



BASSE-NORMANDIE

Webhelp développe son centre d'appels de Caen

DE NOTRE CORRESPONDANT
À CAEN

Déjà implanté à Caen depuis 2005, le groupe français spécialisé dans la gestion de la relation client Webhelp confirme son enracinement dans la capitale régionale bas-normande en annonçant un investissement de 4 millions d'euros dans un deuxième immeuble qui accueillera 250 emplois supplémentaires. Le premier bâtiment (5 millions d'euros), inauguré en 2007 à Colombelles, aux portes de Caen, abrite 380 salariés, casques vissés sur la tête qui répondent au téléphone. Ailleurs, plus d'une centaine d'autres téléconseillers occupent deux étages loués dans un immeuble de bureaux qui ne répond plus aux besoins de la société.

« Actuellement, sur les 500 personnes à Caen, 450 sont des emplois permanents et 50 des intérimaires. Nous voulons porter nos effectifs sur Caen à 700 emplois permanents fin 2012 », explique Frédéric Jousset, fondateur et coprésident de Webhelp avec Olivier Duha. Les effectifs, avec les intérimaires, atteindraient alors les 800 personnes. Le nouvel immeuble, qui offrira une superficie de

2.500 m² sera situé dans un quartier de Caen, placé en zone franche urbaine (ZFU). La première pierre sera posée le jeudi 23 avril en présence de Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi, et le bâtiment devrait être opérationnel dès le mois de décembre 2009.

Expérimentation du télétravail

De nouveaux marchés, gagnés récemment dans les secteurs de la téléphonie (Bouygues Telecom) et de l'énergie (Direct Energie), expliquent ce développement. Créé en 2000, Webhelp vient de réaliser un chiffre d'affaires de 109 millions d'euros en 2008 (120 millions attendus pour 2009) et emploie 6.000 personnes au total, à travers 20 centres répartis dans trois pays (France, Roumanie et Maroc).

Depuis peu, la société expérimente le télétravail. A Caen comme à Vitré (Ille-et-Vilaine), une dizaine de salariés déjà, puis une trentaine fin avril, travaillent 2 jours en entreprise et 3 jours à domicile. « Fin 2009, 7 % des salariés en France devraient être engagés dans cette innovation », poursuit Frédéric Jousset.

PHILIPPE LEGUELTEL