

**CCSO**

Le bulletin du Réseau CCSO

www.ccsso.ch - focus@ccso.ch

le tremplin à l'innovation

focus

DP Services SA

Par Claire Kaplun

La clé du succès ? Les réseaux

Ecoute, proximité, fiabilité et innovation. Pour maintenir ces valeurs qui sont à la base de sa croissance, l'entreprise genevoise peut compter sur un réseau de quelque 80 partenaires. Parmi eux, deux start-up soutenues par le Réseau CCSO.

Un réseau de fournisseurs. Un réseau de distributeurs. Un réseau de PME, réservoir de collaborations effectives ou potentielles. En un mot, un réseau de compétences. S'il est une société qui a bien compris la valeur et l'intérêt de travailler en s'appuyant sur des réseaux aussi efficaces que complémentaires, c'est bien DP Services SA, mieux connue sous sa marque, Deckpoint.

«Notre force, estime le directeur général, Dominique Périsset, est de pouvoir couvrir l'ensemble des besoins de nos clients, de proposer une démarche globale.» Le pari n'était pas gagné d'avance. La variété des métiers de l'entreprise genevoise – fournisseur d'accès, elle est également fournisseur de réseaux, d'hébergement et de contenu – a longtemps été considérée comme une faiblesse.

Plus de 4000 clients

Aujourd'hui, c'est pourtant ce qui lui permet de répondre aux demandes de ses plus de 4000 clients, parmi lesquels on trouve des noms aussi prestigieux que Caran d'Ache, Christofle, Banque Privée Edmond de Rothschild ou le Paléo Festival Nyon. Mais une telle polyvalence ne serait pas possible sans ses réseaux.

DP Services SA s'appuie un effet sur une vaste toile de partenaires: près de 80 au total. A la pointe de l'innovation, elle collabore avec des acteurs majeurs du secteur. Parmi eux, les Services industriels de Genève, dont elle commercialise la fibre optique, Hewlett Packard ou encore CISCO. Récemment, deux petites sociétés bien connues du Réseau CCSO ont également rejoint son portefeuille de partenaires: id Quantique (focus No 42) et Spiderphone (focus No 63).

La collaboration avec id Quantique permet à DP Services SA de proposer à sa clientèle un réseau d'archivage

de données sécurisé au moyen de la cryptographie quantique. Une première mondiale (focus No 64). Le rapprochement avec Spiderphone lui ouvre les portes de l'audioconférence assistée par une interface de gestion Web. «Pour nous, commente Dominique Périsset, il s'agit d'offrir toujours de nouvelles prestations qui répondent aux besoins du marché. Et cela renforce notre notoriété



Image illustrant les fiches produit

en matière d'avance technologique.»

Ces collaborations ont également pour avantage de minimiser ses investissements en recherche et développement. «Nous mettons à la disposition de nos partenaires une force de vente, un centre de support de premier ordre et des outils qu'ils n'ont souvent pas. En contrepartie, ils nous font profiter de leurs avancées technologiques», se réjouit le patron genevois.

Ecoute et proximité

Outre l'innovation qu'ils lui apportent, ces réseaux lui assurent la mise en œuvre d'une de ses valeurs essentielles: la proximité. Ses 18 points de présence techniques en Suisse romande et ses distributeurs lui permettent d'être constamment à l'écoute du marché. Ils la placent proches des clients.

Fait rare chez les fournisseurs internet, ceux-ci bénéficient

d'une ligne de support 24/24 totalement gratuite. Son «Customer Center» est aujourd'hui le «pilier central» de la société. Il offre un point d'entrée unique. Avec tous les gains en temps et en efficacité que cela comporte.

Autre force de l'entreprise, la flexibilité. «Nous sommes plus réactifs qu'une grosse société. Surtout, nous avons un esprit «tailleur» très développé. Certains de nos clients font appel à nous pour un besoin bien spécifique, car nous sommes à même de leur offrir du sur mesure», explique Pierre Favre, responsable marketing et commercial.

Si on ajoute à tout cela des produits et prestations de grande qualité, des prix hautement compétitifs et une équipe «très orientée clients» – «notre véritable atout», juge Dominique Périsset – on a la clé d'un joli succès. DP Services SA est en effet «une entreprise saine, qui va de l'avant et qui participe à l'essor de l'économie locale», se réjouit-il.

«Un diamant brut»

Il est vrai qu'une société informatique, qui a non seulement survécu à la bulle internet, mais qui, en plus, est totalement autofinancée depuis son origine, a de quoi faire quelque peu figure d'extraterrestre dans un secteur qui vient de traverser des années pour le moins mouvementées.

Non pas que tout ait toujours été rose dans l'histoire de cette PME créée en 1996. L'arrivée de l'ADSL, la vague de la messagerie gratuite, ainsi que la conjoncture sont autant d'éléments qui ont bien failli lui coûter très cher. Les fondateurs, qui sont également les actionnaires, ont toutefois su assurer la pérennité de leur entreprise en s'alliant notamment des compétences externes.

La nouvelle équipe, mise en place le 1^{er} janvier 2004, a vite compris la valeur de la structure. «Un diamant brut, qui demandait à être un peu poli pour pouvoir laisser éclater toute sa quintessence», commente le directeur général. En l'espace d'une année, la situation a été assainie, la croissance est à nouveau au rendez-vous et les collaborateurs ont été remotivés. DP Services SA peut désormais «se projeter dans l'avenir très sereinement».

Dominique Périsset ne cache d'ailleurs pas les ambitions de la société, qui avoue un chiffre d'affaires de l'ordre de 4 millions de francs. «Nous visons une croissance de 15 % en 2005 et un doublement du bénéfice net.» Des engagements devraient venir grossir les rangs des collaborateurs, au nombre de 23 actuellement. Et, après avoir renforcé sa présence en Suisse romande, l'entreprise s'attaquera à la région Rhône-Alpes.

Pas question toutefois d'avoir les yeux plus gros que le ventre. DP Services SA est une PME et compte bien le rester. Cela implique parfois de renoncer à des contrats alléchants. «Récemment, nous avons été conviés à participer à un appel d'offres de grande envergure. C'est très valorisant. Nous avons toutefois décidé de ne pas y répondre.» Pour ce jeune patron, connaître ses forces, mais aussi ses limites, est la preuve d'une vraie maturité de la part d'une société. «La force d'une entreprise est de savoir où elle veut, mais aussi où elle peut aller. C'est donc aussi de savoir dire non.» ■

Comment tout a commencé...

En 2001, Deckpoint entre en contact avec le Réseau CCSO par l'intermédiaire de la Promotion économique genevoise. Un projet est alors mené par ses antennes genevoises et valaisannes. Aujourd'hui, le Réseau CCSO n'a pas officiellement de projet avec la société. Le CCSO Genève s'active toutefois à la mettre en contact avec d'autres start-up dont il a soutenu la création ou le développement.

L'intervention du Réseau CCSO

Le Réseau CCSO est intervenu pour la première fois chez DP Services SA (qui s'appelait alors Deckpoint) en 2001. Les explications de Patrick Schefer, chef de projet auprès du CCSO Genève.

En quoi consistait cette première intervention ?

A l'époque, il s'agissait d'accompagner la transition d'une start-up à une entreprise établie. Deckpoint devait alors faire face à des difficultés liées à sa forte croissance. Associée à la crise de l'internet, la situation demandait des changements profonds. Nous avons alors mené, avec l'aide de CimArk, une analyse de viabilité, qui s'est révélée positive. Dans une deuxième étape, nous les avons aidés à enclencher une démarche de renforcement de la société.

Aujourd'hui, vous agissez plutôt comme intermédiaire entre DP Services SA et d'autres start-up soutenues par le Réseau CCSO.

L'idée est de mettre en relation des entreprises qui peuvent avoir un intérêt à collaborer. id Quantique cherchait une entreprise pilote qui lui permette de tester ses systèmes de cryptographie quantique en situation réelle. Pour DP Services SA, une telle collaboration lui donne accès à une technologie tout à fait révolutionnaire. Le raisonnement est le même pour Spiderphone. Par l'intermédiaire de DP Services SA, elle trouve de nouveaux débouchés et des canaux de distribution en Suisse romande. En échange, elle lui permet d'élargir sa gamme de produits avec une technologie porteuse d'avenir. Il s'agit donc de situations gagnantes pour tout le monde.

Quelle est l'importance de ces collaborations pour le Réseau CCSO ?

Ces collaborations contribuent au succès de nos projets. La collaboration entre des projets innovants et des entreprises établies a une valeur inestimable pour tous les partenaires en présence. Or, accompagner la croissance et le développement des entreprises avec lesquelles nous collaborons est précisément le but que poursuit le Réseau CCSO.

Pour en savoir plus...

Rte de Chêne 5
1207 Genève
Tél 0844 81 15 15
www.deckpoint.ch

Service Innovation

Rapport annuel 2004

Par Claire Kaplun

De nouvelles entreprises créées et des produits innovants commercialisés. En 2004, le Service Innovation du Réseau CCSO a mené 61 interventions en Suisse romande. Auprès de porteurs de projet ou de PME bien établies.

Innover ? «C'est avoir une idée nouvelle. C'est imaginer ce qui peut être demain (le besoin client, la concurrence, ma valeur ajoutée, etc.) et développer de nouveaux concepts, produits ou encore modèles d'affaires», définit Paul-André Vogel, responsable du Service Innovation auprès du Réseau CCSO.

Une idée nouvelle est parfois à la base même de la création d'une entreprise: c'est typiquement le cas des start-up, dont la raison d'être est d'offrir un nouveau produit et/ou service. Elle peut également avoir pour but de renforcer la compétitivité d'une entreprise, de lui ouvrir de nouveaux marchés ou encore d'élargir sa gamme de produits.

«Adapter ses produits à de nouveaux clients, en développer d'autres, mettre en place de nouveaux modèles d'affaires, concevoir des services liés à un produit sont autant d'innovations auxquelles peut être confrontée une PME», précise Paul-André Vogel.

Autant dire qu'innover peut être le fait de start-up – c'est même une obligation pour se lancer. Mais il est tout aussi indispensable à une entreprise existante. Innover est souvent une question de survie ou, pour le moins, la garantie de la pérennité. Guerre des prix, concurrence étrangère, clients de plus en plus exigeants sont en effet désormais le lot quotidien des acteurs économiques quels qu'ils soient. Se distinguer devient donc une obligation.

Changer aujourd'hui...

Reste qu'innover ne peut pas se résumer à ce «déclat» initial, à cette idée nouvelle. Innover, c'est aussi insister, persévérer. L'innovation implique en effet de «ne pas abandonner au premier obstacle, de rester tenace tout en demeurant réaliste. Le niveau d'échec est élevé et il faut savoir s'arrêter à temps», rappelle-t-il.

Innover implique également du travail. Beaucoup de travail. Pour innover, il faut ainsi être prêt à investir. Du temps bien sûr, mais aussi des ressources et donc de l'argent. Il faut aussi être disposé à impliquer d'autres personnes, qu'il s'agisse de collaborateurs de l'entreprise ou d'experts externes. Comme le note Paul-André Vogel, «l'innovation est la plupart du temps le résultat d'un travail d'équipe et d'un amalgame de bonnes circonstances. L'entrepreneur doit y mettre sa passion, mais il ne doit pas hésiter à s'ouvrir et à demander des avis.»

Force est toutefois de constater que le cycle d'innovation dans les PME est encore bien long. Bien sûr, dégager les ressources nécessaires – qu'il s'agisse de temps ou d'argent d'ailleurs – n'est pas une sinécure pour des entreprises qui se doivent de surveiller leurs dépenses au plus près. Il n'empêche. «A force de n'innover que lorsqu'on est vraiment au pied du mur, bon nombre de

sociétés se mettent sérieusement en danger: il est parfois trop tard pour agir», avertit Paul-André Vogel.

... pour être meilleur demain !

Innover est en quelque sorte un état d'esprit qu'un chef d'entreprise ne doit jamais perdre de vue. «C'est une ouverture d'esprit et une volonté. L'ouverture d'esprit de voir au-delà de ses frontières et la volonté de changer aujourd'hui pour être meilleur demain», estime Paul-André Vogel. Le Service Innovation du Réseau CCSO se propose ainsi d'accompagner les PME ou les start-up sur le long et souvent difficile chemin de l'innovation.

Sa connaissance approfondie des entreprises romandes, acquise au cours de la dernière décennie, ajoutée à son expertise des start-up en fait un partenaire aux compétences largement reconnues. En 2004, il a ainsi mené 61 interventions en Suisse romande avec la dizaine de personnes qui composent ce service: des chefs de projets, ainsi que des experts (financement et recherche de fonds, propriété intellectuelle, veille stratégique, distribution, etc.).

La majorité des interventions a concerné des entreprises en démarrage présentant une innovation technologique. A l'avenir, le Service Innovation souhaite toutefois encore renforcer son soutien aux PME existantes. «Les start-up nous contactent directement et expriment spontanément leurs besoins. Dans les PME existantes, les défis quotidiens masquent souvent les opportunités d'innovation et donc d'affaires nouvelles», reconnaît Paul-André Vogel. Qui entend donc inciter son équipe à porter plus d'attention à ce public cible cette année. ■



Exemple d'un projet innovation réussi. Nouvel appareil de cryptographie quantique, permettant de sécuriser les communications entre deux réseaux Ethernet reliés par fibre optique (récemment dévoilé par idQuantique au salon Infosecurity Europe à Londres).

2, 16 et 17 juin

3 juin

Fribourg:

Renseignements: Gerhard Schneider - Clotilde Jenny
Formation continue en environnement - HEG
Tél 026 300 73 42 - Fax 026 300 97 28
environnement@eif.ch - www.heg-fr.ch/environ/

**Optimiser le système ISO 9000:2000:
vers des outils de management modernes**

**Développement durable dans une commune –
Inciter les entreprises: comment lier la santé,
le social, la qualité et la prospérité?**

Cette manifestation sera un véritable lieu d'échanges et de partage des connaissances entre responsables de communes et d'entreprises de Suisse romande. Contenu:

! Diverses «portes d'entrée» vers le développement durable: les produits de proximité, la promotion de la santé, les investissements énergétiques, etc.

! Comment passer du concept à l'action? Comment intégrer réellement les entreprises, les aspects sociaux et la promotion de la santé dans une gestion d'ensemble?

! Atelier pratique pour construire un plan de développement durable.

Genève: HES-GE

Renseignements et inscriptions

Tél 022 795 25 10 – Fax 022 795 25 11
hes-formation@hesge.ch – www.hesge.ch/formation

Entreprise et management de projet

par Philippe Merlier, HEG

Business Plan: outil de management ou contrainte des investisseurs ?

par Corinne Desjacques, HEG

Notre site www.ccsso.ch vous offre une liste plus complète des séminaires proposés par nos partenaires



CCSO Centre directeur

Route du Jura 37 - CP 100 - 1706 Fribourg
Tél 026 347 48 48 Fax 026 347 48 49
Email: focus@ccso.ch
Site internet: www.ccsso.ch
Contact: Christoph Meier

CimArk

Route du Rawyl 47 - 1950 Sion
Tél 027 606 88 60 Fax 027 606 88 69
Email: cimark@cimark.ch
Site internet: www.cimark.ch
Contact: Dominique Perruchoud

CCSO Genève

Ch. du Château-Bloch 10-1219 Le Lignon-GE
Tél 022 795 25 50 Fax 022 795 25 09
Email: info@ccsoge.ch
Site internet: www.ccsoge.ch
Contact: Jean-Marc Hilfiker

AIT - Antenne vaudoise

Rue de Galilée 15 - 1400 Yverdon-les-Bains
Tél 024 423 92 60 Fax 024 423 91 12
Email: d.tiercy@ait-vd.ch
Site internet: www.ait-vd.ch
Contact: Daniel Tiercy

INNOSYN - Antenne jurassienne

Rue de Chêtre 20 - CP 2161 - 2800 Delémont 2
Tél 032 421 98 70 Fax 032 421 98 71
Email: office@innosyn.ch
Site internet: www.innosyn.ch
Contact: Pierre Mercerat

Relais Technologique Fribourg

Rue de l'Hôpital 15 - CP 1339 - 1701 Fribourg
Tél 026 321 53 53 Fax 026 321 53 54
Email: office@rtf.ch
Site internet: www.rtf.ch
Contact: Olivier Allaman

Date 13 mai 2005

Heure 08h15 - 10h30

Thème Développement à l'international

Lieu World Trade Center, Lausanne

Renseignements et inscriptions

Service de l'économie, du logement et du tourisme (SELT)
Rue Caroline 11 – 1014 Lausanne
Tél 021 316 58 20 – Fax 021 316 61 52
info.selt@vd.ch

Date 27 mai 2005

Heure 08h30 - 10h30

Thème Du statut de salarié à celui d'indépendant

Lieu Chambre de Commerce et d'Industrie de Genève

Renseignements et inscriptions

Office de la Promotion Economique
Rue des Battoirs 7 – CP 740
1211 Genève 4
Tél 022 388 34 34 – Fax 022 388 31 99
www.smartcapital.ch/evenements.php

Vous êtes licencié(e)s ou diplômé(e)s en médecine, en sciences naturelles, en ingénierie ou en psychologie? Vous êtes intéressé(e)s au domaine émergent de la santé et la sécurité au travail? Le **Master spécialisé en Santé au Travail** organisé par l'EPF de Zurich et l'Université de Lausanne vous propose une formation en cours d'emploi pour devenir médecin du travail, hygiéniste du travail ou ergonome.

Prochaine session: 2005-07

Délai d'inscription: 31 mai 2005

Finance d'inscription: CHF 12'600

Langues requises: de, fr et eng

Renseignements: Institut universitaire

romand de Santé au Travail (IST)

Rue du Bugnon 19 – 1005 Lausanne

Tél 021 314 74 44 – Fax 021 314 74 20

cpst@hospvdd.ch

CCSO Neuchâtel

Rue Jaquet-Droz 1 - CP 27 - 2007 Neuchâtel
Tél 032 720 55 01 Fax 032 720 57 51
Email: francois.klaye@ccso.ch
Contact: François Klaye

CENTREDOC

Rue Jaquet-Droz 1 - 2007 Neuchâtel
Tél 032 720 51 31 Fax 032 720 57 51
Email: info@centredoc.ch
Site internet: www.centredoc.ch
Contact: Bernard Chapuis

Impressum

Editeur: CCSO Tirage: 3500 ex Publication: 8 fois par an Comité de rédaction: Claire Kaplun, Nathalie Bersier Conception: Murielle Leyss Photos: DP Services SA Imprimerie: Claraz SA, Fribourg