

Février 2019



ITESA  
et CM-CIC Investissement

# Une rencontre en toute sérénité





Premier distributeur indépendant de systèmes de sécurité électronique, ITESA a fêté ses 40 ans en 2018. Olivier Pages, petit fils du fondateur, revient sur les choix stratégiques qui ont permis à cette entreprise familiale de traverser les périodes difficiles et de se développer dans un environnement très concurrentiel.



Olivier Pages





# ITESA, le service au cœur de la sécurité.

## **Dans quelles conditions avez-vous repris l'entreprise familiale ?**

**Olivier Pages :** ITESA a été créée par mon grand-père en 1978. L'entreprise était à l'origine spécialisée dans la distribution de systèmes d'alarmes auprès des installateurs professionnels de la région marseillaise. La société marchait bien, mais suite au départ de mon grand-père pour raisons de santé, elle a connu de graves difficultés au début des années 90. Quand j'ai repris ITESA en 1997, il n'y avait plus que 4 collaborateurs et le chiffre d'affaires atteignait péniblement les 300K€. Pour donner une nouvelle dynamique à la société, j'ai alors fait le choix de travailler sur deux axes : l'élargissement de notre offre à de nouvelles gammes (vidéo surveillance, contrôle d'accès, détecteur incendie) et une démarche très volontaire en matière de services. Un pari réussi puisque 7 ans plus tard, le chiffre d'affaires avait été multiplié par 10, pour atteindre 3M€.

## **... Et vous étiez encore loin des 43M€ réalisés aujourd'hui ?**

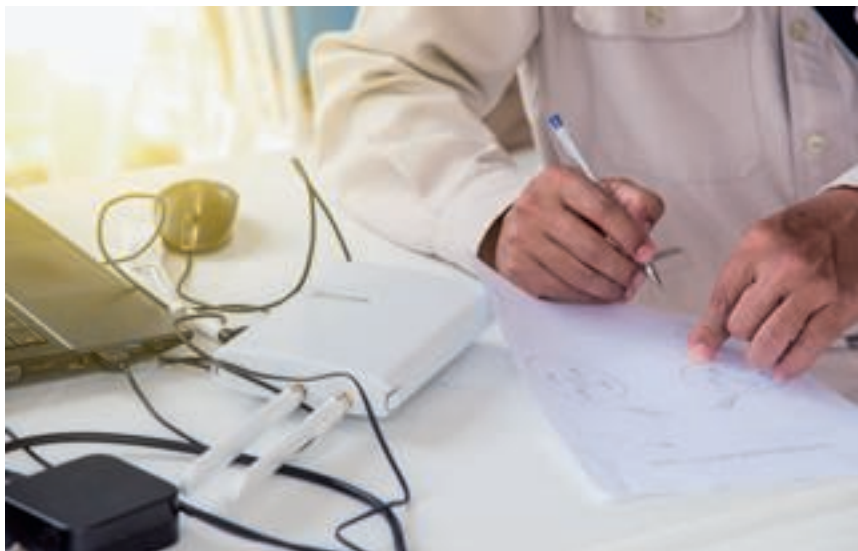
**O. P. :** C'est l'extension de notre réseau au niveau national qui nous a fait changer d'échelle.

Jusqu'en 2004, notre développement était essentiellement régional. Cette année-là, nous avons ouvert une première agence à Paris,

avec un modèle associant un responsable commercial très orienté développement et un technicien capable de gérer à la fois le SAV et la logistique. Le succès étant au rendez-vous, nous avons ouvert chaque année une nouvelle agence sur ce modèle. Aujourd'hui, notre réseau compte 12 agences en France et 1 en Suisse.

## **Comment expliquez-vous votre longévité sur un marché très concurrentiel ?**

**O. P. :** Comme je l'ai évoqué, l'une de nos grandes forces est d'avoir misé très tôt sur le service, un point déterminant quand on travaille avec des artisans et des PME. Le premier niveau, c'est de disposer d'un stock important (2,5 mois d'avance sur 3500 références) avec la capacité de livrer en 24 heures. C'est le minimum. Mais nous allons plus loin pour simplifier le travail des installateurs. A tout moment, ils peuvent gratuitement contacter l'un des 22 techniciens de notre Hotline. Nous leur proposons aussi de préprogrammer du matériel en atelier ou de les accompagner pour finaliser cette programmation sur leur chantier. Notre service de formation agréé propose des modules pédagogiques sur l'ensemble de la gamme. Nous cherchons en permanence à élever notre niveau service. L'acquisition de nouvelles compétences en la matière,



par croissance externe, fait d'ailleurs partie de nos réflexions stratégiques.

### Quels sont vos autres axes de développement ?

**O. P. :** Côté services, nous avons également entamé la digitalisation de l'entreprise, avec la volonté de proposer rapidement un site marchand qui rendra encore plus fluide la relation client.

À terme, ce site nous permettra de capter des leads, que nous communiquerons aux membres du club d'installateurs agréés ITESA, que nous venons de créer.

Côté réseau, nous souhaitons poursuivre le maillage du territoire français, mais également nous implanter dans d'autres pays d'Europe. Cela passera probablement par de la croissance externe, pour aller plus vite en récupérant des compétences existantes.

### Quel rôle jouent les investisseurs qui vous accompagnent ?

**O. P. :** Depuis 2008, plusieurs fonds se sont succédé à nos côtés. Il s'agissait initialement de nous accompagner dans notre logique de LBO et d'ouverture du capital aux cadres-clés de l'entreprise. Nous étions sur des cycles d'investissements de 4 ans. Nous nous sommes rendus compte que c'était trop court, car nous passions



beaucoup de temps dans le process d'entrée-sortie. Avec l'arrivée de CM-CIC Investissement, nous avons changé de stratégie en privilégiant un partenaire qui investit sur ses fonds propres et peut s'inscrire dans la durée.

Nous avons également besoin d'un partenaire expérimenté pour nous accompagner dans nos nouvelles orientations en matière de croissance externe.

43 M€  
de CA

110  
salariés

4 500  
clients



# ITESA

vu par Nam Metzger,  
CM-CIC Investissement.

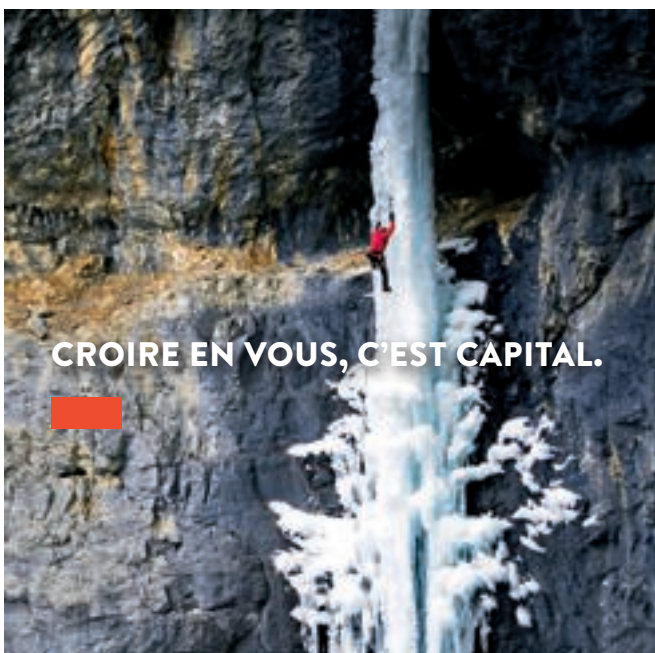


Nam Metzger

Lorsque nous avons rencontré Olivier Pages fin 2016, ITESA était en passe de devenir le tout premier distributeur français de produits électroniques d'alarmes, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès auprès de professionnels, devant des filiales de grands groupes internationaux. Ce développement a été réalisé uniquement par croissance organique et illustre l'importance de la qualité des services apportés par ITESA, notamment en matière de :

- logistique : disponibilité des produits et livraisons en 24h, maillage territorial national ;
- de conseil technique et d'assistance aux installateurs : Hotline et conseil au comptoir dans les agences ;
- et en termes de profondeur de l'offre produits : sélectivité et intégration des technologies les plus performantes.

La rencontre avec CM-CIC Investissement a eu lieu à un moment charnière pour l'entreprise qui a assis son empreinte nationale et réfléchit désormais à s'internationaliser, probablement par croissance externe. ITESA possède encore un réservoir de croissance organique en France mais a souhaité s'adjoindre la vision d'un investisseur en capital afin de l'accompagner dans la réflexion sur les acquisitions à l'étranger, territoire encore inconnu pour un groupe possédant une forte culture d'entreprise. Le potentiel de croissance du groupe, tant en France qu'à l'étranger et la solidité de son modèle de développement et de ses équipes, ont constitué les principales motivations de notre accompagnement.



**CROIRE EN VOUS, C'EST CAPITAL.**

Explorer de nouveaux territoires, aller plus haut, aller plus loin...  
Chez CM-CIC Investissement, nous croyons aux chefs d'entreprise  
qui osent. Quels que soient leurs objectifs de développement,  
nous accompagnons, sur fonds propres et dans la durée, les projets  
de plus de 350 sociétés, dans le cadre d'un véritable partenariat  
basé sur la confiance mutuelle.



CM-CIC Investissement - **Lyon**  
Espace Cordeliers - 2, rue Président Carnot  
69002 Lyon  
Tél.: 04 72 56 91 06

**[www.cmcic-investissement.com](http://www.cmcic-investissement.com)**

Paris – Lyon – Nantes – Bordeaux – Lille – Strasbourg  
Montréal – Toronto – Boston – New York – Francfort – Londres  
Zurich – Genève

Retrouvez toute notre actualité sur **LinkedIn**.

Siège Social  
28 avenue de l'Opéra  
75002 PARIS

**CM – CIC**  
**Investissement**  
Crédit Mutuel Alliance Fédérale