



La PME à découvrir - Île-de-France

Webhelp veut poursuivre une croissance tous azimuts

Opérateur de centres de contacts, la PME progresse rapidement et implante de nouveaux centres, tant en France qu'à l'étranger.

Quand ils se sont rencontrés en 1999 alors qu'ils travaillaient tous les deux pour le cabinet-conseil Bain, Olivier Duha et Frédéric Jousset se sont tout de suite trouvés des atomes crochus. Il ne leur a donc pas fallu longtemps pour exprimer leur envie de créer une entreprise et se lancer. « C'était encore une période propice », reconnaît Olivier Duha, aujourd'hui coprésident de la société. Leur idée : développer un moteur de recherche à assistance humaine pour simplifier les recherches sur Internet.

DÉMARRAGE DIFFICILE

À l'époque, les moteurs comme Google n'étaient pas encore diffusés qu'aujourd'hui. Le démarrage n'a pas été aussi facile que les deux associés ne l'espéraient. Quelques jours après avoir pris leur décision, une société voit le jour au Canada, Webhelp, qui se propose de faire exactement la même chose qu'eux. Ils rencontrent le fondateur et négocient de pouvoir lancer Webhelp en France. Leur société voit le jour en juin 2000. Ils apportent 50 % du capital de départ, les canadiens 20 % et la société de



Plateau de téléconseillers Webhelp. DR

CARTE D'IDENTITÉ

Activité : opérateur de centres d'appels.
Siège social : Paris.
Date de création : 2000.
CA 2007 : 95 millions d'euros (e).
Effectifs : 5.000 personnes.

des discounters, affirme Olivier Duha. *Nous nous différencions par notre approche qualitative du marché.* » Et d'invoquer que Webhelp est la seule société française à avoir obtenu les certifications NF 345 (qualité des prestations) et ISO 9001-2000 (qualité des process). Webhelp a également reçu le label Entreprise innovante de l'Anvar en 2001.

Aujourd'hui, la société compte douze centres offshore (deux en Roumanie, dix au Maroc), trois centres en France (deux à Caen, un à Vitry), et emploie près de 5.000 personnes. Webhelp faisait partie de la délégation française qui a accompagné Nicolas Sarkozy en Algérie en décembre. « Nous envisageons de créer là-bas un centre d'appels qui emploierait à terme 1.000 personnes », explique Olivier Duha.

FINANCEMENT

Pour financer son développement, Webhelp a levé 10 millions d'euros en 2001 (Turenne Capital, Avenir Finances et Alven), puis a procédé à deux LBO (rachat avec effet de levier) en 2005 avec Barclays Private Equity et en 2007 avec Astorg.

Ce dernier détient à présent 35 % du capital aux côtés des investisseurs historiques (15 %), des fondateurs et managers (50 %). Bénéficiaire depuis 2003, Webhelp a réalisé un chiffre d'affaires de 95 millions d'euros en 2007 (estimation), après 61 millions en 2006. Sa croissance soutenue sur un marché qui croît de 8 % à 12 % par an lui a valu de devenir le deuxième acteur français du marché des centres de contacts. Un rang que la société entend consolider soit en procédant à des acquisitions, soit en se développant sur de nouveaux métiers de la relation client.

SOPHY CAULIER

capital-risque Europ@web 30 %.

Pour servir leurs premiers clients, ils ouvrent un centre de contacts à Bucarest, en Roumanie, qui emploie rapidement 250 personnes. En 2001, leur chiffre d'affaires dépasse 500.000 euros. « Mais en travaillant par mail, nous nous coupons de 95 % du marché de la relation client, qui privilégiait le té-

léphone », explique Olivier Duha. Qu'à cela ne tienne ! En 2002, Webhelp crée un centre d'appels au Maroc, à Rabat, « là-bas, les gens parlent bien français, le coût est très compétitif et le droit du travail est plus souple qu'en France... ».

Mais les fondateurs se défendent d'adopter un positionnement « low-cost ». « Nous ne sommes pas

SATISFAIRE SES CLIENTS ET... SES SALARIÉS



Régulièrement critiqués pour leurs pratiques sociales et leur goût pour la délocalisation dans des pays à bas coût de main-d'œuvre, les centres de contacts connaissent un turnover élevé : de 15 % en moyenne en France à 22 % au Maroc, voire 25 % au Canada. Pour satisfaire leurs clients, les opérateurs cherchent à fidéliser leurs employés en leur offrant de bonnes conditions de travail. « Nous sommes le seul opérateur de centres d'appels dont 100 % des agents possèdent ou passent le certificat de compétences professionnelles (CCP) et

bénéficient de 450 heures de formation », aime à préciser Olivier Duha. Webhelp se distingue aussi avec son étude « SatSa », Satisfaction des salariés. Tous les trois mois, tous les employés notent la société sur vingt-cinq critères, de façon anonyme. « Cela nous donne une bonne image de leur perception et de leur satisfaction », estime-t-il. Et ça sert ! Au Maroc, Webhelp a créé un restaurant d'entreprise, une crèche, une salle de repos, etc. En France, elle a mis en place des navettes et ouvert une crèche.