

# PARTENARIAT GAGNANT



AIRFRANCE 

**Associé au constructeur Xerox, l'entreprise adaptée DSI (Distribution Services Industriels) a proposé à Air France une solution innovante et économique de *facility management* pour le print. Comment remplir à la fois ses objectifs de responsabilité sociétale et environnementale, en favorisant la maîtrise des coûts ? Démonstration !**

## PREMIER CONTACT AVEC LE HANDICAP

Fin 1994, Jean-Louis Ribes projette de créer une entreprise de conseil en ingénierie de haute technologie « pour proposer un service de maîtrise d'œuvre de qualité à un public fidélisé d'entreprises implantées en région toulousaine », raconte-t-il. Dans le même temps, l'Agefihp et les directions départementales du travail tentent d'inciter les grandes entreprises à traduire la loi du 10 juillet 1987, en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, par des actions concrètes. « Les deux premiers accords signés n'avaient pas produit les résultats escomptés, poursuit Jean-Louis Ribes. Je prospectais alors la clientèle de ma future entreprise et mes interlocuteurs m'ont fait comprendre que le meilleur service à leur rendre serait de me pencher sur le sujet du handicap. »

Malgré sa méconnaissance du sujet, l'entrepreneur consent à répondre à cette demande, qui devient l'élément déclencheur d'une aventure passionnante. « Après de six mois de démarches auprès de l'administration, d'organisations professionnelles, d'associations et de centres de formation, j'ai rencontré un premier travailleur handicapé. » Jean-Louis Ribes insiste sur un point : les personnes handicapées dont il s'agit sont éloignées de l'emploi depuis longtemps et non des personnes à forte efficacité, accueillies ou recherchées par les entreprises traditionnelles. Pendant l'entretien, j'ai été saisi par un sentiment d'injustice, car je me suis rendu compte que ces personnes étaient comme les autres, avec les mêmes difficultés... Plus une : personne ne veut s'occuper d'elles. »

## LE TRYPTIQUE QUALITÉ-PRIX-DÉLAIS

Il en sort animé de la volonté de créer pour elles de l'emploi durable et qualifiant. Lettres d'engagement d'Aérospatiale, d'Airbus, du Cnes et de Siemens Automotive en poche, il obtient l'agrément d'État le 30 janvier 1996 et fonde DSI, SARL dont il détient toujours 100 % du capital et qui opère aujourd'hui dans cinq domaines d'activité : bureautique/éditique ; print ; industrie ; logistique et multiservice. La PME honore les prévisions de son business plan. « J'avais annoncé que dès le premier mois, notre activité équivaldrait à quatre personnes. Pari tenu. Dès la première année, nous avons créé une quinzaine d'emploi et aujourd'hui nous sommes 600 salariés répartis sur quatre sociétés sœurs en Aquitaine, Midi-Pyrénées, Île-de-France, PACA dans un souci de proximité du client. »

## Isabelle HAURY

Responsable Achats DSD  
AIR FRANCE



« Ma mission concerne l'achat de constituants des systèmes distribués : ordinateurs, imprimantes, serveurs et leur câblage, accessoires et consommables informatiques. Avec le service informatique, qui est le prescripteur principal, j'analyse les matériels et les offres des très nombreux fournisseurs, pour bâtir des relations équilibrées, tout en veillant à optimiser les coûts et à homogénéiser le parc machines. Néanmoins, c'est le service Handicap de la direction des ressources humaines qui a été le premier à identifier DSI. Chargé de détecter des partenaires potentiels parmi les entreprises du secteur adapté et protégé, il permet au groupe d'atteindre les objectifs de son ambitieuse démarche de développement durable.

Initiée en 2007, notre coopération avec DSI, portant sur les systèmes d'impression, a pris un tour nouveau en 2012. Notre nouvel appel d'offres avait pour enjeux de réduire le nombre d'impressions, couleur ou noir et blanc et de rationaliser le parc d'imprimantes. Proposée conjointement par Xerox et DSI, la solution Full'O Print consistant à obliger chaque salarié à se déplacer et à badger pour récupérer son document s'est révélée la plus innovante et la meilleure. Un groupement momentané d'entreprises a été spécialement créé : la responsabilité du contrat est portée à 100 % par Xerox et le chiffre d'affaires réparti équitablement entre les deux structures.

Dans ce cadre, DSI réalise toute la prestation de service de niveau 1 (mise en place des consommables, vérifications du parc machines, maintenance en cas de petites pannes, etc.), ainsi que la formation de nos équipes à l'utilisation des systèmes (gestions des paramètres, lancements des impressions à distance, etc.). Leur service de proximité - DSI est présente en région parisienne et à Toulouse -, est très apprécié de nos collaborateurs qui ont établi des liens de confiance avec leurs intervenants. En transmettant leur connaissance de notre groupe, ces derniers ont aussi facilité la prestation de Xerox. Grâce à son bon déroulement, cette coopération avec une entreprise adaptée revêt un caractère exemplaire pour le Groupe. Fin 2014, nous avons déjà constaté une économie de 300 000 euros sur nos coûts d'impression. Avantage supplémentaire : nous avons doublé le chiffre d'affaires réalisé avec DSI, ce qui contribue à atteindre le quota des 6 % Agefihp. »

L'exactitude de ces pronostics doit davantage à une réflexion rationnelle qu'au hasard. « Les marchés de sous-traitance à petite et moyenne valeurs étaient appelés à se déplacer dans les pays low cost. J'ai donc mis en place des activités qui, à terme, présenteraient une forte ou très forte valeur ajoutée... Nos principes étaient la compétence au travail et la performance pour répondre aux objectifs du tryptique qualité-prix-délais. Et l'humanisme : nos salariés ont des salaires supérieurs à la pratique moyenne dans les entreprises adaptées françaises. » Ce modèle vaudra à Jean-Louis Ribes d'exprimer sa vision dans un ouvrage intitulé *Réfléchir le management au miroir des situations du handicap*, coordonné par la Direction RH d'ERDF.

## FORTE IMPRESSION SUR AIR FRANCE

2005 : la direction RSE d'Air France envisage de confier des travaux à DSI. Jean-Louis Ribes lui propose notamment des prestations de *facility management* pour l'impression. Bien que le groupe figure parmi les trois acteurs les plus importants du marché français du *printing*, la direction des achats décide de consulter la PME en lui suggérant de faire réponse commune avec un constructeur. Associée au groupe Ricoh, elle remporte l'appel d'offres en 2006. Le tandem est reconduit en 2007 puis en 2010 jusqu'en 2013, date de remise en concurrence. Un changement à la présidence du groupe Ricoh a tendu la relation avec Air France. DSI soumissionne avec plusieurs constructeurs et parvient à l'étape de soutenance avec Xerox. Nouvelle victoire : la PME et le grand groupe américain se partagent la totalité du marché à parts égales grâce à la mise en place d'une innovation économe.

« L'impression est sécurisée grâce à un contrôle analytique des adresses IP et des pilotes. Si un collaborateur lance une édition, sans se déplacer jusqu'à la machine pour taper un code et récupérer son document, ce dernier ne sort pas et disparaît de la file d'attente. Autres paramètres de réduction des coûts : le recto-verso systématique et la suppression partielle des impressions couleur. » Les équipes de Jean-Louis Ribes sont passées maîtres dans l'art

d'utiliser le software de façon optimale. « Le *printing* chez Air France concerne 4 000 à 5 000 systèmes d'impression, répartis sur toute la France. Il implique des logiciels issus d'éditeurs différents, avec plusieurs indices de révision. Et malgré la multiplicité des algorithmes en jeu, la qualité des impressions doit être constante. » Jean-Louis Ribes est fier de la capacité de DSI à appréhender des attentes aussi complexes que ses clients sont divers. « Nous faisons la mise en place des systèmes d'information, avec financement des machines, suivi, maintenance et statistiques. Comme DSI n'est pas mono fournisseur, hors des contrats tripartites avec un constructeur et un client comme c'est le cas avec Air France, nous sommes capables d'optimiser les parcs machines en recommandant des marques différentes, selon le type d'impressions à effectuer. Enfin, grâce à notre connexion fibre, nous sommes en mesure de dépanner un client empêché, par exemple, de faire des tirages de fiches de paie le jour J. »

## 300 % DE CROISSANCE

Après avoir convaincu Air France, ces méthodes ont séduit entre autres les groupes Andros et Continental. « La collaboration avec Air France est très importante à bien des titres, note Jean-Louis Ribes. C'est un formidable défi pour nos personnels handicapés qui sont fiers de contribuer à le relever. Le fait de travailler avec un partenaire américain de la taille de Xerox - auquel nous avons ouvert la porte du marché Air France Monde - renforce aussi notre crédibilité auprès des banques, avec lesquelles nous coopérons étroitement sur le volet financement des parcs machines. » C'est aussi un puissant booster de croissance. Entre 2008 et 2013, DSI a triplé son chiffre d'affaires et multiplié son effectif par 2,5. L'entreprise a construit 12 000 m<sup>2</sup>, créé une force commerciale, deux cellules de recherche - l'une fondamentale et l'autre applicative - et renforcé son activité de formation. Un apport d'oxygène grâce auquel Jean-Louis Ribes espère intensifier sa coopération avec Air France, notamment sur la partie industrielle, et accroître la visibilité des bénéfices que les entreprises adaptées peuvent offrir au tissu économique et à la société toute entière.

le 03 novembre 2015

## DSI EN BREF

### Activité

Entreprise adaptée, DSI s'organise autour de cinq pôles : bureautique/éditique ; print ; industrie ; logistique et multiservice. En 2008, Jean-Louis Ribes a reçu le prix de l'Entrepreneur social des mains de Martin Hirsch (Haut commissaire aux solidarités actives contre la pauvreté) décerné par le BCG au titre de la Fondation Schwab. En 2013, le prix de l'Entrepreneur de l'année a récompensé son engagement sociétal dans la région Sud-Ouest.



**Jean-Louis RIBES**  
Président

### Création

1996.

### Effectif

600 personnes, dont 84 % ont une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), soit près de 90 % de l'effectif de production. 91 % des contrats de travail sont des CDI. .

### Implantation

Toulouse (31).

### R&D

1 % du chiffre d'affaires.

[www.dsi-ap.com](http://www.dsi-ap.com)

### Croissance

Chiffre d'affaires (M€)

Effectif

