



COMMUNIQUE DE PRESSE

Un taux de croissance de 55% en 2007 et un nouveau plan de recrutement massif : la société Webhelp confirme pour la 7ème année consécutive sa croissance exponentielle !

Paris, le 18 mars 2008 – l'opérateur international de centres de contacts multimédia Webhelp annonce un chiffre d'affaires de 94 Millions d'€uros pour 2007 en hausse de 55% par rapport à l'année précédente. Unique opérateur de centres d'appels certifié ISO 9001-2000 et NFS 345, Webhelp confirme, cette année encore, la force d'un positionnement haut de gamme, l'excellence opérationnelle de son organisation et la confiance renouvelée de ses clients. L'annonce de ses excellents résultats s'accompagne par l'ouverture d'une campagne de recrutement de 700 nouveaux collaborateurs, après les 1 450 emplois déjà créés en 2007.

Une position stratégique enviable

La vocation du groupe Webhelp est d'accompagner les entreprises dans l'externalisation de l'ensemble de leur relation client, à travers son réseau international de centres de contacts multimédia, des outils technologiques performants et l'expertise de ses équipes projets. Avec **94 Millions d'€uros de chiffre d'affaires pour l'année 2007**, Webhelp connaît une des croissances les plus remarquées depuis sa création en juin 2000 par ses actuels co-Présidents, Olivier Duha et Frédéric Jousset.

2001	503 084 €
2002	2 657 339 €
2003	6 083 823 €
2004	14 003 041€
2005	28 478 000 €
2006	61 029 000 €
2007	94 000 000 € (+ 55%)

« Notre ambition est de maintenir une politique d'investissements élevée, de recrutements de hauts potentiels et de recherche et développement pour atteindre un chiffre d'affaires prévisionnel supérieur à 150M€ en 2010 » . » commentent Olivier Duha & Frédéric Jousset, les fondateurs et co-Présidents du Groupe Webhelp.

En 7 ans, Webhelp a reçu la confiance de nombreuses sociétés dont plusieurs du CAC 40 et intervient dans de nombreux secteurs d'activité : **de la mutuelle santé à l'accès Internet, en passant par l'assurance, le fret, l'opérateur réseaux, la cosmétique, le tourisme ...**

Le chiffre d'affaires de Webhelp 2007 se décompose de la façon suivante :

- 70% de prestations de relation client téléphonique (réception d'appels, télémarketing, télévente, enquêtes & études...),
- 20% de prestations de relation client électronique (traitement d'emails, assistance en ligne par chat ...),
- 10% prestations de conseil et de formation.

Le développement des compétences et de l'emploi

Les excellents résultats du groupe en 2007 s'accompagnent d'une hausse significative de ses effectifs permanents de 4 668 collaborateurs basés dans les différents centres opérationnels et administratifs du groupe : 590 en France (à Caen et à Vitré où Webhelp y a ouvert un nouveau centre en 2007), 3656 collaborateurs au Maroc, 365 en Roumanie et 57 au siège social de l'entreprise à Paris, soit un total de 1450 nouveaux emplois créés en 2007. **Les emplois créés sont majoritairement des CDI à temps plein (+90%).**

Ce dynamisme s'accompagne d'un **important effort de formation** : en 2007, Webhelp a dispensé plus de **500 000 heures de formation** à l'ensemble de ses salariés. Ces formations sont dispensées au sein de l'institut de formation interne, la **WEBHELP UNIVERSITY** qui a reçu en 2006 l'agrément du Ministère chargé de l'emploi pour dispenser le **diplôme de « Conseiller Service Client à Distance » de niveau IV (équivalence Bac+1)**, sanctionnant une formation minimum de 450H par chargé de clientèle, validée par un examen final.

Les valeurs citoyennes au cœur de la croissance

Le 14 février 2008, la société Webhelp a annoncé son engagement au **Plan Respect et Egalité des Chances, établi par le Ministère de l'économie, des finances et de l'emploi** en faveur des jeunes résidant au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

L'engagement en faveur des femmes (qui composent plus de 50 % de l'encadrement et 20% du conseil d'administration) et la bonne gouvernance avec la mise en place de **la loi Sarbanes Oxley** contribuent également à assurer le déploiement de la **diversité sociale** et d'un univers professionnel optimal. Webhelp a aussi mis en place une **politique active de recrutement de personnes handicapées** en France et au Maroc, et soutient massivement le **SIDACTION** chaque année, avec plus de 350 bénévoles pour recueillir les promesses de dons par téléphone chaque année via le numéro 110.

Les autres faits marquants de l'année 2007

Après reçu le 1er prix sur le secteur des logiciels & services informatiques, le 2ème prix national pour la croissance du CA tous secteurs confondus en France au palmarès Deloitte Technology Fast 50 en 2006, **Webhelp a été classée 1er en Europe au palmarès Europe's 500 qui récompense les sociétés les plus créatrices de valeurs et d'emplois.**

A propos de WEBHELP : www.webhelp.fr

WEBHELP est un groupe français spécialisé dans la gestion de la relation client : multicanal (Télémarketing, E-Mail, Courrier, Chat), multiservices (conseil, intégration, édition de technologie et prestation de services) et multilingue. Seul opérateur de centres d'appels certifié ISO 9001:2000, NF Service Centre de relation Client, le groupe Webhelp a été pionnier dès 2000 dans le choix d'implanter des centres offshore en Roumanie (2 centres à Bucarest et à Galati) puis au Maroc (10 centres à ce jour dont 7 à Rabat et 3 à Fès) et en France (3 centres dont 2 à Caen et 1 à Vitré). Le siège social de l'entreprise est à Paris.

Contacts presse :

Virginie Heuzé

Agence Florence Gillier Communication

Tél : +33 (0) 1 41 18 85 55 / Courriel : virginieh@fgcom.fr