



## Emploi

# Un centre d'appels choisit de s'implanter en France

L'OCCASION était belle. Laurent Wauquiez, le secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi, ne l'a pas manquée. Il est venu hier poser la première pierre du nouveau site de l'opérateur de centre d'appels Webhelp à Caen (Calvados). Un projet qui devrait permettre la création de 250 emplois d'ici trois ans dans une région particulièrement éprouvée socialement. « Je n'ignore pas les difficultés que rencontrent les salariés de cette région, notamment dans la sous-traitance. Mais Webhelp nous donne ici la preuve que tout ne va pas mal. Même dans ce contexte de crise, certaines entreprises osent et s'apprentent ainsi à créer de nombreux emplois stables », explique Laurent Wauquiez.

### Une demande des clients

L'immeuble de 2 500 m<sup>2</sup> qui abritera le centre d'appels sera livré en fin d'année. Il accueillera progressivement ses 250 nouveaux salariés. L'entreprise en compte déjà le double dans la région de Caen. « Là, nous souhaitons vraiment donner la priorité aux demandeurs d'emploi longue durée », martèle le président de l'entreprise, Frédéric Jousset.

Créée en juin 2000, cette société était à l'origine un service d'assistance en ligne pour internautes dé-



**COLOMBELLES (CALVADOS), MERCREDI.** Laurent Wauquiez a visité l'un des centres d'appels de Webhelp, avant d'inaugurer, hier, le chantier du futur site de Caen. (PHOTOPQR/« OUEST-FRANCE »/DESFOUX.)

butants. Puis le centre a évolué vers le télémarketing et le traitement d'e-mails pour entreprises, jusqu'à assurer leurs relations clients. Le groupe compte une vingtaine de centres dans le monde et emploie 6 000 personnes. Alors que pour les centres d'appels l'heure est à la délocalisation, notamment vers les pays de

l'Est ou au Maghreb, les dirigeants de Webhelp font aujourd'hui un autre choix : ils viennent à nouveau travailler à partir de la France. L'explication du patron est claire : « Nos clients nous en font la demande. Nous y répondons donc en alliant les intérêts de la province et la proximité de Paris. » **BERTRAND FIZEL**