



## Olivier Duha et Frédéric Jousset, le nouveau tandem des centres d'appels

EN 2008, Webhelp recrutera 2 000 personnes ! Autant que l'année dernière... Gros pourvoyeur d'emplois, l'opérateur de centres d'appels est essentiellement implanté au Maroc, où il compte 3 656 collaborateurs. La société est également installée en Roumanie (365 personnes) et en France (590), à Caen et Vitry. Neuf ans après sa création, par deux anciens de Bain, Frédéric Jousset, 37 ans, et Olivier Duha, 38 ans, Webhelp annonce pour 2007 un chiffre d'affaires de 94 millions d'euros. Des résultats ancrant la société au 3<sup>e</sup> rang sur le marché français, derrière Teleperformance (350 millions de CA) et Arvato, filiale de l'allemand Bertelsmann.

« Depuis 2003, notre taille double chaque année », se réjouit Frédéric Jousset. Pour revenir aux racines de Webhelp, il faut remonter à 1999. Frédéric Jousset vient de passer cinq ans chez L'Oréal et a échoué dans sa tentative de créa-

tion d'entreprise. L'HEC rejoint Bain, où il sera parrainé par Olivier Duha, en poste depuis cinq ans. Dans un contexte de bulle Internet, les deux hommes partagent la même soif d'entreprendre. Ils s'intéressent de près à une société baptisée « Webhelp », proposant un service d'assistance humaine pour simplifier les recherches internes.

Après un aller-retour à Toronto, où ils négocient avec le fondateur le lancement de Webhelp en France, ils donnent leur démission chez Bain. Leur premier centre ouvrira à Bucarest, en 2000. Mais, très vite, les fondateurs constatent que le modèle de « mass market » n'est pas rentable. Ils entament alors un repositionnement B to B. Puis, des réponses fournies par mail, ils passent à l'offre téléphonique, devenant un centre d'appels à part entière.

En 2002, ils s'installent à Rabat –où Webhelp est le premier



**Les patrons de Webhelp veulent recruter 2 000 personnes en 2008. DR**

employeur-, puis, en 2005, après avoir décroché un contrat avec Orange, ce sera Caen. Leurs principaux clients ? Les télécoms, mais aussi l'e-commerce, le tourisme et le secteur banque et finance, qui, sur les traces des banques anglo-saxonnes, entame une externalisation de sa relation client.

Face à ces perspectives de développement, les coprésidents de Webhelp regardent du côté de l'Algérie et de la Tunisie.