

http://www.lepoint.fr/businessweek/vie_des_affaires/196274/article.html

OFFRE D'ABONNEMENT

10 numéros pour
 seulement 15 €



Mercredi 15 août 2007 | Flux RSS

Vous êtes ici : [Accueil](#) > [BusinessWeek](#) > [Vie des affaires](#) > **Webhelp : le pionnier des centres d'appel**



Recherchez : OK

>> [Abonnez-vous](#) >> [Abonnés magazine](#)
 >> [Identifiez-vous](#) >> [Anciens numéros](#)

BLOG

> Deux ou trois
 choses vues

Par Franz-Olivier Giesbert



[Actualités](#) [Débats & opinions](#) [Dossiers](#) **[BusinessWeek](#)** [Diaporamas](#) [Ecoles & Universités](#) [High-Tech](#) [Tourisme](#) [Automobiles](#)

[Accueil](#) [Vie des affaires](#) [Futur](#) [Conjoncture](#) [Vous](#) [Diaporamas](#)

BusinessWeek

VIE DES AFFAIRES

Imprimez | Réagissez

Webhelp : le pionnier des centres d'appel

14/08/2007-19h45 - Andy Reinhardt - © Le Point.fr

Le centre d'appel français Webhelp a réalisé avec succès ses activités d'externalisation et se prépare à entrer en Bourse.

Si les centres d'appel à l'étranger semblent aujourd'hui dépassés, en 2000, quand Olivier Duha et Frédéric Jousset ont lancé la start-up parisienne Webhelp, leur projet était radicalement innovant. D'autres sociétés de centre d'appel françaises existaient déjà à l'époque – certaines datant de la fin des années 1970 – mais elles avaient maintenu leur personnel et leurs opérations en France. Pourquoi, ont pensé les deux jeunes entrepreneurs, ne pas monter plutôt une entreprise sur un territoire francophone bon marché, comme l'Afrique du Nord ?

Ainsi est née Webhelp, qui a vu son chiffre d'affaires tripler en trois ans, à presque 29 millions d'euros en 2005, et qui vise une nouvelle hausse identique pour la fin 2007. Placée à la 8e position dans la liste 2007 des 500 compagnies les plus dynamiques d'Europe, la société emploie maintenant plus de 2 500 personnes dans ses centres de service à Bucarest, Roumanie, à Fez, Maroc, et compte parmi ses clients le géant de l'assurance AXA, le producteur de cosmétique L'Oréal, l'unité de services Internet à large bande Alice, qui fait partie de Telecom Italia, et FedEx.

Des débuts difficiles

Tout cela semble normal aujourd'hui, mais Webhelp a connu des temps difficiles avant de décoller. Les cofondateurs, collègues au cabinet-conseil Bain & Co et tous les deux âgés d'une trentaine d'années à l'époque, ont buté contre une résistance inattendue à l'idée de déplacer le service clientèle à l'étranger. « *Les gens ont demandé, "Vous nous prenez pour des idiots ?"* », se souvient Jousset, qui partage maintenant le poste de directeur général avec Duha. « *Comme pour la Bible, il a fallu du temps pour expliquer l'idée et faire que les gens y adhèrent.* »

En outre, le plan d'affaires initial avait une autre particularité : au lieu de fournir un simple soutien téléphonique, Duha et Jousset avaient l'intention d'utiliser l'e-mail, le chat et d'autres types de communication non verbale (d'où le nom Webhelp). De cette façon, ils prévoient d'éviter les inquiétudes éventuelles des clients concernant les accents ou la simplicité de l'aide apportée. Mais la prestation de l'assistance uniquement par Internet s'est avérée une nouveauté peu rassurante pour nombre de clients potentiels. Le chiffre d'affaires pendant la première année n'a été que de 80 000 euros.

Cependant, Webhelp a réalisé quelques actions constructives. Plutôt que d'opérer tout seuls, ses fondateurs ont monté leur première entreprise en Roumanie en association avec la société locale de logiciel et de services Softwin. Ils ont eu une approche semblable quand ils ont développé leurs activités au Maroc en mai 2002, en ne retenant que 20 % de l'entreprise et en attirant la riche famille Belahsen pour financer et contrôler les 80 % restants.

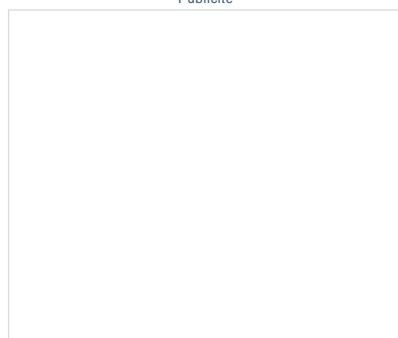
Étape suivante : l'entrée en Bourse ?

Webhelp a par ailleurs réussi à lever un capital-risque significatif. En premier lieu, l'entreprise a obtenu 3,1 millions d'euros d'Europe@Web de Bernard Arnault et de deux douzaines d'investisseurs providentiels en juin 2000. Il a ensuite recueilli 2,3 millions d'euros supplémentaires six mois plus tard du même groupe. Et en juin 2001, deux nouvelles sociétés d'investissement ont investi 5,4 millions d'euros.

Ainsi, au début de cette année, les fondateurs et l'administration supérieure ont pu réaliser une acquisition par emprunt de 87 millions d'euros avec Barclay's Private Equity pour racheter les participations de la plupart des premiers investisseurs et acquérir 50 % de la société. Toujours privée, Webhelp espère lancer son premier appel public à l'épargne (IPO) d'ici deux ans.

Depuis les débuts, les affaires ont grandi et Webhelp gère actuellement six sites au Maroc et deux en Roumanie et propose maintenant de l'assistance clientèle aussi bien par téléphone qu'en ligne. Les salaires plus bas pour

- Publicité -



DERNIERS DIAPORAMAS



Ces idées américaines pour faciliter la vie des invalides



Making of... en haute couture



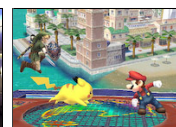
Les dix meilleures classes Affaires aériennes



Problèmes judiciaires



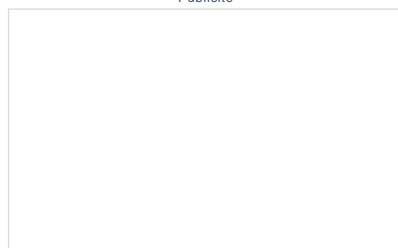
Le Dreamliner, un design intérieur très Boeing



Les gamers préparent Noël en juillet

[Plus de diaporamas]

- Publicité -



http://www.lepoint.fr/businessweek/vie_des_affaires/196274/article.html

le personnel local permettent à la compagnie de vendre ses services jusqu'à 35 % moins chers que ce qu'ils coûteraient si on les délivrait de France.

Néanmoins, certains clients comme France Télécom exigent que les centres d'appel soient situés dans le pays pour des raisons juridiques ou politiques. Pour servir de tels clients, Webhelp a ouvert son premier centre français à Caen, il y a un an. Mais pour Jousset, les locuteurs natifs – avec leur contexte culturel plus profond et une meilleure maîtrise du jargon – sont mieux placés pour des tâches comme la télévente. « *Quand vous payez des salaires plus élevés vous obtenez une plus grande productivité* », note-t-il.

Travailler à la maison

De nouveaux projets ? Jousset a visité le Sénégal et Madagascar en vue d'une expansion possible. Il est partisan d'une idée émergente : le « *homeshoring* » ou l'embauche de gens, comme des mères au foyer ou des handicapés, qui fourniraient une assistance téléphonique depuis leur domicile.

Il essaie également d'investir davantage dans l'externalisation de processus d'affaires comme la comptabilité et l'administration de ressources humaines, qui représentent pour le moment à peine 5 % de son chiffre d'affaires. Il est aussi ouvert à de nouvelles acquisitions pour accélérer la croissance.

Ce qui a pu autrefois paraître révolutionnaire est aujourd'hui normal, et Webhelp y est pour beaucoup.

VOS REACTIONS

Nom/pseudo*

E-mail*

Titre*

Commentaire*

b

réaction.

* champs obligatoires

AJOUTEZ

[\[Conditions d'utilisations \]](#)

Dernières réactions

Soyez le premier à réagir sur cet article

[Accueil](#) | [Monde](#) | [France](#) | [Société](#) | [Economie](#) | [Sports](#) | [Confidentiels](#) | [Culture](#) | [BusinessWeek](#) | [Diaporamas](#)
[High Tech](#) | [Automobiles](#) | [Voyages](#) | [Ecoles & Universités](#)



La fréquentation de ce site est certifiée par l'OJD.

[Contact](#) | [Publicité](#) | [Abonnés au magazine](#) | [Abonnez-vous](#) | [Boutique](#) | [Archives](#)



Usage strictement personnel - Droits de reproduction et de diffusion réservés © Le Point
[Charte LePoint.fr vie privée CNIL](#)