

La PME à découvrir - Île-de-France Comearth s'enracine avec succès en Russie



DR

Cette société spécialisée dans la gestion de la relation client à distance a lancé la première étape de son développement international.

Prenant délibérément le contre-pied de la tendance low-cost et des délocalisations qui s'en suivent, la société Comearth a bâti son modèle en investissant sur des hommes et des techniques innovantes. « *Ce faisant, nous livrons à nos clients des leviers de valeur qu'ils ne trouvent pas ailleurs* », assure Jean Reignier, président. C'est dans le même esprit « différenciant » que la société de conseil et de service dans la gestion de la relation client a choisi d'associer le conseil et la réalisation. Elle accompagne de fait ses clients (parmi lesquels BNP Paribas, Maserati, Vente-privée.com, Coyote System, Atos Origin, American Express, Fujitsu Siemens Computers, Cegedim, etc.) depuis la réflexion stratégique jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle de leur projet : consulting, création de centres d'appels, e-mailing center, télémarketing, études, formation, recrutements, réception d'appels, force de vente supplétive, etc.

Propriétaire de son propre centre d'appels à Massy (Essonne), Comearth souhaite maintenant passer à la vitesse supérieure. Aussi la société a-t-elle ouvert l'année dernière une filiale en Russie, à Penza (600 km au sud-est de Moscou), à la fois pour permettre à ses clients français et internationaux de se développer sur place, mais aussi de recruter des clients locaux. « *Les premiers résultats sont hyperencourageants et très motivants : nous sommes profitables dès cette année* », se réjouit Jean Reignier, qui compte

déjà, comme premiers clients, Sanofi-Aventis et une société russe... alors même que la prospection n'avait pas encore vraiment démarré ! Depuis, nombreux sont les projets et contrats potentiels « *en cours de discussion* ». Si bien que les effectifs de la filiale russe (26 salariés à l'heure actuelle) devraient s'élever à 50 avant la fin 2008.

BOND EN AVANT

Autres motifs de satisfaction pour la société : le prix de l'excellence que lui a décerné la CCI de l'Essonne, lors de ses Trophées des espoirs de l'économie 2008. Et, bien sûr, des indicateurs économiques qui s'envolent : après avoir doublé son chiffre d'affaires en 2007, à 1,3 million d'euros, Comearth table cette année sur plus de 3 millions d'euros. Mieux, « *ce bond en avant s'effectuera, précise le dirigeant, en préservant le niveau de marge avant impôt qui était supérieur à 10 % l'année dernière.* »

Si la croissance de l'entreprise a été jusqu'à présent entièrement autofinancée — y compris le doublement de surfaces intervenu fin 2007 à Massy —, la situation pourrait évoluer. Le président, détenteur de l'essentiel des parts de son entreprise, n'exclut pas en effet « *d'ouvrir son capital pour accélérer son développement* », à condition que son modèle ne soit pas « *dénaturé* », car il n'entend pas « *rogner* » sur la valeur ajoutée de ses prestations. Des arguments qu'il pourra développer à loisir lors du Salon européen des centres de contacts et de la relation client — Seca (*) — qui ouvre ses portes aujourd'hui : sa société y participe pour la première fois.

NATHALIE CHEVENNE

(*) Le Seca se tient jusqu'au 3 avril, à Paris-Expo, porte de Versailles.

CARTE D'IDENTITÉ	
Activité :	gestion de la relation client à distance.
Date de création :	2004.
Siège social :	Massy (Essonne).
CA 2008 (e) :	plus de 3 millions d'euros.
Effectifs :	100 salariés au siège, 26 en Russie.