

## RELATION CLIENT

Jacques Reigner, p-dg de Comearth

# Il implante ses centres d'appels sur le marché russe

Face à un marché national saturé, Comearth, spécialiste de la relation client, s'est implantée au Sud de Moscou pour trouver de nouveaux débouchés. Après avoir convaincu les multinationales, la PME s'attaque désormais aux entreprises russes.

Par **Gaëlle Jouanne**



Jacques Reigner

Jacques Reigner n'a pas attendu 2010, année de la Russie en France (et inversement), pour saisir le potentiel de ce marché. Comearth, sa société de services en gestion de relation client à distance, s'est dotée d'une filiale à Penza, ville située à 600 km au sud de Moscou, voici

presque trois ans. Forte de 30 collaborateurs du pays, cette entreprise devrait générer un chiffre d'affaires de 400 à 500 k€ en 2010, soit le double du précédent. À son actif, des clients de poids comme les filiales russes de Sanofi Aventis, Auchan, Renault et BSGV (Société Générale). Rentable dès la première année, Comearth Russie va enregistrer un doublement de ses effectifs d'ici six mois et deux antennes verront le jour dans d'autres régions avant la fin 2011.

**Une étude préalable.** Les études réalisées sur ce secteur ont confirmé que les relais de croissance se trouvaient dans les pays émergents, en particulier en Russie. En France, le marché est encombré et la concurrence des prestataires off-shore francophones est rude, alors qu'en Russie l'offre de service en matière de relation client à distance n'existe pas. Les parts de marché sont à prendre... mais vite. « Pour autant, pas question de lancer sans préparation », souligne le dirigeant qui a embauché, en 2007, une stagiaire russe chargée de mener une étude sur le projet de développement. Six mois plus tard, Comearth Russie est née avec, à sa tête, en tant que directrice

générale, ladite stagiaire. Choisir la forme juridique – une OOO, soit l'équivalent d'une SARL – et accomplir les démarches administratives s'est révélé assez simple. Un travail d'analyse à partir des renseignements officiels a suffi. « En outre, les autorités russes nous ont accueillis à bras ouverts, notre implantation allant dans le sens du développement du pays », estime le chef d'entreprise.

Le marché de l'emploi étant moins structuré qu'en France (il n'y a ni équivalent Pôle emploi, ni société d'interim), Jacques Reigner a dû faire preuve de débrouillardise en postant, par exemple, des annonces sur les sites des universités. Reste que la souplesse du droit du travail et la faiblesse des charges patronales font de la Russie une terre propice à l'embauche.

Conscient de son manque de connaissance du marché local, le dirigeant a jusqu'à présent prospecté des multinationales implantées dans le pays. « Leurs pratiques commerciales sont connues. Elles sont familières de la relation client et savent quels avantages attendre d'une collaboration avec nous », explique-t-il. En 2010-2011, ses équipes devront faire preuve de pédagogie puisque Comearth prévoit de conquérir les entreprises russes. « Il nous fallait acquiescir une meilleure connaissance du marché national avant de passer à cette étape », justifie le dirigeant dont l'image de pionnier est vue d'un bon œil par ses partenaires français. ■

FOTOLIA/ DARIUSZ GALKOWSKI/LD

## COMEARTH > Repères

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ACTIVITÉ :</b> Conseil et prestations de service en gestion de relation client à distance</li> <li>■ <b>VILLE :</b> Massy (Essonne)</li> <li>■ <b>FORME JURIDIQUE :</b> SA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIRIGEANT :</b> Jacques Reigner, 47 ans</li> <li>■ <b>ANNÉE DE CRÉATION :</b> 2004</li> <li>■ <b>EFFECTIF :</b> 75 salariés</li> <li>■ <b>CA 2009 :</b> 3 M€</li> </ul>
---	---