

Petit Déjeuner interactif d'Objectif Aquitaine

Agnès Passault ■

## “Aquitem n'est pas une SSII”

Invitée d'Objectif Aquitaine à l'Hôtel Mercure Cité mondiale à Bordeaux, Agnès Passault, la présidente d'Aquitem, groupe qui fête ses 20 ans et qu'elle a créé à seulement 20 ans, a évoqué son “bébé”, désormais un groupe où l'informatique sert avant tout de moteur à ses métiers du service

“J'ai toujours su que je créerais mon entreprise”



**Son parcours :** “Bordelaise depuis toujours, je savais que je créerais mon entreprise. Il faut dire que je suis née dans une famille d'entrepreneurs, des commerçants.” De fait, à peine après avoir obtenu son DUT Tech de Co, c'est à 20 ans seulement qu'Agnès Passault et son époux se lancent dans le marché des services en informatique en créant Aquitem.

**Aquitem :** “Dès le départ, nous nous sommes intéressés à l'informatique et à ses applications en termes de marketing. Il faut savoir qu'au début de l'aventure, il s'agissait de répondre aux besoins de mes parents en matière de gestion de leurs commerces de parfumerie. Il s'agissait alors de mettre au point un logiciel

d'encaissement, un outil de gestion des fournisseurs, du réapprovisionnement et des clients... Localement, ce logiciel n'a pas tardé à trouver des applications pour l'ensemble des parfumeurs possédant plusieurs points de vente.”

**Le coup de booster Marionnaud :** En 1993, en rachetant l'un de leur client, Marcel Frydman, qui n'est alors qu'au début de l'aventure Marionnaud, découvre le logiciel d'Aquitem. Lui et ses équipes, alors à la recherche d'un logiciel unique de gestion de leurs points de vente, le comparent aux différents concurrents équipant certains des points de vente rachetés par leur société. “Le contact avec les gens de Marionnaud reste une belle aventure humaine. Nous nous sommes compris très vite, et mutuellement séduits.” Résultat, Aquitem remporte le marché et accompagnera le développement de l'enseigne. “Notre approche métier de spécialistes de ce secteur, notre réactivité ont fait la différence.”

**La gestion du développement :** “A l'époque du contrat Marionnaud, il a fallu se structurer, s'adapter à la croissance.” Une adaptation qui passe par des recrutements (aujourd'hui, Aquitem compte 150 salariés) et un déménagement, d'une échoppe du Bouscat vers des locaux plus vastes et adaptés à leur activité (10 M€ de CA) à Bruges (33). Une adaptation qui passe enfin par l'arrivée dans le capital d'un nouvel associé, Patrick Bordas. “C'était l'un de nos premiers clients. Il a suivi notre développement et y a participé en assurant la direction commerciale d'Aquitem.”

**Le “nouveau virage” Marionnaud :** “Quand la famille Frydman a vendu Marionnaud au groupe chinois AS Watson, il y a eu

## Aquitem signe trois contrats

En exclusivité, lors du Petit Déjeuner d'Objectif Aquitaine, Agnès Passault a annoncé la signature de trois nouveaux contrats en gestion de programmes de fidélisation avec McDonald's (pour des restaurants de la région toulousaine), avec la marque de magasins franchisés de prêt-à-porter “La Mode est à vous” et avec la société lyonnaise Apicil, un des premiers groupes français de protection sociale complémentaire.

une période d'observation normale. La façon de travailler changeait, nous nous sommes adaptés à nouveau. A l'échelle du groupe chinois, le chiffre d'affaires annuel d'Aquitem, c'est quelques heures d'activité seulement. Il a fallu nous rendre indispensables. AS Watson a installé une nouvelle direction, a redessiné le réseau de plates-formes logistiques. C'est dans cette opération, qui a vu Marionnaud passer de 27 plates-formes à 2, avec toute l'ingénierie que cela supposait pour la migration informatique, que nous avons su faire preuve de compétence, de réactivité. Cela nous a permis de gagner la confiance de la nouvelle direction. Mieux, nous avons développé encore notre champ d'activités de services pour Marionnaud, puisque nous nous sommes vu confier l'exploitation nocturne des remontées d'informations.”

**Le groupe Aquitem :** “Au fil des années, par croissance externe, notre société est devenue un groupe qui, outre la maison mère, compte trois filiales, Atootime, Alienor.net et Acominfo. Cela représente nos trois métiers principaux, à savoir la gestion sociale du temps de travail (pointage, biométrie, déclaration de présence sur intranet...), la création et l'hébergement de sites Internet et les systèmes de fidélisation de clientèle. C'est cette dernière activité qui est la plus porteuse actuellement. On nous classe régulièrement dans la catégorie SSII, sociétés de services en ingénierie informatique, mais Aquitem n'est pas une société informatique, c'est une société qui offre des services grâce à un outil informatique parfaitement maîtrisé. L'informatique doit être maîtrisée de manière à ne jamais être un souci lorsque nous voulons aller toujours plus loin dans nos prestations à la clientèle.”

**La gestion de programmes de fidélisation :** “Grâce à notre expérience acquise dans le monde du commerce de parfums, nous pouvons décliner notre savoir-faire dans bien d'autres domaines du commerce. Cette activité ne repose plus seulement sur Marionnaud, et ce depuis plusieurs années. C'est notre principal axe de développement. Nous prenons en charge de A à Z toute la création, la coordination, le pilotage d'un programme. Nous nous appuyons sur une base de données très performante dans le recueil d'infos. Nous gérons les formulaires d'adhésion, les chèques récompenses. Nous étudions le ciblage de campagnes de publicité, le marketing... Notre prestation va même jusqu'au traitement des appels des clients concernés par les programmes de fidélisation. En effet, nous disposons de notre propre centre d'appels d'une quarantaine de postes. Du coup, depuis deux ans, nous enregistrons la signature de nouveaux clients de poids. Je pense en particulier à Styleco, l'enseigne bordelaise de prêt-à-porter, ou encore Le Jardin des Fleurs.”

**La problématique “recrutement” :** “C'est l'un des soucis de nos métiers. S'il est encore possible de trouver des profils techniques systèmes et réseaux, des graphistes, dont nous avons régulièrement besoin, il nous est, en revanche, difficile de recruter des commerciaux avec un minimum de culture technique. Le Syrpin (NDLR : Syndicat régional des professionnels de l'informatique et du numérique), dont je suis vice-présidente, avait lancé l'idée d'une formation avec Bordeaux IV. L'appel à candidatures n'a pas débouché sur le nombre de candidats suffisants. Des candidats auxquels on promet une embauche. Du coup, désormais, chacun se débrouille pour recruter, former. Mais ce n'est pas simple.”

P.R.

Au cœur du quartier des Chartrons, l'hôtel Mercure Cité Mondiale Centre de Congrès accueille vos séminaires de 10 à 300 personnes, et vos réunions jusqu'à 1000 personnes. Salons panoramiques - avec vue sur la Garonne - pour vos réceptions et banquets.

(parking public souterrain)



Mercure Cité Mondiale Centre de Congrès  
18, parvis des Chartrons - 33080 BORDEAUX  
Tél. 05 56 01 75 75 - Fax 05 56 01 75 16