



Webhelp crée de nouveaux emplois

Les premiers centres d'appels externalisés Webhelp ont vu le jour en 2000 en Roumanie puis au Maroc : le groupe, créé par Olivier Duha et Frédéric Jousset, en compte aujourd'hui 21 (7 500 collaborateurs) et est présent en France depuis 2005. Après Caen, Webhelp a ouvert à Vitré fin 2007. "Virgin Mobile avait un centre d'appels à Laval mais il lui en fallait un second et si possible avec un autre partenaire", précise Daniel de Campos, le directeur du site. Webhelp est retenue et s'installe dans les anciens locaux de Mitsubishi, avec une vingtaine de salariés. "Nous avons très vite pu prendre possession de ce bâtiment de 3 000 m² construit par Vitré Communauté."

Aujourd'hui, Webhelp emploie 500 personnes à Étrelles (dont 80 % en CDI) et travaille pour 7 clients dans les télécoms, fournisseurs d'accès internet, médias, énergie, assurances, banques, public. 90 % des communications sont des appels entrants, le centre assurant majoritairement les services clients de ses donneurs d'ordre. "Nous faisons aussi un peu de télévente." Cela explique l'amplitude des horaires d'ouverture : de 8h à 22h

Installé sur Cap Bretagne depuis fin 2007, le Centre d'appels Webhelp compte 500 salariés et poursuit son développement : l'extension de 800 m² achevée en fin d'année va se traduire par la création de 150 emplois.



Daniel de Campos, sur l'un des plateaux de Webhelp.

du lundi au samedi et un dimanche sur deux. Webhelp recrute en permanence, les activités se développent. "Aux 372 positions de travail dont nous disposons actuellement, nous allons en

ajouter 102 dans le bâtiment que Vitré Communauté achève, juste à côté et que nous investirons en fin d'année : nous avons embauché une centaine de salariés cet été, nous créons encore 150 emplois." Pour les pourvoir, une démarche originale est menée en partenariat avec Pôle Emploi : le recrutement par simulation. "Nous ne prenons en compte ni le CV ni les diplômes, simplement les aptitudes et les compétences des candidats, sans distinction d'âge, de sexe, de classe sociale."

Dix travailleurs handicapés ont aussi été embauchés dans le cadre d'une opération menée conjointement avec l'Agefiph et Pôle Emploi.

"Depuis un an et demi, nous avons ouvert un Centre d'appels à la prison des femmes de Rennes : 12 détenues travaillent pour nous, 3 d'entre elles ont été embauchées à l'issue de leur peine." Webhelp innove en permanence. Le télétravail en est un exemple : "Nous allons le développer. Le bien-être de nos salariés est une priorité : depuis septembre, une masseuse vient deux demi-journées par mois sur le site, une assistante sociale également." Avec 650 salariés prochainement, Webhelp va maintenant chercher à stabiliser cet effectif. ■