



PORTRAIT

Frédéric Housset, un mécène au service des prisons

Webhelp a lancé en avril dernier la construction d'un nouveau site à Caen.

LE CENTRE D'APPELS DE FRESNEL DOIT PERMETTRE D'ICI À 2012 L'EMBAUCHE DE 250 SALARIÉS.

PAR PATRICIA DE SAGAZAN

Lorsqu'il ne surfe pas sur une avalanche au Kamtchatka, en Sibérie, ou qu'il ne saute pas en parachute du haut d'un hélicoptère qu'il aurait tout aussi bien pu piloter, Frédéric Jousset tient d'une main musclée les rênes de Webhelp avec son associé Olivier Duha.

À 39 ans, cet HEC est aux commandes du troisième opérateur français de centres d'appels, derrière Teleperformance et Arvato. Neuf ans après sa création, ce miraculé de la bulle Internet peut savourer sa réussite : avec ses 6.000 salariés et sa cinquantaine de clients

(la plupart dans les télécoms mais aussi dans le-commerce et dans la banque), Webhelp affiche un chiffre d'affaires de 108 millions d'euros et table sur 125 millions d'euros cette année. Sans compter que l'acquisition d'EOS Contact Center en 2008 marque la première étape d'une stratégie de croissance externe.

L'aventure Webhelp débute en 2000. À l'époque, Frédéric Jousset, ancien de L'Oréal, vient de rejoindre le cabinet de conseil Bain & Company. Au cours d'une mission, il fait la connaissance d'Olivier Duha. Coup de foudre professionnel, ils décident de monter ensemble le portail Webhelp.fr, une sorte de Google à assistance humaine. Gratuit, le site connaît rapidement un vif succès. Mais, faute de publicité, le chiffre d'affaires peine à décoller. Six mois plus tard, les deux fondateurs décident de repositionner Webhelp sur la relation client on line. Le pari est réussi : un premier centre d'appels voit le jour à Bucarest et, depuis, dix-huit autres ont émergé au Maroc et en France.

■ UN SITE DÉDIÉ AUX ENFANTS

Une réussite que Frédéric Jousset entend mettre au profit de causes qui lui sont chères. Depuis deux ans, ce mécène,



À 39 ans, Frédéric Housset est aux commandes du troisième opérateur français de centres d'appels. Cet HEC fait venir des conférenciers d'histoire de l'art en prison qui propose un travail de téléopératrices à des détenues de la prison de Rennes.

décoré de la médaille de chevalier de l'Ordre des arts et des lettres et fils de conservatrice de Beaubourg, s'investit auprès du Louvre : il finance des fouilles en Syrie et au Soudan, participe à la création d'un site Internet dédié aux enfants et fait venir des conférenciers d'histoire de l'art en prison. Un milieu carcéral pour lequel il s'est promis d'agir après s'être retrouvé enfermé par erreur dans une geôle chilienne, au cours d'un voyage à sa sortie d'HEC. « Webhelp a répondu à un projet de la chancellerie en offrant un travail de téléopératrices à des détenues de la prison de Rennes. Une activité de réinsertion plus motivante que celles souvent proposées dans les centres carcéraux », explique-t-il. Un homme de parole, donc. ■