

6 ANS

MDS PARTNERS : CHAMPION DE LA CROISSANCE

« 170 % de croissance sur les trois dernières années », se réjouit Emmanuel Racaud, dirigeant de MDS Partners. Pour atteindre de tels scores, pas besoin d'être sur un secteur en pleine expansion. L'entreprise vend et loue des photocopieurs ainsi que des contrats de maintenance. « Nous sommes en croissance sur un secteur en baisse, résume-t-il. Cela tient à notre positionnement : nous mettons tout en œuvre pour rendre le meilleur service possible au client. »

Pour cet entrepreneur de 55 ans, les grandes entreprises du secteur ont des difficultés à proposer une relation client de qualité sur un marché victime de la baisse des impressions papier. En cas de problème, la hotline ou les lourds process des centres d'appels ne permettent pas de donner une réponse simple, rapide et efficace

aux clients. « Nous avons remis la relation humaine au centre », souligne Emmanuel Racaud. Avant d'ajouter un brin espiègle : « on travaille comme en 1980, on répond au téléphone et on parle avec nos clients ».

MDS Partners mise tout sur la qualité de cette relation, et ça marche ! Les Échos lui ont décerné le prix de champion de la croissance. De plus, l'entreprise figure à la 899^e place du classement établi par le *Financial Times* des 1 000 entreprises européennes en forte croissance. C'est même la troisième en Essonne !

Installée aux Ulis depuis sa création en 2015, l'entreprise de 5 salariés doit son succès au bouche-à-oreille. MDS Partners a 2 000 machines en contrat, et compte parmi ses clients aussi bien des collectivités que des entreprises privées. L'étape suivante ? L'ouverture prochaine d'une usine



de reconditionnement de 1 000 m² pour offrir une nouvelle vie aux photocopieurs en fin de vie.

▶ **Laurent Janeyriat**