

Webhelp. Le centre d'appels de Vitré retrouve des couleurs

● **RELATION CLIENT** Après être passé de 600 à 400 salariés en un an, avec la perte d'un seul client, le site breton a réembauché en 2013 et a de belles perspectives 2014.



Vincent Bernard (ici à g.), chez Webhelp depuis 2009 vient d'en prendre la direction générale, pour épauler ses deux cofondateurs dans l'internationalisation du groupe. David Gilliaux (à dr.), directeur du site de Vitré en devient donc DG France. Du coup, Webhelp recrute pour le remplacer à Vitré.

On sait l'activité des centres d'appels très fluctuante. Celui d'Étrelles-Vitré n'échappe pas à la règle. Ce site breton du groupe Webhelp est passé en un an de 600 à 400 salariés, en 2012, après la perte d'un seul gros client historique, opérateur de téléphonie mobile qui a privilégié l'offshore. « Un choc », reconnaît David Gilliaux, directeur du site, aujourd'hui satisfait d'avoir retrouvé le niveau initial. « Le site est plein. Nous sommes remontés à 590 collaborateurs dont 474 positions de travail, avec des clients existants qui ont grandi, mais aussi avec de nouveaux clients, explique-t-il. Nous sommes actuellement sur un rythme d'embauches de cinq CDI par mois. » La proportion actuelle d'intérimaires (30 %) devrait aussi descendre à 20 % l'an prochain. Parmi les sept sites français de Webhelp, celui de Vitré fait partie du top 4. Il compte une dizaine de clients, de la téléphonie, télévi-

sion payante, services publics... Le plus important alimente jusqu'à 120 postes chez Webhelp. « Vitré est bien positionné car il a une polyvalence très forte dans les médias, les télécoms et l'énergie », souligne Vincent Bernard, DG du groupe, en visite sur place le 21 novembre.

Vers des jours meilleurs

Selon lui, « les perspectives 2014 s'inscrivent dans de bonnes conditions » et l'année s'annonce « plus sereinement ». Il est d'ailleurs venu avec des arguments. D'abord parce que le site vitréen a pris une nouvelle dimension. « Il y a deux ans, nous traitons essentiellement des appels entrants de type assistance. Aujourd'hui, nous avons des activités plus commerciales. » Autrement dit, ce pôle créé en 2007 est monté en gamme et produit de la valeur ajoutée indispensable pour sa compétitivité mondiale. L'international est un autre argument défendu par la direction de

Webhelp. Les répercussions seraient positives sur la France, depuis que le numéro deux français des centres d'appels (derrière Arvato), troisième acteur au Royaume-Uni, a lui-même pris un virage mondial avec l'arrivée à son capital (60 %) du fonds britannique Charterhouse. C'était en juillet 2011. « Nous avons initié une stratégie d'internationalisation du groupe vers de nouveaux marchés et voulons lui donner un élan plus international sans délaisser la France. Si en France ça dérape, on ne se développera pas à l'international », précise Vincent Bernard qui compte donc sur son dispositif historique dont Vitré, créé en août 2007 « pour répondre aux besoins de Virgin Mobile », est une clé.

Objectif : 500 M€ en 2015

« Nous ambitionnons 500 M€ en 2015 dont 300 M€ sur le périmètre français historique », confie Vincent Bernard. En 2013, Webhelp devrait réaliser un chiffre

d'affaires consolidé de 360 M€ et n'exclut pas de la croissance externe. Le marché francophone en assurera 225 millions, contre 219 l'an dernier, alors que le marché est en « recul historique de 5 % ». Le Syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C) avance des chiffres plus alarmants : - 20 à - 25 % de business et même 8.000 emplois détruits sur deux ans. L'arrivée de Free, qui internalise d'ailleurs toute sa relation client, a été un séisme pour la profession. Plus sournoise, la digitalisation du service pénalise aussi Webhelp et ses confrères. Le client doit d'abord pouvoir résoudre son problème en ligne avant de déclencher un appel jugé trop coûteux.

Géry Bertrande

WEBHELP

(Paris)
16.500 salariés
CA 2013 (prév.) : 225 M€
www.webhelp.com

OVH. Rennes ou Nantes ?

● **INFORMATIQUE** Le leader européen de l'hébergement internet a lancé une