



**Décision n° 17-DCC-109 du 25 juillet 2017  
relative à la prise de contrôle exclusif  
de filiales du groupe Iziium par la société Comdata**

L'Autorité de la concurrence,

Vu le dossier de notification adressé complet au service des concentrations le 26 juin 2017, relatif à la prise de contrôle exclusif de filiales de la société Iziium Group Holding par la société Comdata, formalisée par une promesse d'achat en date du 6 juin 2017 ;

Vu le livre IV du code de commerce relatif à la liberté des prix et de la concurrence, et notamment ses articles L. 430-1 à L. 430-7 ;

Vu les éléments complémentaires transmis par la partie notifiante au cours de l'instruction ;

Adopte la décision suivante :

## **I. Les entreprises concernées et l'opération**

1. Comdata est une société de droit italien, spécialisée dans les services de gestion de processus centrés sur la gestion de la relation client. Cette société est contrôlée par le fonds Carlyle Europe Partners IV, lui-même géré par des sociétés affiliées à The Carlyle Group.
2. Iziium Group Holding (ci-après « IGH ») est une société à la tête d'un groupe spécialisé dans les services de gestion de la relation client par le biais de plusieurs filiales. Parmi elles, les sociétés Business Support Services (B2S), Iziium, Colorado Conseil et Formation (CCF), B Cust, SC GTD, CMS Cash Finances (ci-après « les sociétés cibles ») font l'objet de la présente opération<sup>1</sup>.
3. L'opération, formalisée par une promesse d'achat en date du 6 juin 2017, consiste en l'acquisition du capital des sociétés cibles actuellement détenu par IGH<sup>2</sup>, par le biais d'une société à créer que Comdata contrôlera.

---

<sup>1</sup> L'opération porte également sur l'acquisition de [...] % du capital des sociétés Le Mans Pierre et Strasbourg Pierre, sans qu'elle n'emporte de changement de contrôle sur ces dernières qui restent contrôlées exclusivement par la société Financière Immo.

<sup>2</sup> En l'occurrence, [...] % de B2S, Iziium, B Cust et CCF, [...] % de SC GTD, et [...] % de CMS Cash Finances.

4. En ce qu'elle se traduit par la prise de contrôle exclusif des sociétés cibles par Comdata, l'opération notifiée constitue une opération de concentration au sens de l'article L. 430-1 du code de commerce.
5. Les entreprises concernées réalisent ensemble un chiffre d'affaires hors taxes total sur le plan mondial de plus de 150 millions d'euros (The Carlyle Group : [...] d'euros pour l'exercice clos au 31 décembre 2016 ; sociétés cibles : [...] d'euros pour le même exercice). Chacune de ces entreprises a réalisé en France un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros (The Carlyle Group : [...] d'euros pour l'exercice clos au 31 décembre 2016 ; sociétés cibles : [...] d'euros pour le même exercice). Par ailleurs, le chiffre d'affaires du groupe Izium n'excède pas dans l'Union européenne 250 millions d'euros et n'est supérieur à 25 millions d'euros qu'en France. Compte tenu de ces chiffres d'affaires, l'opération ne relève pas de la compétence de l'Union européenne. En revanche, les seuils de contrôle mentionnés au I de l'article L. 430-2 du code de commerce sont franchis. Cette opération est donc soumise aux dispositions des articles L. 430-3 et suivants du code de commerce relatifs à la concentration économique.

## **II. Délimitation des marchés pertinents**

6. Les parties sont simultanément actives sur les marchés des services informatiques (A) et des centres d'appels externalisés (B).

### **A. LES MARCHÉS DES SERVICES INFORMATIQUES**

#### **1. MARCHÉ DE SERVICES**

7. Les autorités de concurrence européenne<sup>3</sup> et nationale<sup>4</sup> ont identifié, au sein du marché des services informatiques, sept catégories fonctionnelles de services : (i) les services de gestion globale, (ii) les services de gestion d'entreprise, (iii) le développement et l'intégration de logiciels, (iv) le conseil, (v) la maintenance de logiciels et de support logistique, (vi) la maintenance de matériels informatiques et de support logistique, et (vii) l'enseignement et la formation. Il n'a toutefois pas été exclu<sup>5</sup> que ces sept catégories de services puissent être considérées comme appartenant à un marché global des services informatiques, dans la mesure où les clients recherchent, en général, un service intégrant l'ensemble des activités décrites ci-dessus, et qu'il existe un fort degré de substituabilité du côté de l'offre.

---

<sup>3</sup> Décisions de la Commission européenne M.2365 Schlumberger/Sema, M.3555 Hewlett – Packard/Synstar, M.3571 IBM/Maerskdate/DMDData, M.3995 Belgacom/Telindus, et M.5301 Cap Gemini/BAS.

<sup>4</sup> Décisions de l'Autorité de la concurrence n° 11-DCC-20 du 7 février 2011 relative à la prise de contrôle exclusif du groupe Aptus par le groupe Ausy, n° 11-DCC-139 du 20 septembre 2011 relative à la prise de contrôle exclusif de la société Large Network Administration et de sa filiale FGD par la société SCC France, n° 14-DCC-181 du 9 décembre 2014 relative à la prise de contrôle exclusif des sociétés du Groupe Desk et de Holding Lease France par Naxicap Partners, n° 16-DCC-22 du 15 février 2016 relative à la prise de contrôle exclusif des sociétés Dactyl Buro du Centre et OMR Impression par le groupe Konica Minolta et n° 17-DCC-17 du 7 février 2017 relative à la prise de contrôle exclusif de la société Feel Europe Groupe par le groupe Société pour l'Information Industrielle.

<sup>5</sup> Lettre du ministre de l'économie C2006-132 du 19 décembre 2006 au conseil de la société France Télécom, relative à une concentration dans le secteur de la réalisation de logiciels.

8. Différentes segmentations alternatives ou complémentaires ont été envisagées<sup>6</sup> selon :
- le type de clientèle : PME-PMI ou grands comptes ;
  - les types de systèmes d'information et de communication : (i) les systèmes d'applications de gestion, qui incluent les services informatiques utilisés pour remplir une fonction horizontale au sein des entreprises ou des administrations, (ii) les systèmes d'applications scientifiques techniques industrielles embarquées, (iii) les systèmes d'applications génériques, (iv) les systèmes d'infrastructures IT et (v) les systèmes d'infrastructures de communication et de réseaux d'entreprise ;
  - le secteur d'activité : (i) les communications, (ii) l'enseignement, (iii) l'énergie et les réseaux locaux, (iv) les services financiers, (v) le secteur public, (vi) la santé, (vii) l'industrie, (viii) le commerce et la distribution, (ix) les services et (x) le transport.
9. Il n'y a pas lieu de remettre en cause ces segmentations à l'occasion de l'analyse de la présente opération.

## **2. MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE**

10. L'Autorité de la concurrence a considéré que le marché des services informatiques est de dimension nationale, notamment en raison de la nécessité pour les prestataires de ces services de communiquer régulièrement dans la langue de leurs clients et de maintenir une relative proximité avec ces derniers<sup>7</sup>.
11. La Commission européenne a quant à elle laissé la question ouverte de la délimitation exacte de ces marchés, n'excluant pas l'existence d'un marché des services informatiques de dimension européenne<sup>8</sup>.
12. Toutefois, en l'espèce, l'opération ne conduisant à aucun chevauchement d'activités entre les parties en matière de services informatiques en France, l'analyse concurrentielle sera conduite au niveau européen.

## **B. LES MARCHÉS DES CENTRES D'APPELS EXTERNALISÉS**

### **1. MARCHÉ DE SERVICES**

13. Le secteur des centres d'appels comprend des activités internalisées et externalisées. Les premières sont gérées en interne par les entreprises et les secondes sont gérées par des sous-traitants. L'externalisation peut permettre à l'entreprise cliente d'éviter des investissements lourds en matériels, locaux et technologie nécessaires, de gérer un débordement durant une période de pointe, ou de répondre à un besoin complexe<sup>9</sup>.
14. La pratique décisionnelle des autorités de concurrence a envisagé l'existence d'un marché des centres d'appels externalisés, couvrant une variété de services s'étendant des services de

---

<sup>6</sup> Voir notamment les décisions n° 14-DCC-181, n° 16-DCC-22 et n° 17-DCC-17 précitées.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Voir, par exemple, la décision M.5301 précitée.

<sup>9</sup> Décision de l'Autorité n° 16-DCC-202 du 12 décembre 2016 relative à la prise de contrôle exclusif de la société Intelcia Group par la société Altice International.

relation client, tels que les services de standard ou de facturation, aux services de support technique, tels que les lignes d'assistance<sup>10</sup>.

15. Il a également été envisagé une segmentation en fonction de la valeur des contrats entre grands contrats supérieurs à un million d'euros et contrats inférieurs à un million d'euros<sup>11</sup>.
16. Au cas d'espèce, la question de la délimitation exacte de ces marchés peut être laissée ouverte, les conclusions de l'analyse concurrentielle demeurant inchangées, quelles que soient les segmentations retenues.

## **2. MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE**

17. La pratique décisionnelle considère que les marchés des centres d'appels externalisés sont de dimension nationale ou supranationale<sup>12</sup>.
18. Au cas d'espèce, la question de la délimitation exacte de ces marchés peut être laissée ouverte, les conclusions de l'analyse concurrentielle demeurant inchangées, quelle que soit la définition retenue.

## **III. Analyse concurrentielle**

19. S'agissant des marchés des services informatiques, les activités des parties ne se chevauchent pas en France.
20. Au niveau européen, la nouvelle entité détiendra une part de marché globale inférieure à [0-5] % (Comdata : [0-5] % ; Izium : [0-5] %). Cette part de marché est inférieure à [0-5] %, quel que le segment examiné.
21. S'agissant des marchés des centres d'appels externalisés, la nouvelle entité détiendra une part de marché inférieure à 10 % au niveau européen ou en France, quel que soit le segment examiné.
22. Par conséquent, l'opération n'est pas susceptible de porter atteinte à la concurrence sur les marchés concernés.

---

<sup>10</sup> Voir notamment les décisions de la Commission européenne M.2598, TDC / CMG / MIGWAY JV du 4 octobre 2001, M.4721, AIG Capital Partners / Bulgarian Telecommunications Company du 27 juillet 2007 et les décisions de l'Autorité de la concurrence n° 10-DCC-67 du 25 juin 2010 relative à la prise de contrôle exclusif de la société Aurénis par la société La Financière Patrimoniale d'Investissement, n° 12-DCC-66 du 22 mai 2012 relative à la prise de contrôle exclusif par Activa Capital de la société Financière Taoris SAS et de la société Laser Contact SAS et n° 16-DCC-202 précitée.

<sup>11</sup> Lettre du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie du 18 juillet 2002 au conseil de la société Armatix relative à une concentration dans le secteur des services de réseaux spécialisés

<sup>12</sup> Décision n° 16-DCC-202 précitée.

## DÉCIDE

**Article unique** : L'opération notifiée sous le numéro 17-118 est autorisée.

La présidente,

Isabelle de Silva

---

© Autorité de la concurrence