

## ► Webhelp



Olivier Duha et Frédéric Jousset,  
coprésidents

Parmi les start-up qui ont fait du chemin, Webhelp est un cas encore rare. La spécificité de ce pure player de la relation-client: s'être entouré de VCs puis avoir signé des LBO, dont le dernier orchestré par Astorg Partners, en 2007. Parler de changement de « culture » entre ces deux familles d'investisseurs reste excessif, selon Olivier Duha, le coprésident. « Les fonds de LBO présents à notre capital ont certes plus de moyens financiers et humains, mais leur état d'esprit est proche de celui des capital-risqueurs, note-t-il. Ils nous laissent tout autant de latitude. » A la création, en juin 2000, Europ@web et Alven Capital sont les premiers financiers à investir, dans un tour de table de 4 M\$. Ils participent au suivant, d'un montant de 10,7 M€, accompagnés par Turenne

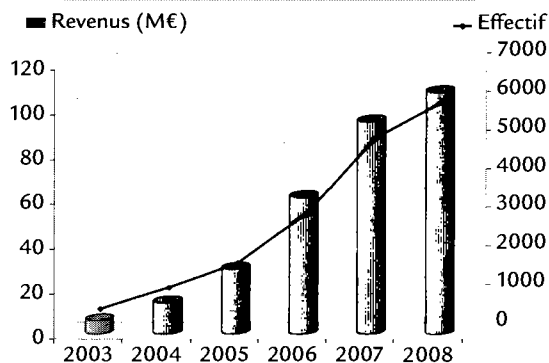
Capital et Avenir Finance. En 2005, Webhelp privilégie le LBO à la Bourse. « L'objectif était d'offrir de la liquidité à plusieurs actionnaires, et non de collecter des fonds propres », ajoute le coprésident. Au terme d'un deal de 87 M€, Barclays Private Equity prend environ 45 % du capital. Les managers portent leur détention de 33 à plus de 40 %; Turenne Capital, Alven Capital et Avenir Finance réinvestissent, obtenant quelque 16 %. « Leur présence a permis de trouver le meilleur prix pour les cédants et les nouveaux entrants », reprend Olivier Duha. Puis un LBO secondaire naît en juin 2007, pour restituer rapidement aux actionnaires une partie de leur mise initiale. Astorg Partners emporte les enchères, s'octroyant 35 % des titres. Là encore, les sortants reviennent en minoritaire: Barclays PE détient 10 %, Turenne Capital, Alven Capital et Avenir Finance se partagent 5 %. Une soixantaine de managers s'adjugent les 50 % restants. Ce buy-out de 210 M€ repose à 50 % sur un package de senior et de mezzanine. Plus qu'une nouvelle étape capitalistique, cette phase consacre l'évolution du business model du prestataire. En effet, l'activité n'a alors plus vraiment de lien avec le projet initial. « Nous proposons un moteur de recherche à assistance humaine pour internautes néophytes, raconte Olivier Duha. Sa finalité: trouver des liens hypertextes par chat. » En septembre 2000, Webhelp a amorcé un virage B-to-B, se reconvertissant progressivement aux relations clients pour sites de e-commerce. En 2002,

il s'est ouvert, avec succès, aux hotlines téléphoniques, pour fournisseurs d'accès à Internet, banques et assurances. A travers dix-neuf centres d'appels en France, au Maroc et en Roumanie, le prestataire totalise 108 M€ de revenus 2008 – contre 2,5 M€ six ans plus tôt. Webhelp cherche à maintenir, en matière de revenus, le rang de troisième spécialiste français du service client qu'il revendique. En avril dernier, il lance la construction d'un deuxième bâtiment sur son site de Caen, pour 4 M€, avec 250 emplois à la clef. Parallèlement, il s'engage sur la voie de la croissance externe, via une ligne de 10 M€ héritée du dernier buy-out. En septembre 2008, il reprend Eos Contact Center et ses quatre centres d'appels pour clients du secteur public. D'ailleurs, un autre build-up pourrait aboutir avant la fin de l'année, dans des secteurs où il n'est pas présent – comme la santé. Tablant sur 120 M€ de revenus 2009, Webhelp s'arme ainsi contre un léger recul de sa croissance, ses clients étant touchés par la conjoncture. Pas de quoi s'affoler, toutefois. « Nous prévoyons d'accélérer sensiblement le remboursement de la dette LBO », annonce même Olivier Duha. ■

Xavier Demarle

### Les chiffres clefs de Webhelp ▼

Source: société



### Deux présidents, deux bras droits

Olivier Duha (40 ans, MBA-Insead) et Frédéric Jousset (39 ans, HEC) se sont rencontrés chez Bain & Company, avant de cofonder Webhelp. Le premier œuvrait alors dans la pratique e-business du conseil en stratégie, depuis 1998, après un passage de six ans chez L.E.K. Consulting. Son homologue avait été intégré à la pratique private equity, en 1999. Aujourd'hui, le duo est épaulé par le

dg Vincent Tachet (43 ans, Ensimag), qui officiait chez Capgemini, en tant que directeur de projets, avant de rejoindre Webhelp à sa création, en qualité de directeur technique. Le daf, François Taithe (41 ans, DESS finance Paris-II), complète le dispositif. Arrivé en 2004, il travaillait précédemment chez Tiscali, où il a participé à l'acquisition des deux fournisseurs d'accès Freesbee et Infonie.