

enquête • leader du recouvrement en à peine 20 ans

LEADER INDÉPENDANT DU RECOUVREMENT

AGIR, le maître de l'argent

Parti de rien, le Choletais Stéphane Paye a hissé sa PME au rang de leader sur le marché du recouvrement de créances grâce à son sens commercial affûté.

« Mon nom fait rire tout le monde, alors je dis en plaisantant que c'est un pseudo ». Stéphane Paye a effectivement le nom de l'emploi. Ce Choletais de 53 ans préside AGIR Recouvrement, une PME qui s'est hissée, en 20 ans, au rang des 10 premières sociétés indépendantes de recouvrement de créances en France. Son métier : négocier avec les débiteurs de ses clients (PME, grands groupes français et internationaux) et trouver des solutions de paiement, tout en préservant la relation commerciale. Un rôle d'intermédiaire exigeant diplomatie, rigueur et savoir-faire dont AGIR s'acquitte si bien qu'elle a franchi la barre des 100 salariés en 2013 (contre 25 en 2004), pour un chiffre d'affaires de 7 millions d'euros et une croissance de

9% en 2012. Le sponsoring engagé avec le skipper Nantais Adrien Hardy (sur un Figaro Bénéteau aux couleurs d'AGIR Recouvrement) contribue à asseoir la notoriété de la PME familiale. Pourtant, le joli parcours de Stéphane Paye n'était pas tracé d'avance. En fait, l'histoire du P-DG d'AGIR a commencé... dans une pâtisserie.

Pâtissier de père en fils

Le ton naturel, simple et chaleureux de l'entrepreneur rappelle les racines terriennes qui lui sont chères. Né en 1960 dans le Maine-et-Loire, Stéphane Paye s'était d'abord destiné à prendre la même voie que son père, boulanger-pâtissier de profession. Il décroche donc son CAP à Angers, avant de prendre son envol

«À Cholet, le bâtiment flambant neuf du siège social, à peine achevé, doit, d'ores et déjà, être agrandi».

La belle santé d'AGIR

Chiffre d'affaires : 7 M€.
 Nombre de salariés : 25 employés en 2004 ; plus de 100 en 2013.
 Marché : 2007 : région parisienne ; depuis 2011 : France et international.
 Croissance annuelle : +9% en 2012.
 Capital de la holding : 100% détenu par Stéphane Paye.

vers la région parisienne. À 20 ans, il est le chef-pâtissier d'une boulangerie-pâtisserie huppée de Boulogne-Billancourt (92), à deux pas de la capitale, fréquentée par les célébrités de la localité dont Sylvie Vartan. «Lorsque je gèrais les commandes, je discutais avec les commerciaux. Ce métier d'aller à la rencontre des gens afin de les convaincre me plaisait beaucoup. Je me suis dit que si je n'avais pas été pâtissier, j'aurais été commercial».

Fort de son expérience parisienne, le chef-pâtissier décide de revenir sur ses terres, à Longué (49), où son père a repéré la vente aux enchères d'une boulangerie locale. Il reprend l'établissement et y fait ses armes de

Un self made-man qui a du nez !



chef d'entreprise pendant 5 ans. Mais, à l'aube de la trentaine, l'homme du cru souhaite changer de travail. *«Mon idée, c'était d'être commercial. Tout simplement, j'ai pris les petites annonces, et j'ai trouvé ce type de poste au sein d'un cabinet de recouvrement appelé GIR, sur Cholet»*, se souvient-il. Grande sœur d'AGIR, la société GIR (Groupement international de recouvrement) a été créée en 1985 par Marc Ergand. Stéphane Paye y découvre les ficelles du métier, d'abord en tant que commercial, puis en tant que responsable de l'agence GIR de Nantes.

Objectif grands comptes

L'idée de fonder AGIR naît dans son esprit 3 ans plus tard. *«GIR était une société avec des agences dans différentes villes, dont les missions restaient locales. Moi, je croyais que l'on pouvait développer un cabinet de recouvrement différemment. Mon idée n'était pas de créer des agences, mais un siège social et de bouger physiquement, d'aller vers le clients»*, explique Stéphane Paye. Son objectif : séduire les grands comptes. Ni une ni deux, AGIR Recouvrement est fondée à Cholet en 1993, avec Marc Ergand, patron de l'époque. Pour Stéphane Paye, c'est l'occasion de développer une stratégie commerciale ambitieuse. *«Nous sommes allés chercher les clients sur Paris, et avons très vite décroché notre 1^{er} gros compte, Cedeo, filiale du groupe Point. P. Derrière, Point. P nous a fait confiance, ainsi que de nombreuses grandes entreprises... Et la croissance a été très rapide»*, se souvient-il. En 2000, la holding FSP (Financière Stéphane Paye) est donc créée, qui fusionne AGIR et SOGIREs (ex-GIR), et intègre Pré-Venance, nouvelle filiale spécialisée dans le précontentieux. En 2004, il n'existe qu'une société indépendante de 25 salariés : AGIR Recouvrement,

**«Notre
professionnalisme
conduit parfois
d'anciens débiteurs
à faire appel à nos
services !»**

Stéphane Paye, P-DG
d'AGIR Recouvrement

Stéphane Paye
porte bien son
nom



AGIR pour faire rentrer l'argent

- **Un réseau de professionnels partout en France et dans le monde**, garant d'une prise en charge réactive, experte et personnalisée.
- **Une politique claire et**

rigoureuse, notamment en matière d'honoraires calculés uniquement sur les sommes recouvrées, et sans contrainte d'engagement, tant sur la durée que sur la volumétrie

des dossiers.
- **Un espace client dédié pour une communication permanente** grâce à une plate-forme extranet. De quoi accéder à son dossier 24h/24 grâce à un espace

personnalisé sécurisé.
- **Une expertise personnalisée**, un service qui garantit la prise en charge personnalisée de chaque dossier, avec un interlocuteur unique,

tout en bénéficiant d'une expertise pointue et globale.
- **Une reconnaissance à l'international**, pour un traitement des dossiers dans le monde entier.

détenue à 100% par Stéphane Paye. Une remarquable ascension accomplie en moins de 10 ans. Qui dit mieux !

Vendre, toujours

Sur sa 2^{ème} décennie d'existence, la PME s'envole, connaît une croissance à 2 chiffres et cultive un esprit d'entreprise à taille humaine. «AGIR est une grande famille», confie le P-DG. «Jamais je ne passe d'annonce pour recruter : je préfère demander à mon personnel si le poste intéresse une personne de l'entourage. Je me bats pour que les gens arrivent au travail avec le sourire. Si ce n'est



» Stéphane Paye, l'enfant du cru, soutient également avec sa PME l'équipe de Cholet Basket.

pas le cas, alors soit il faut en parler, soit il ne faut pas venir. Nous avons un métier dur, la bonne ambiance est donc essentielle». Une quasi-absence de turnover, des formations en interne

et un bassin d'emploi favorable garantissent à AGIR un personnel au sens du métier affûté.

L'entreprise a quadruplé son effectif en 8 ans (100 salariés), créé 900 comptes clients, enregistré 67.000 dossiers... pour afficher une enviable croissance de 9% en 2012. Un succès dû à une stratégie commerciale particulièrement offensive. «Lorsque l'économie est en berne, les entreprises sont très prudentes avant de choisir un partenaire : il faut présenter son bilan, payer un acompte... les ventes sont plus rares et beaucoup plus sécurisées, donc il y a moins besoin de recouvrement. Nous ne perdons pas de clients, mais ils nous confient moins de dossiers. Si nous progressons malgré tout, c'est parce que nous captions de nouveaux clients», explique Stéphane Paye. Pour lui, aucun doute : la clé du succès est dans la force commerciale. «Si on ne va pas voir les clients, ce n'est pas eux qui viennent vers nous, et c'est normal». À lui et ses équipes de convaincre les prospects qu'ils ont intérêt à externaliser le recouvrement afin de se concentrer sur leur cœur de métier, et de maintenir des rapports commerciaux harmonieux.

400 millions d'euros : le juteux marché du recouvrement de créances

La FIGEC (Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion des créances) est la plus importante fédération du secteur du recouvrement de créances. Ses membres (sociétés ou agents) sont mandatés par leurs clients pour intervenir sur des créances en retard de règlement. La fédération estime représenter environ 80% du secteur en France, soit un chiffre d'affaires de près de 400 millions d'euros en 2010, et environ

3.200 salariés. Les deux facteurs de croissance forts du marché sont la gestion de la créance civile liée au boom des crédits à la consommation (AGIR Recouvrement gérant exclusivement la créance commerciale, elle n'est pas concernée), ainsi que l'externalisation de cette activité par les grandes entreprises au début des années 2000, dont a effectivement bénéficié la PME choletaise. «Aujourd'hui, ce qui fait progresser nos concurrents,

c'est la croissance externe», commente Stéphane Paye. «Les concurrents de notre taille se font racheter ou rachètent des sociétés. De plus en plus de groupes occupent le secteur. Si l'on ne considère que les sociétés privées et indépendantes comme la nôtre, nous comptons parmi les 10 plus grosses sociétés de notre marché en France. En revanche lorsque l'on prend en compte les groupes, nous sommes environ 25^{ème}», observe l'entrepreneur.

Des relations de confiance

Bon nombre d'entreprises font appel à AGIR pour son efficacité, il faut dire que l'entreprise obtient 90% de réussite sur le recouvrement si la créance est «certaine, liquide et exigible», mais aussi pour sa diplomatie, essentielle pour préserver les partenariats. Les relances sont faites dans le respect du débiteur. «Je dis à mon per-



Saison sportive pour le bateau AGIR Recouvrement

AGIR Recouvrement entame avec le skipper Adrien Hardy sa 6^{ème} année de collaboration sur le figaro AGIR Recouvrement. La saison 2013 est très dense sportivement : le marin nantais vise les plus hautes places pour chaque régates et participe à toutes les courses du championnat. «Ce projet est venu par hasard. Un

client, Sergio Tacchini, m'a appelé en me disant qu'un jeune skipper avait besoin d'un coup de pouce... et je lui ai dit oui ! J'aime la voile. En Bretagne, j'ai possédé un voilier pendant près de 30 ans. C'est un sport qui véhicule une très belle image», souligne Stéphane Paye, qui soutient également avec sa PME l'équipe de Cholet Basket. «Nous avons un

skipper formidable, qui n'est pas avare de balades en mer pour moi et pour le personnel. Tout le monde en profite», ajoute-t-il. Connu des amateurs de voile, le figaro bénéteau AGIR ne démerite pas depuis plusieurs années, apportant émotion et fierté à l'entreprise. En 2010 déjà, Adrien Hardy remportait la 3^{ème} étape de la Solitaire du Figaro entre Brest et Kinsale,

devenant le seul marin à avoir réussi à mettre en défaut Armel Le Cléac'h (3 victoires d'étape sur 4). Sixième de la Transat Bretagne-Martinique en mars dernier, vainqueur de la 4^{ème} étape de la Solitaire du Figaro en juin (13^{ème} au classement général), Adrien Hardy et son figaro AGIR Recouvrement ont à présent en ligne de mire le Tour de Bretagne,

début septembre. Celui-ci offrira de beaux affrontements en duo dans des parcours côtiers de haut niveau. Adrien Hardy naviguera pour la 2^{ème} fois avec le barreur de 470 Pierre Leboucher. Ensuite viendra la Generali Solo, fin septembre, ultime étape du championnat de France de course au large entre le golfe de Saint-Tropez et Barcelone.

sonnel de ne pas porter de jugement. Lorsqu'une entreprise ne paie pas une grosse facture à un fournisseur, dans la plupart des cas c'est parce qu'elle a des problèmes financiers. Nous devons tempérer notre client et gérer l'impayé auprès du débiteur, en établissant des plans de règlement», explique Stéphane Paye. «D'ailleurs, notre professionnalisme conduit parfois d'anciens débiteurs à faire appel à nos services !», souligne-t-il. Si ce

n'est pas un gage de sérieux et de savoir-faire...

Pour autant, AGIR ne compte pas s'arrêter-là. L'entreprise ne cesse de se développer, intervenant désormais à l'international dans 35 pays, équivalent à 10% de son chiffre d'affaires, la plupart en Europe. Pour cela, elle dispose d'un service international, ainsi que de correspondants et d'avocats à travers le monde, ce qui lui permet de proposer une éventuelle phase

judiciaire. Une belle santé comme en témoigne le bâtiment flambant neuf du siège social de Cholet, à peine achevé et prévu pour 120 salariés, qui doit d'ores et déjà être agrandi. Mais Stéphane Paye garde les pieds sur terre. Sur les lieux de son enfance, il troque, une fois par mois, le costume pour le tablier et le chapeau, pour vendre au sein de sa ferme les produits du terroir. On ne se refait pas ! ●

Hélène Lepelletier