pourquoi les entreprises n'aiment globalement pas leur banque (NPS < 0)
  - La maladie des grandes entreprises, c'est de faire du Taylorisme : déléguer l'intelligence, le raisonnement et la prise d'initiative à des consultants qui par

ailleurs ne sont plus là lorsqu'il s'agit d'améliorer. Le résultat est catastrophique : l'employé ne réfléchit plus et le client paye les frais de ce système cassé i.e. "c'est pas dans mon service, l'informatique ne le permet pas, etc"

- On pense que pour réussir à accomplir notre mission, pour ne pas devenir une entreprise lourde et proposer la meilleure valeur possible, on doit s'attaquer à la cause racine : libérer la prise d'initiative, la suggestion, l'amélioration, l'apprentissage et la confier au terrain. Et pour éviter le chaos, on crée le cadre, le Qonto Way.

### **Quelle différence avec l'Agile?**

- L'agile propose une méthode qui a malheureusement été galvaudée et a été dénuée de son sens : elle s'est arrêtée aux techniques (qui sont enseignées).
- Le Qonto Way se concentre en premier lieu sur les valeurs, les postures. Et donnent des techniques pour se perfectionner.

### **Pourquoi People dev = Qonto Way?**

- Les gens se développent et grandissent quand ils sont dans les conditions de l'apprentissage, dans un environnement qui autorise l'erreur (à la condition qu'on apprenne de ça), quand ils sont autonomes pour essayer, quand ils comprennent et respectent la mission
- Le Qonto Way = c'est comprendre ce qu'on fait, pourquoi on le fait et apprendre de ses erreurs pour se voir progresser.