

ProwebCE : avant tout, une aventure humaine

Créée en 2000, la société ProwebCE apporte des outils efficaces aux Comités d'Entreprise, afin que ceux-ci développent leur offre vers les salariés, tout en simplifiant leur gestion. Une réussite exemplaire ! Interview de Patrice Thiry, fondateur et dirigeant de ProwebCE.

Pouvez-vous en quelques mots résumer les activités de ProwebCE ?

Le Comité d'entreprise est une fabuleuse exception française qui permet à des millions de salariés d'accéder à la culture, aux loisirs et aux voyages. Notre raison d'être est d'aider les CE à satisfaire leurs bénéficiaires par la meilleure offre d'activités sociales et culturelles, au meilleur tarif.

C'est dans cet objectif que nous avons développé la 1^{ère} plateforme de communication et de gestion intégrant les subventions et chèques cadeaux. Notre solution logicielle leur permet de communiquer et de gérer la distribution des subventions et des chèques cadeau de manière moderne et efficace.

Aujourd'hui, notre offre est segmentée en 4 pôles : Logiciels (site internet, logiciel de gestion des activités sociales et culturelles, comptabilité, médiathèque), E/M-commerce, chèque cadeaux et conseil (agence de communication, sondages & formation).

Quelles relations entretenez-vous avec vos clients, les Comités d'entreprise ?

« C'est en offrant un service d'exception à nos clients que nous en attirons de nouveaux ». Cette phrase, ancrée en nous depuis le début, nous pousse chaque jour à donner le meilleur pour accompagner nos clients au quotidien.

Mais notre relation avec les CE va au-delà : nous les respectons et les admirons ; nous partageons leurs valeurs et le revendiquons ! Les élus de CE sont par nature tournés vers les autres ; c'est un bonheur de les côtoyer au quotidien.

Nous sommes fiers de les valoriser chaque année lors du Trophée des CE, que nous avons créé en 2005 et dont la remise des prix se fait sous le haut patronage du Ministère du Travail.



Quel est le secret d'un tel succès ?

La rencontre d'élus de CE au début de l'an 2000 nous a permis de comprendre que la modernisation et la digitalisation de leur communication, leur gestion et l'offre d'activités sociales et culturelles constituaient des enjeux majeurs.

Cela était assez visionnaire et nous avons fait le pari de nous embarquer dans plus de 2 ans de R&D pour développer un progiciel et un accompagnement répondant à leurs attentes. Depuis la livraison de nos solutions à nos 1^{ers} clients fin 2002, notre objectif est de répondre aux attentes des CE par la mise en place de solutions innovantes qui améliorent les prestations qu'ils proposent à leurs bénéficiaires, afin de rester leur partenaire de référence.

Au-delà du succès, nous vivons surtout une fabuleuse aventure humaine et technologique depuis 15 ans. Avec les jeunes talents recrutés au début des années 2000, nous avons construit cette entreprise qui a fait plus de 120 millions € de chiffres d'affaires en 2015 et compte aujourd'hui près de 350 salariés.

Nous ne sommes pas parfaits, mais nous partageons la passion de travailler, d'évoluer et de progresser tous ensemble, avec et pour nos clients.

Et c'est cela qui nous motive au quotidien.



L'équipe dirigeante a scénarisé sa présentation

ProwebCE a connu une croissance exponentielle de ses ressources humaines : quels sont vos critères de recrutements ? Et que faites-vous pour fidéliser vos collaborateurs ?

Effectivement, dans ce contexte de chômage élevé, nous sommes fiers d'avoir embauché plus de 70 personnes en 2015 et nous sommes sur un plan de recrutement identique pour 2016, ce qui devrait nous amener à une équipe de 400 personnes d'ici la fin de l'année.

Les ressources humaines sont à mon sens le facteur clé principal du succès d'une équipe. J'y consacre une grande partie de mon temps. Concernant un candidat, mon attention porte sur sa personnalité, ses centres d'intérêt, ses valeurs, ses objectifs personnels, son niveau de motivation et les raisons pour lesquelles il souhaite nous rejoindre.

Je pense, comme Aimé Jacquet nous l'a enseigné lors de la sélection de l'équipe de France de football de 1998, que le critère principal n'est pas le talent individuel mais la volonté et la capacité d'un candidat à jouer et gagner pour le collectif.



des résultats annuels à Bobino en 2014

Une fois le recrutement effectué, le sujet est la fidélisation. Au-delà des éléments de rémunérations, nous nous attachons à bien intégrer et former la personne afin qu'elle devienne partie prenante de notre histoire et de notre collectif.

L'objectif est donc de la mettre très vite à l'aise au sein du groupe afin qu'elle soit heureuse de venir travailler le matin.



Séminaire 2015

Nous nous focalisons sur la responsabilisation et l'autonomie afin de donner du sens au travail de chacun. Nous organisons beaucoup d'événements internes afin de donner du plaisir au travail. Aussi, nous favorisons la diversité et la mobilité interne.

Les 50 managers du groupe proviennent en quasi-totalité de promotions internes ce qui permet aux équipes de se projeter dans l'avenir du groupe.

ProwebCE ne cesse d'innover : quels sont les projets sur lesquels vous travaillez actuellement ?

Nous investissons actuellement sur les sujets clé de la sécurité des données et des systèmes d'information, un point devenu fondamental. A ce titre nous avons embauché un RSSI d'une très grande expérience sur le sujet (plus de 15 ans au sein de grands groupes et SSII).

Le deuxième grand sujet est la poursuite de l'accompagnement de nos clients à la digitalisation. Pour ce faire nous avons recruté une responsable 'digitale' qui a monté une équipe d'une vingtaine de personnes. La croissance de cette activité est assez impressionnante !

Comment voyez-vous ProwebCE dans les deux ans à venir ?

Nous avons énormément de projets en cours sur nos activités logiciels, e-commerce, conseil en communication et digitalisation... Et cela est très excitant pour nos équipes. Notre plus grande récompense est donc que nos clients élus de CE jouissent d'une image très positive auprès des salariés bénéficiaires du CE. Pour cela, nous allons continuer à embaucher, à écouter et accompagner nos clients.



L'équipe a fêté les 30 ans de Meyclub sur le salon des CE

Témoignage de Thierry Chatelier Comité d'Entreprise Orange SC



« Avec 7 000 salariés répartis sur 50 sites et un budget de 9 millions d'euros, nous avons choisi, il y a déjà 10 ans, d'automatiser au maximum la distribution de nos prestations et de garantir aux salariés leurs droits. La rencontre avec ProwebCE a été déterminante.

Patrice Thiry avait déjà une vision claire sur le fait que la mise en place d'outils professionnels et efficaces pour les CE devenait indispensable, pour faciliter la gestion et accroître la satisfaction des salariés. Nous avons mis en place la première plate-forme il y a 7 ans. Nous avons pu diminuer nos frais de fonctionnement, mettre en place une politique d'achat, et avons un taux d'utilisation de nos services de 99%.

Nous avons pris le tournant du digital avec ProwebCE et hormis quand la prestation elle-même l'exige (comme les chèques-vacances), nous sommes sur un modèle 0 papier avec nos salariés.

Les valeurs qui animent ProwebCE avec ses clients – respect, écoute, éthique – et notre relation avec cette entreprise, basée sur la confiance nous permet d'avancer quel que soit le résultat des élections, il n'y a jamais eu de remise en cause du partenariat.

De plus, l'équipe de ProwebCE est jeune, ce qui nous permet une confrontation positive, qui nous fait avancer et nous permet d'accéder au même niveau de facilité que celui que les salariés connaissent sur les sites de ventes privés... »

Gestion des ressources humaines : pierre angulaire de la réussite de l'entreprise...

Avec une gestion de ses ressources humaines à la pointe de ce qui existe de mieux pour le bien-être de ses équipes, ProwebCE fait figure d'exemple. Un état d'esprit dont les clients bénéficient !

La croissance actuelle fera passer l'effectif de l'entreprise à près de 400 salariés en fin d'année, la question RH est donc fondamentale. Pour mieux comprendre les fondements de ProwebCE, nous avons interviewé quatre salariés...

Concernant la formation initiale, ProwebCE engage des têtes bien faites, certes, mais recherche avant tout des tempéraments positifs, dynamiques et capables de s'intégrer au sein de l'équipe, dans des tranches d'âge assez jeunes. Différents modes de recrutements sont utilisés. Par exemple, l'accueil d'étudiants en alternance revêt l'intérêt de créer un vivier de futurs collaborateurs. Ainsi, Tina Huynh arrivée dans l'entreprise après une formation commerciale en alternance il y a 15 ans est toujours dans l'entreprise depuis la fin de ses études et Arnaud Bauwens, qui est parti de l'entreprise après obtention de son diplôme, fait lui aussi en alternance, a décidé de revenir en 2009 après une première expérience dans une grande banque ; il a été promu depuis au poste de Responsable des forces de vente

après avoir occupé plusieurs fonctions. Le recrutement se fait également par recommandation, ce fût notamment le cas de Thibaud Gallard qui après une école de commerce et une année passée à voyager a réussi à intégrer l'équipe commerciale il y a tout juste un an.

Tina, en tant que responsable commerciale, gère une équipe. Elle a souvent été surprise du retour des nouveaux entrants de chez ProwebCE. « Certains m'ont confiée que dans leurs expériences précédentes, qu'on leur demandait de changer leur nom, quand il n'était pas de consonance française ou de changer leur adresse... Ici, la diversité est la règle. Il n'y a pas de clones, nous venons tous d'écoles et de milieux différents. Nous nous enrichissons mutuellement ».

Pour ces nouveaux arrivants, plusieurs raisons ont guidé leur choix vers ProwebCE. Thibaud nous a confié avoir totalement été convaincu par un ami travaillant dans l'entreprise « la façon dont il m'a décrit l'ambiance m'a convaincu » explique-t-il. Quant à Soraya



Journée Bien-Être



Seminaire 2014

Boubaker, entrée il y a quelques mois au poste de Technicienne de projet informatique, elle reconnaît aussi que l'ambiance est exceptionnelle ; elle a particulièrement été attirée par les ambitions de la société dans le digitale et les possibilités d'évolution au sein de l'entreprise « Avec plus de 350 personnes, nous fonctionnons encore comme une start-up ; on apprend chaque jour, il y a une bonne dynamique, le travail est valorisé et tout le monde est à l'écoute des nouvelles idées, c'est génial » raconte-t-elle.

A son entrée, le nouveau salarié passe déjà une semaine d'intégration. Il découvre son équipe, l'entreprise et sa culture, les clients. Très vite, les nouveaux entrants sont en contact avec la réalité de l'entreprise... « On travaille beaucoup, avec passion. Le matin, tout le monde est content de venir travailler. Je viens de finir mon premier semestre en tant que commercial sur le terrain et j'ai atteint mes objectifs. Nous sommes



Arnaud et Tina, 2 managers arrivés dès le début

commissionnés sur nos ventes, mais avons une prime si l'équipe réussit ses objectifs. C'est vraiment super, cela nous motive à nous entraider » explique Thibaud.

Tout est fait pour que chacun acquière responsabilisation et autonomie à son poste, tout en privilégiant la réussite collective. Du coup, l'ambiance de la société va de pair avec ses résultats. Par exemple, le vendredi à 17h, l'entreprise s'arrête. Tout le monde est convié au TGIF (Thank's God It's Friday), une réunion où les nouvelles recrues se présentent, où les chiffres de tous les départements sont divulgués : la transparence est parfaite et la communication directe. Suit un apéritif où les collaborateurs ont à cœur de partager leurs projets...

« *Le point commun de nos équipiers est de prendre la vie du bon côté. Nous sommes tous conscients qu'il y a des points à améliorer mais tout le monde s'investit pour toujours mieux faire, et quand une personne veut réussir, ici, elle le peut. Aujourd'hui, ce n'est pas partout comme cela...* » précise Arnaud.

« *L'entreprise évolue vite, le TGIF nous permet de souffler et d'être informé. On peut également apporter nos idées. Nous sommes tous assez jeunes, nous n'avons pas peur du changement...* » ajoute Soraya. Mais ce n'est pas tout. L'ambiance est également là quand il s'agit de fêter un événement particulier. Pour Halloween, les



Soraya et Thibaud, 2 jeunes recrues

bureaux sont décorés et tout le monde peut se maquiller... idem pour les fêtes de Noël.

L'un des moments les plus attendus de l'année est le séminaire qui rassemble tous les collaborateurs de l'entreprise. En septembre prochain, tous iront passer deux jours à St Tropez.

L'occasion d'échanger, de travailler sur les projets de ProwebCE, mais aussi de se divertir. « *Chez ProwebCE, on part du principe que la réussite collective est conditionnée par le bien-être de chacun des salariés et son épanouissement. Sinon, les personnes ne sont pas productives. On pense que le travail ne doit pas faire mal* » précise Tina.

Et côté carrière, compte tenu de la progression de l'entreprise, chacun a bien conscience de pouvoir accéder à des postes d'encadrement.

Ainsi, Thibaud, après seulement un an nous a confié son ambition de devenir un jour Chef d'équipe en Province et Soraya Chef de projet. A 35 ans et après un parcours déjà riche d'expériences, Arnaud aussi a une motivation intacte, « *parce qu'il reste toujours tellement de choses à faire ensemble et qu'ici, on traite bien les gens* »...

Patrice Thiry : **« Etre patron, c'est avant tout savoir s'appuyer sur ses équipes »**

Patrice Thiry a créé ProwebCE en 2000. 15 ans après, elle réalise 120 millions d'euros de CA et rassemble plus de 350 salariés.

Sur ses qualités principales, il nous a répondu...

- L'écoute des clients qui lui a permis de détecter leurs besoins
- La capacité à prendre des risques et à investir dans l'innovation
- La faculté à réunir une équipe de talents et à les fidéliser

Une vision moderniste des ressources humaines. Conscient donc de l'importance des Ressources Humaines pour réussir, il a choisi de passer un MBA à l'Université Paris-Dauphine entre 2004 et 2006. « *J'ai ressenti que la communication managériale descendante telle qu'on nous l'apprenait dans les années 90 ne permettait pas aux énergies de se libérer. Dauphine met en valeur l'humain, la coopération et la responsabilisation de chacun. Et c'est justement les RH qui sont la clé de notre succès* ».

Et quand on lui demande quels conseils il peut donner aux jeunes entrepreneurs...

« *J'ai investi dans trois fonds d'amorçage, je rencontre beaucoup de jeunes entrepreneurs d'aujourd'hui et je considère qu'ils ont un bien meilleur niveau que nous à l'époque... C'est donc très excitant de les accompagner dans leurs projets très novateurs, qu'on n'aurait même pas imaginé il y a à peine 5 ans.* »

Quant au développement futur de l'entreprise

En 2015, Edenred et l'équipe dirigeante de ProwebCE se sont associées pour racheter 100% du capital de ProwebCE. Edenred – un groupe français plus connu pour ses "Tickets Restaurant" est le leader mondial du prépayé. « C'est un leader mondial Français ! Quel fierté donc pour notre équipe d'avoir ce groupe comme associé » a conclu Patrice Thiry.



Au sein de l'entreprise un groupe de rock s'est créé et joue en live à chaque séminaire

Infos & contact :
www.prowebce.com