

Webhelp part à la conquête de l'Europe

Ille-et-Vilaine - 21 Novembre 2013



Vincent Bernard (à gauche), codirecteur général de Webhelp, et David Gillaux, responsable du site à Étrelles

Adeline BERTIN.

Le groupe, implanté près de Vitré, est spécialisé dans la gestion de la relation client. C'est le 2^e acteur de ce secteur en France.

Webhelp compte plus de 16 500 salariés, dont près de 600 à Étrelles. Après « **deux années très difficiles** » lors desquelles « **nous avons perdu 200 collaborateurs** », le site a réussi à rétablir son « **niveau d'activité** », explique Vincent Bernard, co-directeur général du groupe.

Sur les 600 employés, 30 % sont intérimaires. « **Nous sommes aujourd'hui au maximum** », précise David Gillaux. Ce dernier, actuellement responsable du site d'Étrelles, vient d'être promu directeur général des sites français du groupe. Son remplaçant devrait prendre ses fonctions « **début 2014** ».

Nouveaux marchés

Présent dans huit pays, Webhelp a ouvert un nouveau site en Afrique du Sud à la rentrée. Le groupe a également racheté un des leaders du secteur au Royaume-Uni (Hero TSC), en février dernier. Cette acquisition devrait porter le chiffre d'affaires à 370 millions d'euros en 2013.

C'est une augmentation par rapport à l'année dernière, alors que le secteur de la gestion de la relation client accuse globalement une baisse d'activité de « **- 5 %, - 6 %** », selon Vincent Bernard.

« **Nous souhaitons désormais acquérir une dimension européenne** » en captant de nouveaux marchés, notamment « **germanophones et du sud de l'Europe** », poursuit ce dernier. Le but : « **Répondre au mieux aux appels d'offre de clients.** »

Pour le moment, le groupe ne prévoit pas de nouvelles implantations en France. « **Les perspectives pour 2014 sont bonnes, mais fragiles** », soulignent Vincent Bernard et David Gillaux. Webhelp pourrait néanmoins envisager de pérenniser des postes d'intérimaires. Le groupe table sur un chiffre d'affaires de 500 millions d'euros en 2015.