



Entreprise

Vendredi 22 novembre 2013

Webhelp part à la conquête de l'Europe depuis Vitré (35)

Le groupe, implanté près de Vitré, est spécialisé dans la gestion de la relation client. C'est le 2e 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.

Adeline BERTIN.