

DOSSIER DE PRESSE 2019

DCS EASYWARE,
EXPERTS EN MANAGEMENT ET SUPPORT
D'INFRASTRUCTURES IT



Conférence de Presse - Mardi 26 mars 2019

3 QUESTIONS À FABIENNE DALLIÈRE, PRÉSIDENTE DE DCS EASYWARE



Comment définiriez-vous DCS Easyware ?

DCS Easyware est une entreprise de service du numérique (ESN) fondée dans les années 70 en Haute-Savoie. Dans un premier temps positionnée sur des activités d'exploitation informatique, l'entreprise s'est développée sur des prestations d'infogérance et d'assistance technique, dans les services aux infrastructures - gestion des environnements utilisateurs, gestion des serveurs, ingénierie de production / d'exploitation système et réseaux, ou encore de la gestion des projets et des ressources informatiques. Ces métiers sont délivrés sur site ou à distance à partir de nos centres de services et de compétences.

Avec sept implantations en France et une présence européenne au Benelux, en Espagne et en Italie, DCS Easyware compte aujourd'hui plus de 650 collaborateurs travaillant pour une clientèle composée essentiellement de grands comptes, dont certains sont au CAC 40.

Grâce à un ancrage régional fort, DCS se différencie des acteurs internationaux du secteur. Elle bénéficie par ailleurs d'une grande stabilité de son personnel qui s'explique par une politique de ressources humaines éloignée des pratiques du secteur : l'entreprise travaille ainsi à une mobilité choisie et essentiellement régionale de nos équipes, nos embauches se font exclusivement en CDI, et nous leurs assurons un suivi de proximité, et sommes attentifs à l'évolution de nos collaborateurs. Cette double approche, de relations étroites avec nos clients et d'attention particulière à nos collaborateurs, permet à DCS Easyware de maintenir un niveau de qualité de service élevé, et de construire ainsi des relations de confiance sur le long terme avec nos clients. Misant sur sa performance opérationnelle, et anticipant une tendance de fonds en matière d'externalisation, l'entreprise crée au début des années 2000 ses premiers centres de compétences totalement dédiés à des clients spécifiques.

Afin de répondre à un environnement concurrentiel croissant et à l'évolution des besoins des clients, DCS entame à partir de 2006, son développement européen. Ce dernier constitue aujourd'hui un axe prioritaire stratégique, et se couple avec un élargissement de son spectre d'activités pour mieux répondre aux nouvelles problématiques liées à la transition numérique de nos clients telles que la mobilité, la cybersécurité, mais aussi les domaines liés à l'intelligence artificielle.

Quel bilan tirez-vous de l'année écoulée ?

Beaucoup d'événements ont eu lieu en 2018, je pense notamment à la prise de participation du groupe SYNERGIE, devenant ainsi notre actionnaire majoritaire. Cette opération juridique sans impact sur la stratégie ou le fonctionnement organisationnel de DCS, permet à chacun de bénéficier des expertises, des ressources, et/ou du réseau commercial de l'autre partenaire. Une belle alliance pour se positionner comme des acteurs incontournables de la transition numérique.

L'année 2018 a été une année de consolidation à la suite de deux grandes années de développement, en 2017 et 2016. Nous avons dû faire preuve de courage pour traverser cette année de digestion de

croissance, pour vendre dans la compétition, pour convaincre prospects et candidats. Mais grâce à la dynamique et à l'agilité des équipes, nous avons pu mettre en œuvre et déployer nos prestations, conformément aux attentes et exigences de nos clients et ainsi atteindre les 44M€ de chiffre d'affaires, soit une croissance de près de 5%.

Quels sont les objectifs du groupe et les défis que vous relèverez en 2019 ?

Pour 2019 et 2020, nous souhaitons notamment capter, intégrer de nouveaux collaborateurs et les accompagner dans le développement de leurs compétences, gérer nos talents en vue de les fidéliser. Cela passe aussi par la consolidation des valeurs de bien vivre au travail.

Nous voulons aussi améliorer la qualité de service et de performance opérationnelle, industrialiser et poursuivre la modernisation des outils et des infrastructures de nos centres de compétences, dans l'objectif d'apporter plus de valeur à nos clients existants et d'élargir notre base clients.

Enfin, nous souhaiterions accroître les territoires et notre couverture géographique en menant une opération de croissance externe.

Concernant les chiffres, nous avons pour ambition d'accéder aux 50M€ de chiffre d'affaires en 2019 et 70M€ en 2020. Des objectifs que nous devrions atteindre grâce à la mobilisation de toutes les équipes du Groupe auxquelles j'accorde toute ma confiance.

SOMMAIRE

3 questions à Fabienne DALLIÈRE...

DCS EASYWARE, entre histoire et valeurs.....	p. 4
2018, une année de développement notable pour l'entreprise.....	p. 6
Les perspectives et enjeux futurs à horizon 2019 et 2020.....	p. 7
DCS EASYWARE, un acteur responsable.....	p. 12

1. DCS EASYWARE, ENTRE HISTOIRE ET VALEURS

DCS EASYWARE est une **entreprise de taille intermédiaire spécialiste des services numériques**, experte dans le maintien en condition opérationnelle des infrastructures.

Depuis 40 ans, elle fournit à ses clients des **services et solutions dans le domaine de la production informatique et du support aux utilisateurs** (pc/tablettes/mobiles, etc.) tout en les accompagnant dans l'évolution de leurs systèmes d'information et sur les usages liés aux nouvelles technologies et à la transformation digitale.

DCS EASYWARE a élaboré son offre commerciale sur la capitalisation et le partage d'expériences acquises auprès de ses clients (privés comme publics issus de secteurs aussi variés que la banque, les assurances, les administrations, la santé, les transports, la grande distribution, etc.) ainsi que sur les meilleures pratiques et standards du marché.

De grandes catégories de métiers définissent aujourd'hui l'entreprise :

- *Gestion des environnements utilisateurs ;*
- *Gestion des infrastructures (production et exploitation) ;*
- *Ingénierie & expertise ;*
- *Service management, direction de projet et conseil.*

Ces métiers sont délivrés sur site ou à distance à travers ses centres de services et de compétences.

Implantée dans sept villes françaises ainsi que dans plusieurs régions d'Europe – Benelux, Péninsule Ibérique, Royaume-Uni – DCS EASYWARE déploie son modèle d'organisation de pilotage des activités commerciales et opérationnelles, en agence ou en représentations locales ; ce qui permet à l'entreprise d'assurer la proximité auprès de ses clients et collaborateurs, une valeur chère à l'entreprise.

DCS EASYWARE, une histoire de près de 50 ans...

1970 – Fondation par M. et Mme Galle à Annemasse (Haute-Savoie)

1977 – Installation du siège social à Lyon

1981 – Entrée de Fabienne Dallièrè chez DCS Easyware

1983 – Création d'un département Formation – Bureautique

1985 – Rachat par la holding familiale ADE

1989 – Lancement commercial des activités de DCS Easyware

2006 – Création de DCS Belgium

2011 – Rachat de Technoimpianti devenue DCS Iberica

2012 – Création de DCS ICT UK

2015 – Plan de Développement 2016/2018

2017 – Volonté de croissance externe / acquisition, France / Europe

2018 – Synergie prend le contrôle de DCS Easyware à hauteur de 66 %

LES CLIENTS, SECTEUR PAR SECTEUR



+ 100

références actives



présence européenne

7 implantations en France
4 implantations en Europe
650 salariés en 2018
+ 300 salariés recrutés en 2018¹
44 millions d'euros en 2018

EN BREF

¹ CDD, intérim, indépendants, remplacement

2. 2018, UNE ANNÉE DE DÉVELOPPEMENT NOTABLE POUR L'ENTREPRISE

DCS EASYWARE S'ALLIE À SYNERGIE POUR RENFORCER SES COMPÉTENCES

Au cours de ces 5 dernières années, DCS EASYWARE a connu une croissance forte couronnée en 2018 par un changement de dimension avec **une prise de contrôle, à hauteur de 66 % de son capital, par Synergie**, après de nombreuses années de collaboration.



Ce rapprochement naturel, sans impact sur la stratégie ou le fonctionnement organisationnel de l'entreprise permet aux deux acteurs concernés, après des années fructueuses de collaboration commerciale, d'utiliser et de capitaliser sur les ressources de l'autre partenaire.

Pour Synergie, l'objectif est clair : diversifier ses prestations grâce aux activités IT et conseil de DCS EASYWARE, notamment via son savoir-faire dans l'infogérance et l'assistance technique. Pour cette dernière qui conserve tout de son autonomie, à l'instar de son identité et de son nom, ce rapprochement lui permet de bénéficier du solide réseau commercial du groupe Synergie pour accélérer son développement.

« Nous rejoignons un Groupe de taille internationale dont la puissance en matière de ressources humaines est de nature à renforcer nos moyens de développement et nos capacités d'investissement, et dont les valeurs sont communes à celles de DCS : proximité, esprit collectif, transmission du savoir. Des valeurs qui nous ressemblent, un avenir qui nous rassemble ».
explique Fabienne DALLIERE, Présidente de DCS EASYWARE.

L'ANNÉE 2018 EN CHIFFRES

41,5 M€ : CA réalisé France

44 M€ : CA réalisé Europe (Groupe)

+ 4,7 % : Croissance par rapport à 2017

3. LES PERSPECTIVES ET ENJEUX FUTURS POUR DCS EASYWARE À HORIZON 2019 ET 2020

Aujourd'hui, la transformation du marché s'intensifie et s'accélère. Désormais, les investissements et priorités des clients sont liés à la **transition numérique de leurs entreprises**. Il s'agit pour elles de s'adapter très vite aux évolutions et d'offrir une innovation permanente à leur cible finale.

La plupart de ces entreprises disposent de départements d'infrastructures IT chargés de fournir des services technologiques à leurs employés, à leurs clients et à leurs partenaires. Pour les soutenir et accompagner leurs objectifs, DCS EASYWARE propose **un hébergement et une infogérance efficaces**, renforcés par une qualité de service ou l'agilité, la flexibilité et l'évolutivité sont des maîtres-mots qui coïncident avec les besoins des entreprises.

2019 sera pour DCS EASYWARE l'année du **développement du coeur de métier** avec de nouvelles offres technologiques et innovantes proposées aux clients.

Ce sera également une année charnière en interne. L'entreprise souhaite accélérer la formation aux nouvelles technologies des équipes conformément à sa volonté d'être réactive face à un marché où les progrès sont de plus en plus notables et les avancées de plus en plus rapides. Un plan de transformation et de Développement des compétences va donc rentrer en vigueur très prochainement. Autre objectif : industrialiser et poursuivre la modernisation des outils et des infrastructures dans les centres de services et compétences.

LE COURAGE, UNE VALEUR CLÉ EN INTERNE POUR 2019

Alliée à la dynamique de l'entreprise ainsi qu'à son aptitude à l'agilité, DCS EASYWARE souhaite véhiculer en interne la notion de **courage**, valeur montante dans des mondes et organisations incertaines, complexes, ambiguës, volatiles. Pourquoi ?

- ... pour vendre dans la compétition et concrétiser face aux freins ;
- ... pour convaincre prospects et candidats ;
- ... pour réaliser et délivrer en répondant aux exigences des clients ;
- ... pour émettre des points de vue différents, surmonter les critiques ;
- ... résoudre les conflits et les transformer en opportunités.

LES OBJECTIFS

50 M€ : Objectif CA 2019

70 M€ : Objectif CA 2020

LE POINT DE VUE DE...

Bruno LAVAUD – Directeur Commercial et du Développement

Quels sont les enjeux de votre fonction ?

Les premiers enjeux ont été de se fixer un cap en termes de CA (70 millions d'euros fixés à échéance 2020). Il y a 5 ans, nous étions à un peu plus de 20 millions d'euros et aujourd'hui nous sommes à 44 millions d'euros (tout groupe confondu). Comment arrive-t-on à croître ? En se mobilisant d'abord avec les équipes et en se fixant une trajectoire !

À mon arrivée en 2014, l'un des objectifs que je m'étais fixé était de travailler sur la notoriété de l'entreprise car DCS EASYWARE n'avait pas nécessairement connaissance de ses qualités.

C'est un marché très concurrentiel, il était donc indispensable de nous manifester, de faire valoir notre savoir-faire. J'ai immédiatement noté la maturité de l'entreprise (qui par exemple était déjà dotée d'un centre de services) et qui avait différentes façons de procéder pour délivrer ses prestations : in situ chez le client ou ex situ à partir des centres de services avec une vraie culture d'engagement de résultats (car, de plus en plus, les clients s'attendent à ce que nous nous engagions sur la qualité de service).



Depuis 5 ans, l'entreprise est en constante évolution, pourriez-vous nous présenter les facteurs déterminants ?

Depuis 5 ans, nous avons progressé. Pourquoi ? Car nous sommes toujours en mouvement et ce, grâce à notre faculté à nous remettre en question. Nous sommes sur un marché qui bouge en permanence ; il est nécessaire d'être très agile. La technologie évolue très rapidement, il est de notre devoir et nous avons l'obligation en tant que fournisseur de service de nous aligner, de comprendre, d'être réactif. Or, nous faisons preuve d'une réactivité extrême grâce à la taille de l'entreprise et à son modèle de gouvernance qui est simple et lisible : c'est un réel gage de flexibilité pour les clients finaux !

DCS EASYWARE est une entreprise très orientée support utilisateur également support aux infrastructures, gestion des infrastructures avec une population de techniciens importante. Un des leviers de croissance a été de modifier la pyramide des compétences et de nous orienter vers l'administration, l'ingénierie, la chefferie de projets. C'est une dynamique qui a été initiée il y a 5 ans et aujourd'hui cela représente une part de notre CA qui a clairement participé à notre croissance.

En complément, on transforme l'organisation pas seulement pour renforcer notre CA mais aussi pour répondre au besoin du marché, nous avons créé une division dont la vocation est de travailler sur l'innovation, les nouvelles offres de services (ex : l'intelligence artificielle ou encore les devops). À travers cette division, nous avons des vellétés de travailler sur des solutions qui sont innovantes. L'objectif reste bien d'apporter de la valeur à nos clients.

Enfin nous disposons d'un point fort essentiel : la faculté à travailler en 24/7, ce n'est certes pas technologique mais c'est une organisation. Assurer la continuité de service en condition extrême, H24 - 365 jours par an grâce aux équipes, c'est essentiel pour anticiper mais également pour réagir sur incident dans les plus brefs délais. »

Comment envisagez-vous d'atteindre votre objectif ambitieux de 70 M€ de CA à horizon 2020 ?

Notre croissance sur les 5 dernières années s'est effectuée sans acquisition, indépendamment du fait que cela représente une charge de travail importante pour tous, nous n'écartons pas cette possibilité sur laquelle nous sommes en veille. Dans ce domaine, nous prenons de nombreuses précautions car il ne s'agit pas de déstabiliser l'entreprise ; mais pour autant afin d'atteindre la cible de 70 millions d'euros nous devons trouver des acteurs qui pourront nous rejoindre en France ou en Europe.

IL DIT AUSSI...

2016 c'est... **l'année du changement**, de la croissance importante avec l'ouverture d'un centre de services et de compétences à Paris, étendu en 2018.

2017 c'est... **l'année de la continuité**, les bénéfices de l'année précédente ont clairement été identifiés, le changement de dimension est notable et réel.

2018 c'est... **l'année intermédiaire**, il s'agit de consolider, structurer et compléter les équipes (commerciaux, responsables opérationnels de compte) ; les signes de croissance subsistent mais dans une moindre mesure, il faut aller plus loin !

LE POINT DE VUE DE...

Christophe DENTE – Directeur des Régions et des Opérations

Quel bilan dressez-vous en région de l'année écoulée ? Comment se positionne Lyon dans la dynamique globale de 2018 et pour 2019 ?

En région, DCS a réalisé pour l'année 2018 une belle performance avec +10% de croissance du CA sans dégradation de la marge brute par rapport à l'année précédente.

DCS bénéficie d'un portefeuille de clients actifs important qui s'est enrichie de nouveaux clients.

Nos clés de succès : proximité clients, écoute positive, performance opérationnelle, suivi régulier des collaborateurs et propositions d'amélioration.

Lyon s'inscrit pour 2019, dans la continuité de 2018 : des prestations récurrentes qui se poursuivent, des projets d'extensions mais un marché de l'assistance technique compliqué dû à la pénurie de candidats dans l'IT.



Pourriez-vous revenir sur une collaboration notable qui fait montre de la confiance accordée à l'entreprise ?

In-Extenso GROUPE DELOITTE est un des grands acteurs de l'expertise comptable, apportant un réel sens du service depuis plus de 20 ans à leurs 100 000 clients. In-Extenso, c'est surtout un concept qui vise à dépasser l'expertise comptable traditionnelle.

DCS délivre une prestation de « support métier » pour les utilisateurs de leur solution Inexweb en mode SaaS (comptabilité, factures/devis, caisse en ligne, banque, coffre fort numérique, paie, etc.) ; 10 000 clients à ce jour bénéficient d'un support dédié en horaires étendus et en jours ouvrés. Un support technique est également apporté aux 4500 collaborateurs In-Extenso répartis sur les 250 agences en France

Ces activités étaient réalisées par In-Extenso en interne, In-Extenso a mené une démarche d'externalisation qui répondait à un changement radical de stratégie. Cette externalisation s'est faite de façon graduelle de manière à diminuer le risque.

Aujourd'hui, In-Extenso se montre très satisfait d'avoir opté pour un modèle de service externalisé chez DCS, In-Extenso a d'ailleurs confié mi-2018, un nouveau périmètre avec l'entité du groupe IBIZA. D'autres projets sont étudiés avec notamment le support du module « paie ».

En quoi le centre de service de Lyon est-il une illustration du savoir-faire/de la vitalité de l'entreprise ?

Le Centre de Services et de Compétences à Lyon délivre des prestations de support des environnements utilisateurs et de surveillance des infrastructures IT « sur-mesure » répondant au plus proche des attentes de nos clients.

La culture est orientée « résultats » et « satisfaction utilisateurs » : on constate une très bonne fidélisation des clients, la qualité du service rendu est une préoccupation permanente.

Le turnover des ressources du CDS est contenu ce qui permet une bonne capitalisation des connaissances.

En 2018, DCS a investi pour moderniser ses infrastructures notamment télécom avec le choix d'une solution en mode SaaS performante et omnicanal qui répond aux nouveaux usages d'aujourd'hui.

La branche innovation et expertise de DCS travaille sur des outils digitaux destinés à développer notamment le selfcare, le reporting digital, les bases documentaires...

Le CDS bénéficie directement de ces évolutions et nouveautés émanant de notre recherche permanente d'améliorations, un savoir-faire qui fait la fierté de l'entreprise.

4. DCS, UN ACTEUR RESPONSABLE

Membre du Global Compact des Nations Unies depuis 2010 (statut Participant), DCS met la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et prône un management bienveillant et un leadership humble et positif.

Son engagement RSE et Développement Durable est fort, sincère et large. En témoignent les nombreuses sollicitations dont elle fait l'objet pour intervenir lors de conférences, les distinctions et prix qu'elle obtient (1er Prix de la Performance RSE, secteur TIC, lors de la conférence internationale Sustain en 2017, 2018 et 2019, place de finaliste des Trophées Global Compact des Meilleures Communications en 2016, 2017 et 2018), mais surtout son score très élevé de performance RSE évalué chaque année par l'organisme indépendant d'experts RSE d'experts spécialisés, reconnu mondialement, EcoVadis (78/100). Grâce à sa forte implication, DCS se distingue et se place dans le top 1% mondial des entreprises les mieux notées par cet organisme.

LE POINT DE VUE DE...

Aurélien BRUSSET – Directeur Qualité et RSE



Qu'est-ce qu'implique concrètement pour vous une démarche RSE/Développement durable dans l'entreprise ?

Une démarche RSE/Développement Durable, c'est autre chose que la simple réponse à des obligations réglementaires. C'est un élan responsable et désintéressé qui s'appuie sur la conviction que la recherche du bien commun est vecteur de bien-être, d'évolution positive et donc de performance durable.

Aussi, l'enjeu réside dans la capacité à faire de cette démarche un outil de transformation et d'adaptation, par la recherche constante et systématique des meilleures pratiques sociales,

environnementales et économiques, mais également un outil de cohésion interne dynamisé par la réalisation d'actions concrètes, utiles, mobilisatrices, qui feront sens pour les salariés et toucheront à des valeurs qu'ils souhaitent partager avec leur employeur.

Comment s'illustrent vos engagements au sein de l'entreprise ?

Je pense que le nerf de la guerre d'un engagement RSE est la pédagogie ; faire comprendre au plus grand nombre ce qu'est réellement l'action sociétale, quels en sont les enjeux, et à quel point elle nous concerne tous individuellement et collectivement. Informer, transmettre, expliquer, bousculer les idées reçues, influencer « positivement » les mentalités sont autant de clés à la réussite d'une démarche responsable et durable, orientée « intérêt général ».

Nous portons d'ailleurs une attention toute particulière à la diffusion de la culture RSE dans l'entreprise : intégrations, formations, certifications internes, présentations dans les équipes terrain...

Aussi, comme la performance d'une démarche RSE se mesure principalement à sa capacité à agir concrètement, nous invitons tout au long de l'année nos salariés à s'engager à nos côtés pour défendre les pratiques sociales, environnementales et économiques vertueuses, via des courses solidaires, des challenges interentreprises, des concerts caritatifs et autres campagnes responsables et journées mondiales.

DCS a cette année encore été labellisée par EcoVadis, en quoi cela représente-t-il une récompense et en quoi cette reconnaissance est-elle symptomatique des efforts que vous fournissez quotidiennement ?

Ce 1^{er} prix de la performance RSE, obtenu pour la 3^{ème} année consécutive lors des Sustainability Leadership Awards, en marge de la conférence Sustain à Paris, démontre de fait notre constance dans l'effort. Il révèle aussi que l'engagement de DCS est porté par une conviction forte qui se veut persistante. Une conviction qui donne la direction vers la construction d'un monde plus responsable, solidaire, sensé et donc durable.

C'est un prix que l'on veut bien sûr partager avec tous les salariés qui nous accompagnent dans nos engagements et nos actions.

DES ENGAGEMENTS FORTS

En lien avec les Principes du Pacte Mondial...

- Droits de l'Homme
- Normes internationales du travail
- Environnement
- Lutte contre la corruption

... Et les **17 objectifs** du Développement Durable des Nations Unies.

DES ACTIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET ÉCONOMIQUES AU QUOTIDIEN

- Des **accords** d'entreprise : travailleurs handicapés, égalité femmes/hommes, Contrat Génération.
- Des **engagements** solidaires et caritatifs (concert ELA; Course des Héros; Run in Lyon, etc.).
- **373** jours de formations dispensés en 2018.



www.dcsit-group.com

CONTACTS PRESSE

Agence plus2sens - 04 37 24 02 58

Catherine BERGER-CHAVANT - catherine@plus2sens.com

Mylène GACHON - mylene@plus2sens.com