

## Anticiper et agir grâce à une vision globale et partagée des projets



### Qui ? Delannoy Dewailly

Il était une fois... L'histoire de cette entreprise familiale des Hauts de France pourrait commencer ainsi. Créée en 1912, elle est rapidement un des fleurons régionaux dans les domaines du génie climatique et de la plomberie sanitaire, son premier métier. Ce sont 6 générations de maîtres à apprentis qui se succèdent aux commandes de la société, dont 3 de Zamolo depuis 1970. Voilà qui pourrait être la base d'un conte, à laquelle on pourrait ajouter le pragmatisme et le dynamisme des dirigeants, ce qui permet de passer du rêve à la réalité. [www.delannoy-dewailly.fr](http://www.delannoy-dewailly.fr)

Delannoy Dewailly réalise aujourd'hui un chiffre d'affaires de 21 millions d'euros, emploie une centaine de personnes sur son site historique flambant neuf d'Armentières (59), véritable vitrine de leur savoir-faire. L'entreprise travaille avec des clients prestigieux, dont le Louvre de Lens, le Musée de Flandres, la gare SNCF de Lille Flandres, le Palais de la Bourse de Lille, le Centre Hospitalier de Tourcoing, ou encore le Plateau de Recherche et de Transfert de Technologies d'Evreux, sans oublier de nombreux établissements scolaires et autres sites industriels, pour ne citer que quelques exemples. « Nous réalisons 60% de notre chiffre d'affaires dans le secteur public, 40 % dans le tertiaire et l'industrie, essentiellement dans les départements au nord de Paris, » complète Jean-Sébastien Zamolo, Président de Delannoy Dewailly.

Et cette aventure ne pourrait être réelle sans les hommes et les femmes qui composent l'entreprise. Des spécialistes dans leur domaine qui mettent la satisfaction client au centre de leur quotidien ; et sans la technologie, qui permet de rendre possible l'impossible et de garder la maîtrise technique.



### Le Système d'Information avant 2016...

Chaque service, compta, achat, stock, chargé d'affaires, bureau d'études et direction est équipé de son outil informatique métier, mais ils ne communiquent pas entre eux, ou peu, ou pas assez. Lorsque Jean-Sébastien Zamolo reprend les rênes, après son père et son grand-père, ce jeune Président de la génération « Y » sait que les bases sont solides. La société est bien gérée, mais il veut aller plus loin, gagner en réactivité et en productivité, donc en compétitivité. Pour ce faire, il lui manque une vision globale et participative des projets et donc, de l'activité. « Pour améliorer notre rentabilité, il est, de mon point de vue, plus facile d'anticiper au bon moment, que de constater en fin de cycle de vie d'une affaire ses points forts et ses points faibles, » indique-t-il. En effet, faire des analyses à posteriori, c'est toujours important, mais... pour le projet suivant et non pour celui qui aurait pu être optimisé en cours de déploiement. De plus, la solution comptable est devenue obsolète, il sera plus compliqué et onéreux de la faire évoluer que de la remplacer. Delannoy Dewailly fait alors confiance à SQL pour mettre en place PRISME sur AS400, parallèlement Jean-Sébastien Zamolo commence une réflexion en profondeur sur l'opportunité d'implémenter une gestion d'affaires.



« Nous avons une meilleure maîtrise de nos projets, parce que nous savons les analyser à n'importe quel moment de leur cycle de vie ; ce qui nous permet d'anticiper et de prendre les bonnes décisions. »

- Jean-Sébastien Zamolo,  
Président de Delannoy Dewailly



« Il faut pouvoir faire l'analyse d'un chantier à tout moment. Ce qui permet d'avoir une vision claire, globale et partagée par les différents services intervenant à chaque étape du projet, d'évaluer le budget, le reste à engager, la finalité, donc la rentabilité d'une affaire. Ce sont autant d'atouts pour Delannoy Dewailly qui complètent notre valeur-ajoutée et notre savoir-faire, » ajoute Jean-Sébastien Zamolo. En effet, la société à l'habitude de relever les défis et de faire du « sur-mesure » pour ses clients, une expertise qui lui a permis d'être qualifiée QUALIBAT et certifiée ISO 9001 et 14001, il fallait que le Système d'Information suive, accompagne et soutienne les efforts de tous au quotidien. En juillet 2016, la décision est prise, Espace Affaires, la solution de gestion de chantiers de SQL sera déployée en interne.



## Une vision à 360°...

« Nous avons, après PRISME, mis en oeuvre MyReport, de Report One, qui nous permettait d'avoir un début d'analyse à l'instant 'T'. Nous étions encore loin de la vision à 360° que je souhaitais, » affirme Jean-Sébastien Zamolo. Mais passer d'outils disparates à un outil central et collaboratif ne va pas sans quelques changements de fond, que ce soit dans les process, comme dans les habitudes de travail des équipes. L'évolution de la culture d'entreprise et la mutation des processus doivent être accompagnées.

SQL est là pour aider Jean-Sébastien Zamolo, qui a pris en charge le projet de A à Z, dans sa mission. « L'équipe SQL est très à l'écoute de ses clients, connaît bien notre métier. Je me suis appuyé sur eux pour avancer et structurer notre nouveau Système d'Information, en intégrant, bien évidemment l'existant, soit PRISME et MyReport. Ce qui est facile pour eux puisqu'ils sont intégrateurs et partenaires de ces deux solutions. »

## Le résultat ?

La mission de chacun au sein de Delannoy Dewailly a quelque peu progressé et s'est enrichie. Chacun, quel que soit son rôle dans un projet, est aujourd'hui sensibilisé au résultat, au respect des engagements budgétaires. Le partage de la donnée est automatique via Espace Affaires (EAF), qui est devenu l'outil central du Système d'Information. Chacun est, à la fois, dépendant de l'autre et indépendant pour son activité, la fédération de l'ensemble des équipes se fait via EAF. Les différents outils métiers sont interconnectés, créant ainsi une chaîne numérique, qui va s'élargir, à terme, jusqu'à la GMAO, et ce, toujours grâce aux compétences d'intégrateur de SQL.

Les premiers gains, après quelques mois seulement d'utilisation d'Espace Affaires sont tangibles. Mais laissons la parole à Jean-Sébastien Zamolo : « nous avons une meilleure maîtrise de nos projets, parce que nous savons les analyser à n'importe quel moment de leur cycle de vie ; ce qui nous permet d'anticiper et de prendre les bonnes décisions. Par exemple, pourquoi ne pas faire appel à un sous-traitant pour nous consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée ? Une bonne manière d'offrir de l'innovation à nos clients ! Nos 5 chargés d'affaires ont, eux aussi, une vision de A à Z du chantier, ce qui leur donne l'opportunité d'agir et de réagir au plus tôt en cas de problème. Quant à moi, je peux gérer et piloter Delannoy Dewailly en toute sécurité et en toute fiabilité, en m'appuyant, à la fois, sur la technologie de pointe d'Espace Affaires et aussi, et surtout, sur l'expertise de mes équipes, ce qui me donne la possibilité maintenant d'avoir la bonne information, au bon moment. »

## Et demain ?

« Aujourd'hui, la société est ancrée dans une réalité économique qui sait prendre en compte l'humain, la technologie et le réseau. En effet, je fais partie d'un groupement de PME dans le domaine du BTP. Nous nous réunissons régulièrement pour échanger sur nos 'bonnes pratiques'. On se rend compte que 'chasser en meute' est profitable à tous et que nos échanges sont enrichissants pour chacun, » conclut Jean-Sébastien Zamolo.

« Ma vision à long terme pour Delannoy Dewailly ? Continuer d'enrichir notre Système d'Information et aller vers plus de mobilité pour améliorer la circulation de l'information en temps réel. L'ADN de notre entreprise est l'excellence, à nous de tout mettre en oeuvre pour que cela perdure. Nous avons déjà 100 ans d'histoire derrière nous... Préparons les 100 prochaines années ! ».