



Communiqué de presse

Paris, le 14 Juin 2007

## **Astorg Partners s'associe à Barclays Private Equity et aux fondateurs de Webhelp pour mettre en œuvre une nouvelle phase de développement**

***Astorg Partners annonce aujourd'hui son entrée au capital du groupe Webhelp, un des leaders français dans la gestion de la relation client externalisée. Les deux dirigeants-fondateurs de l'entreprise, MM Frédéric Jousset et Olivier Duha, renforcent leur participation à cette occasion, qui permet également d'élargir l'actionnariat à l'ensemble de l'équipe de direction et de nombreux salariés. Barclays Private Equity continue le partenariat pour accompagner cette nouvelle phase de croissance.***

Créée en 2000, Webhelp a connu une croissance de plus de 120% par an entre 2002 et 2006, lui permettant de devenir en 2007, avec un CA prévu supérieur à EUR90 million, le troisième acteur français de la prestation de services de gestion de la relation client, derrière les sociétés SR Téléperformance et Arvato. La société a reçu de nombreuses distinctions pour saluer cette croissance exceptionnelle, dont notamment le classement en 2006 par le palmarès indépendant « Europe 500 » comme 8<sup>ème</sup> entreprise sur les 500 sociétés européennes distinguées au total pour leurs créations d'emplois et leur croissance. Webhelp emploie aujourd'hui près de 4.000 personnes sur 12 sites situés en France, au Maroc et en Roumanie.

Acteur innovant du marché de gestion de la relation client, Webhelp combine un service de centres d'appels avec une offre multi-canal (téléphone, chat, call back, SMS, email, fax et courrier) et multiservices (avant vente, vente, SAV, support technique etc.). Webhelp compte une cinquantaine de clients, notamment dans les secteurs telecom / internet, services financiers et Vente Par Correspondance. Axée depuis sa création sur la construction d'une culture de qualité, Webhelp est aujourd'hui le seul opérateur de centres d'appels certifié ISO 9001-2000 et a obtenu récemment la certification spécifique « Centre de Relation Client » connue sous l'appellation « NF 345 ».

Appuyée dans son développement par Astorg Partners et Barclays Private Equity, Webhelp souhaite poursuivre une stratégie ambitieuse d'expansion en France, par acquisition et par ouverture de nouveaux sites de gestion de relation client. Simultanément, la société souhaite étendre sa présence géographique en Europe, et étendre son offre vers la gestion déléguée de processus administratifs complexes (back office, administration de ventes, administration comptable).

**Frédéric Jousset et Olivier Duha, Fondateurs et Co-Présidents du groupe Webhelp, ont déclaré :**

« Nous nous réjouissons de cette nouvelle opération, qui nous permet de poursuivre deux objectifs prioritaires dans notre stratégie : tout d'abord, l'association d'Astorg Partners et de Barclays Private Equity à nos côtés constitue un actionnariat puissant, capable de nous accompagner durablement dans la mise en œuvre d'une stratégie de croissance externe. Par ailleurs, cette opération nous donne l'occasion d'un renforcement significatif de l'actionnariat salarié, en permettant à plusieurs dizaines de collaborateurs de Webhelp de partager les fruits d'une croissance dont ils sont les principaux artisans. »



**Thierry Timsit et Christian Couturier**, d'Astorg Partners ajoutent :

“Nous sommes très heureux de réaliser cette opération qui associera au capital les fondateurs, l'équipe de direction et de nombreux salariés de Webhelp. Depuis sa création, Webhelp a su « voir grand », en mettant à la disposition de ses clients une structure de gestion de projet de très haute qualité - sur le modèle des firmes de conseil en stratégie dont sont issus les deux co-fondateurs – couplée à une qualité de service strictement normée au niveau de chaque centre d'appel. Les processus et l'architecture informatique de la société ont été bâtis autour de la même « obsession » de la qualité : nous sommes convaincus que ces fondations très solides permettront à Webhelp de poursuivre une stratégie de croissance très ambitieuse sans vulnérabiliser l'entreprise.”

---

### **Astorg Partners**

*Astorg est une équipe de Capital Investissement française indépendante qui gère plus de 1 milliard d'euros et investit dans des entreprises industrielles ou de services, très souvent familiales, à fort potentiel de croissance. Astorg s'associe à des équipes de direction conjuguant succès opérationnel et goût d'entreprendre, dans un vrai partenariat pour réaliser leurs projets de développement. Astorg se distingue par une culture d'entrepreneurs, une grande réactivité liée à son circuit de décision court et local, et une forte implication en tant qu'actionnaire, au sein d'un portefeuille concentré d'entreprises.*

*Bien que gérant des fonds non sectoriels, Astorg a accumulé une grande expérience des secteurs de la distribution (Sephora, Marc Orian, Un Jour Ailleurs, Picard Surgelés, Frans Bonhomme), de la santé (Sebia, Pasteur-Cerba, Ethypharm), des **services aux entreprises** (Lowendal Group, RLD, CIS, Geoservices, Staci, **Webhelp**).*

*Astorg a conclu 54 transactions au cours des seize dernières années, générant un TRI supérieur à 30% sur l'ensemble des investissements cédés.*

*Pour plus d'information sur Astorg Partners : [www.astorg-partners.com](http://www.astorg-partners.com)*

---

### **Barclays Private Equity**

*Barclays Private Equity France est la branche française du fonds d'investissement européen éponyme.*

*Avec plus de 350 investissements réalisés depuis sa création, Barclays Private Equity (« BPE ») est un des investisseurs en capital les plus expérimentés en Europe et est présent en Grande Bretagne, en France, en Allemagne, en Italie et en Suisse par le biais d'implantations locales. BPE investit dans le capital de sociétés non-cotées, opérant principalement sur le segment des « Management buy-out ». Barclays Private Equity gère à ce jour près de 3 milliards d'euro à travers ses différents fonds et actifs sous gestion.*

*Barclays Private Equity est présent en France depuis 1991 et a investi près de 1 milliard d'euros dans près de 85 opérations dont notamment Spie Batignolles, Fives-Lille, Converteam, Gibaud, Albingia, Courtepaille, Interflora, Maisons du Monde, Entrepose Echafaudages, Desmet Ballestra, Parkeon ...*

*Pour plus d'informations : [www.barclays-private-equity.fr](http://www.barclays-private-equity.fr)*

---

## Intervenants dans la transaction

**Astorg :** Thierry Timsit, Christian Couturier, Alexandre Vannelle

**Barclays Private Equity :** Guillaume Jacqueau, Laurent Chauvois, Julie Lorin, Grégoire Schlumberger

### **Conseils investisseur :**

Juridique : Berwin : Christophe Digoy, William Robert,  
Contrat de crédit : Berwin : Colin Millar, Sarah Kouider de Saint Albin  
Fiscal : Berwin : Fanny Coubourieu, Gwenaël Kropfinger  
Financier : PWC : François Antarieu, Chrystel Dierking  
Stratégique : Estin : Christophe Moret, Marco Maeder  
Juridique : Ernst & Young : Valérie Tandeau de Marsac

### **Conseils cédant :**

Juridique : Linklaters : Fabrice de la Morandière, Mariela Petrova  
HPML : Vincent Libaud

### **Dettes :**

Senior : Bank of Ireland : Jean-Marc Barrabès, Renaud Chambolle  
Mezzanine : Bank of Ireland & Capzanine (David Hoppenot, Laurent Bénard)  
Conseil juridique : Weil, Gotshal & Manges : Jonathan Nabarro

---

## Contacts

### **Webhelp**

Frédéric Jousset, co-Président : +33 1 44 40 33 41  
Olivier Duha, co-Président : +33 1 44 40 33 41

### **Astorg Partners**

Thierry Timsit, Associé-Gérant: +33 1 53 05 40 42  
Christian Couturier, Directeur : +33 1 53 05 40 29

### **Contacts presse**

### **Astorg Partners**

Publicis Consultants  
Stéphanie Tabouis / Aliénor Miens : +33 1 44 43 75 10