

## SUCCESS STORY

### tb&h se développe grâce à FinanCités

#### REMETTRE L'HOMME AU CENTRE DES PREOCCUPATIONS



*“Télémarketing, business and human”, telle est la signature de tb&H. Elle reflète le pari fait par cette entreprise francilienne il y a 5 ans : celui de revaloriser le capital humain en replaçant les salariés au coeur du business.*

Son fondateur, Sylvain Royer, est allé au bout de cette philosophie puisque c'est dans le domaine du télémarketing qu'il crée son entreprise : *« J'ai toujours évolué dans le domaine du télémarketing et des Centres d'appels, et le cliché qui colle à la peau de ce secteur m'agaçait. On a souvent l'image d'un poulailler ou d'une usine à gaz, doublée d'un management épouvantable ! » explique-t-il.*

*« En créant tb&h, je souhaitais balayer ces préjugés et remettre plus que jamais l'homme au centre des préoccupations de l'entreprise. Cela s'avère crucial dans le domaine du télémarketing, puisque ce sont les salariés qui véhiculent le message de l'entreprise vers le client ! »*

#### UN PROJET REFLECHI ET ANCRE EN SEINE-SAINT-DENIS

C'est en 2007, après 8 années d'expérience lui ayant permis d'acquérir une bonne expertise des centres d'appels, que Sylvain Royer décide de tenter l'aventure de l'auto-entrepreneuriat.

Le domaine d'activité est tout trouvé, mais le modèle d'entreprise est encore incertain. C'est en se documentant qu'il découvre l'«entreprise adaptée», qui le séduit immédiatement. Cette forme d'entreprise en fait un véritable lieu d'insertion qui offre des conditions de travail et des missions adaptées aux personnes handicapées.

*« Souffrance et détresse professionnelles composent le quotidien de la plupart des personnes handicapées en recherche d'emploi. Cela fait d'elles des personnes plus combatives et motivées que la moyenne, et c'est cette force qu'il faut exploiter afin de leur permettre de s'épanouir et d'évoluer tout en générant du profit. Tout le monde est gagnant ! »* déclare Sylvain Royer.

Il décide alors de s'implanter en Seine-Saint-Denis, en plein coeur d'une Zone Urbaine Sensible, et est fier de pouvoir participer à l'essor économique de ce département.

#### UN BESOIN DE DEVELOPPEMENT FINANCE A HAUTEUR DE 50 000 €

Une fois lancée, la petite entreprise de Sylvain Royer grandit : il embauche 7 personnes et développe son portefeuille client (grands comptes et grosses PME). Mais ne pouvant être sur tous les fronts, il choisit de se consacrer au développement commercial afin de porter le message de son



entreprise, et a donc besoin de recruter un manager d'équipe pour gérer ses employés. Ce recrutement ayant un coût assez lourd, il recherche rapidement des fonds auprès d'investisseurs régionaux et privés afin de financer cette embauche.

Ce sont les membres du réseau Entreprendre, dont il fait partie, qui l'orientent vers PlaNet Finance. Il entre donc en contact avec FinanCités, la société de capital-risque solidaire de PlaNet Finance en France : en juin 2011, il obtient un financement de 50 000 euros de leur part.

« *tb&h répondait à notre critère prioritaire, qui veut que les sociétés que nous finançons aient un impact positif sur le développement économique des Zones Urbaines Sensibles, de par leur implantation sur ces territoires ou l'embauche de personnes y habitant. La forte prise en compte de la dimension humaine a été un élément décisif supplémentaire pour nous. tb&h présentait donc de nombreux atouts, tant en termes d'implantation que de vocation* » explique Joël Pain, Président de FinanCités.

« *Ce financement m'a permis de donner un nouvel élan à ma société. Grâce à cela, j'ai pu effectuer une restructuration interne en embauchant un manager compétent et efficace, et ce afin de me consacrer au développement commercial en étant serein* » déclare Sylvain Royer.

S'il délègue dorénavant la gestion d'équipe à son manager, Sylvain Royer n'oublie pas pour autant le relationnel puisqu'il effectue des points réguliers avec l'ensemble de ses salariés afin de ne pas « rompre le cordon ombilical ». Il compte poursuivre sur cette voie et a pour ambition d'employer 7 personnes supplémentaires d'ici fin 2012.

### En bref...

#### Nom

*tb&h, agence en télémarketing dédiée à la relation clients dirigée par Sylvain Royer, a été créée en 2007 et compte 8 salariés.*

#### Adresse

*4 rue de la Croix Faron, 3210 SAINT-DENIS.*

#### Modèle

*«Entreprise adaptée» : embauche de personnes handicapées avec un cadre et des missions entièrement adaptés.*

#### Financement de FinanCités

*Juin 2011 : apport de 50 000 euros pour financer l'embauche d'un manager d'équipe.*

### **A propos de PlaNet Finance en France**

En France, PlaNet Finance a pour mission de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, et de contribuer à la revalorisation des personnes les plus pauvres. Créée le 2 mai 2006, elle met en œuvre des actions en faveur des habitants des ZUS par le biais de la microfinance, de l'accompagnement à la création et le développement de la petite entreprise. Pour cela, elle développe en France deux programmes : FinanCités et Entreprendre en Banlieue. PlaNet Finance en France est affiliée au réseau de PlaNet Finance, l'organisation de solidarité internationale fondée par Jacques Attali en 1998. Pour en savoir plus : <http://www.planetfinance.org/france/> et [www.financites.fr](http://www.financites.fr)

### **A propos de FinanCités**

Depuis 2007, FinanCités, investisseur solidaire dédié au financement et à l'accompagnement des jeunes entreprises des quartiers, apporte du capital et un accompagnement personnalisé à des entreprises qui abordent une phase de croissance mais ne parviennent pas à obtenir de financements bancaires. FinanCités lutte contre l'isolement de ces entrepreneurs, concoure à la pérennisation de leur entreprise, et œuvre à la stimulation économique des quartiers en difficulté.

### **Contacts Presse**



Majida Guettaoui

[mguettaoui@vecteurimage.com](mailto:mguettaoui@vecteurimage.com)

09 73 87 03 15 - 06 87 88 10 58

Alexandra André

[aandre@vecteurimage.com](mailto:aandre@vecteurimage.com)

09 73 87 03 10 - 06 08 69 10 71