

DOSSIER DE PRESSE

HELPLINE

poursuit son développement

À ANGERS

100 emplois supplémentaires



ALDEV

Le 18 mars 2016, site @robase 3





Christophe Béchu,
SÉNATEUR-MAIRE D'ANGERS

« La capacité de notre territoire à accompagner les entreprises qui réussissent »

Votre réaction à cette bonne nouvelle économique...

Avec HELPLINE, il s'agit d'une **relation privilégiée**. En 2008, l'**entreprise a choisi Angers parmi de nombreuses métropoles** pour sa première implantation hors région parisienne. Depuis HELPLINE n'a cessé de croître confirmant, année après année, son investissement sur Angers.

La création d'une centaine d'emplois supplémentaires est la preuve du succès des prestations proposées par HELPLINE et confirme **la capacité de notre territoire à accompagner les entreprises qui réussissent, notamment grâce à Aldev, notre agence de développement économique.**

Les métiers de la « Relation client » sont un domaine très porteur pour le territoire...

Sur l'agglomération, ces métiers représentent **plus de 2 500 emplois. Un secteur qui crée autour de 250 emplois par an.** Mais la notion de « Relation client » pour définir les activités de HELPLINE est réductrice. En effet, **HELPLINE est une véritable Entreprise de Services du Numérique (ESN).** Un secteur où, là encore, Angers tire son épingle du jeu. La liste des sociétés angevines en plein développement dans ce domaine est longue (Cf page 6) et la croissance du secteur n'est pas près de s'arrêter.

Par ailleurs, les services informatiques doivent prendre en charge de plus en plus les objets connectés. Notre territoire a une carte majeure à jouer. La nouvelle Cité de l'objet connecté nous permet en effet de disposer d'un avantage compétitif évident sur nos concurrents.

Plus largement, le secteur des services est en forte croissance sur le territoire ?

C'est vrai. Nous avons décidé d'offrir une vraie visibilité à ce secteur en concentrant nos efforts de développement **autour de la gare, dans le projet Cours Saint-Laud.** Les arrivées récentes de Mutieg et Qowisio, l'annonce des installations de Podhelia et de la Caisse des Dépôts confirment que ce choix était le bon. Enfin, je me dois de citer aussi notre projet Quai Saint-Serge, aménagement d'un quartier mixte comportant des espaces de développement pour le tertiaire et qui va voir le jour à deux pas du centre de services de HELPLINE.

« On trouve au cœur du bassin d'emploi angevin des qualités fondamentales pour notre métier »

Comment HELPLINE réussit à créer des emplois aujourd'hui dans une conjoncture complexe ?

Le secteur des services numériques est plus que jamais un marché poussé par une tendance forte : la transformation digitale des entreprises. Aujourd'hui, dans la sphère professionnelle comme dans la vie privée, les technologies et les usages se multiplient pour répondre, avant tout, à des besoins de mobilité et de fluidité de l'information. Un professionnel doit pouvoir à tout moment, y compris en situation de mobilité, consulter la base client depuis son smartphone ou sa tablette, partager la connaissance avec des collègues à l'autre bout du monde ou même anticiper un problème avant qu'il ne survienne.

Stratégiquement, HELPLINE se positionne comme un « facilitateur » de ces nouveaux usages du numérique en entreprise. Notre apport est de permettre aux organisations de tirer tout le potentiel de leurs investissements : investissement dans les technologies informatiques bien entendu, ainsi que celles dans les Ressources Humaines, le marketing, les achats, ou encore la logistique.

Autre raison de notre réussite : la qualité reconnue de nos services et nos efforts d'innovation permanents qui entraînent **une grande fidélité de nos clients**. Notre croissance est régulière, pérenne et nos compétences s'accroissent sans cesse. Enfin, nous continuons notre développement tant en France qu'à l'international. **C'est tout cela qui nous a permis de poursuivre notre croissance et de créer 200 emplois en 2015.**

Quelles sont les raisons du succès de l'implantation de HELPLINE dans la région angevine ?

On trouve au cœur du **bassin d'emploi angevin des qualités fondamentales pour notre métier** : compétences, implication et esprit de service. Angers apporte beaucoup au caractère de HELPLINE et incarne tout particulièrement cet équilibre à la croisée de l'Humain, de la Technologie et du Business qui façonne notre vision d'entreprise. **L'ambition de HELPLINE** est d'être le leader européen des services de facilitation des usages numériques pour tous les métiers des organisations. Angers bénéficie naturellement des effets de notre stratégie. Offrir un emploi à 100 personnes en est un exemple visible.

HELPLINE s'intéresse aux objets connectés ?

Les objets connectés sont la source de la prochaine révolution industrielle. Tous les objets de notre quotidien peuvent devenir la base d'un service.

Pour assurer ces services de façon optimale, les défis sont multiples : installation, maintenance, connexion aux réseaux de données, protection contre des cyber-attaques, sécurité des données privées. HELPLINE, **en tant que premier infogérant des objets connectés, répond à la diversité de ces enjeux.**

Il s'agit d'une réalité déjà présente, dans tous les secteurs d'activité : nous assurons ces services tant pour un industriel de l'énergie, que pour un des leaders de l'agro-alimentaire ou encore, pour un diffuseur dans le monde des médias... **La proximité de la Cité de l'objet connecté à Angers va nous permettre d'enclencher des synergies avec les entreprises et startups de ce formidable écosystème.**



Bernard Lewis,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE HELPLINE

HELPLINE crée 100 emplois supplémentaires à Angers

HELPLINE, leader et spécialiste français des services informatiques destinés aux professionnels, poursuit l'expansion de son implantation angevine **avec la création de 100 emplois supplémentaires.**

La moitié de ces recrutements a été réalisée en 2015. L'autre moitié est en cours et se poursuit jusqu'en juin 2016.

Ce nouveau développement portera **l'effectif total de l'établissement angevin à 320 personnes.**

Lors de son installation à Angers, en novembre 2008, HELPLINE avait créé cinquante emplois. Depuis, l'activité et les effectifs n'ont cessé de croître intégrant des profils collaborateurs à forte valeur technologique: des techniciens (Bac+2 à Bac+5), des ingénieurs, des intégrateurs, des consultants et des managers des opérations.



Hébergement de HELPLINE et accompagnement par Aldev



La société HELPLINE est accompagnée par Aldev depuis la création de son premier centre de services en région (2008). Hébergée depuis cette date au sein de l'espace @robase 3 Saint-Serge, immeuble qui appartient à Angers Loire Métropole et qui est géré par Aldev. En 2008, HELPLINE n'y occupait que 522 m². Aldev a su anticiper les besoins de l'entreprise, ce qui lui permet aujourd'hui de s'étendre sur 2610 m² et 4 niveaux.

Autres aides dont a bénéficié HELPLINE :

- > Aide à l'immobilier en financement de travaux ou franchise de loyer.
- > Mobilisation de financement de soutien, notamment via le Fonds de revitalisation territorial.
- > Aide au recrutement avec la mobilisation d'une équipe Projet associant tous les partenaires publics et privés du recrutement et de la formation (contrats tremplin IMIE, contrats d'apprentissage ESAIP...).

« HELPLINE mise sur le dynamisme d'Angers »

Entretien avec **Thierry Gilbert**,
Directeur du site angevin de HELPLINE

Quelle est l'activité de HELPLINE à Angers ?

HELPLINE facilite l'usage des systèmes d'information et des solutions digitales.

Nous sommes là pour s'assurer que les solutions techniques et fonctionnelles déployées fonctionnent pleinement et procurent un avantage à nos clients qui peuvent se concentrer sur leurs métiers. Nous intervenons aussi bien pour des grands groupes, des entreprises de taille intermédiaire, que des organisations du secteur public.

Qu'entendez-vous par système d'information et solutions digitales ?

La notion d'informatique d'entreprise est dépassée ! Aujourd'hui, il est impossible de dissocier les données de l'entreprise, leurs usages et la façon d'y accéder, qu'il s'agisse d'un ordinateur ou d'un smartphone, qu'on soit au bureau ou à l'extérieur. Non seulement, tout cela est imbriqué, et communique également, ce qui nécessite une approche globale, tant technique que fonctionnelle. De nouvelles façons de travailler apparaissent dans tous les secteurs d'activités. Ce mouvement entraîne **des besoins nouveaux auxquels HELPLINE répond.**

Pourquoi avoir choisi Angers ?

Pour accompagner notre croissance et nous implanter hors région parisienne, nous recherchons une ville avec **un bassin d'emploi et une offre immobilière correspondant à nos besoins.**

Nous souhaitons également des interlocuteurs à l'écoute et impliqués dans leur écosystème, à l'instar d'Aldev. Dès notre installation à Angers, nous avons par exemple rejoint **le Club Angers Relation Client**. Faire partie de cette association nous a permis d'échanger avec d'autres acteurs sur des thématiques comme la motivation ou l'intégration d'un collaborateur. Aujourd'hui nous co-innovons en construisant des projets communs qui profitent à tous, entreprises, salariés, écoles ou institutions.



PHILIPPE NOISSETTE

En tant que membre du Club Angers Relation Client, en quoi vous différenciez-vous d'un centre d'appels ?

Un centre d'appels n'est pas le seul moyen de gérer une relation client ! **Nos clients sont des entreprises et des administrations** qui nous demandent de mettre en place et d'opérer les meilleures solutions technologiques tout en offrant une expérience de qualité. Notre métier nous place dans le cadre d'une relation durable avec les salariés de nos clients, là où notre valeur ajoutée est tout autant portée par l'expertise technique de nos équipes que par notre capacité à nous investir pour simplifier le métier de nos clients.

Vous avez donc une stratégie sur le long terme à Angers ?

Angers est un lieu **propice à notre activité** axée sur le service, disposant d'un environnement agréable et équilibré pour nos collaborateurs. Angers est également une **ville moderne, labellisée French Tech** depuis juin 2015 qui accueille la Cité de l'objet connecté. Ces éléments concordent avec notre vision stratégique. **HELPLINE, premier infogérant des objets connectés, et Angers ne peuvent que marcher ensemble.** Nous poursuivons donc notre développement auprès des entreprises des Pays de la Loire.

Fiche d'identité

HELPLINE, Entreprise de Services du Numérique (ESN) impulse la transformation digitale des organisations et apporte des solutions d'Infogérance et d'expertise aux Directions Informatiques et Métiers des entreprises françaises et internationales. Résolument orientée vers la qualité du service apporté, HELPLINE est reconnue pour déployer les innovations garantissant à ses clients le meilleur degré de performance.

Siège social : Nanterre

Président : Jean-François Hallouët

Directeur général : Bernard Lewis

Directeur de site angevin : Thierry Gilbert.

Activités

Services IT : Expertise serveurs, Cloud et objets connectés

Expérience utilisateur : Centres d'expertise et infogérance pour les directions informatiques

Services métier : Centres d'expertise et Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour les directions métiers

En bref

200 clients (dont la moitié du CAC 40) : Accor, Keolys, LVMH, Caisse d'Épargne, TFI, Veolia, Crédit Agricole, Renault, Bouygues, GDF SUEZ, EDF, Roche, Rexel, Groupama, Pages Jaunes...

7 implantations : en France : Angers, Lille et Paris-La Défense à l'étranger : Allemagne (Francfort et Hambourg), Roumanie (Timisoara) et Tunisie (Tunis)

Chiffres clés

CA 2015 : 119 M€

2 500 collaborateurs

Taux de renouvellement des contrats : **97 %**

Pour plus d'informations

www.helpline.fr / et [@helpline_corp](https://twitter.com/helpline_corp)

Contacts entreprise :

Relations presse : QUATRIÈME JOUR, Antoine Billon, 01 42 23 44 51 ou abillon@quatriemejour.fr

Helpline : Véronick Piérodé, 01 70 82 66 96 ou veronick.pierode@helpline.fr

Entreprises de services du numérique (ESN, ex-SSII) : un secteur en pleine croissance sur le territoire angevin

L'expression Entreprises de Services du Numérique (ESN) est la nouvelle dénomination des Sociétés de services en ingénierie informatique (SSII). Elles constituent une des branches de l'informatique.

Angers dispose en ce domaine de bonnes compétences et de très belles réussites. En effet, on trouve sur notre territoire à la fois des entreprises comme HELPLINE qui répondent aux besoins d'externalisation des expertises et les services informatiques de grands groupes.

Liste non exhaustive des ESN angevines:

ATELOG21 – Ingénierie en systèmes d'information de production et de logistique. **CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS** – Services informatiques groupe. **CODILOG** – Intégrateur de progiciels (SAP). **E-THEMIS** – Distributeur, intégrateur et éditeur de solutions (Sage ERP X3). **FIDUCIAL** – Services informatiques. **HELPLINE** – help desk et infogérance. **ILLICO RÉSEAU** – Ingénierie infrastructures réseaux. **LA GRAINE INFORMATIQUE** – Ingénierie et services informatiques pour les filières viti-vinicoles et végétales. **SCANIA IT** – Services informatiques groupe. **SPECINOV** – Ingénierie en systèmes d'information. **CONVERGYS** – Solutions globales d'externalisation de support informatique. **TELINTRANS** – Ingénierie en système d'information. **TERRENA** – Services informatiques groupe. **THELEME** – Gestion informatique d'images médicales, de réseaux et d'archivages. **KS²-KALICONSEIL** – Solutions informatiques au service des entreprises.

Ce secteur spécifique des ESN est en pleine croissance. En effet, l'informatique tient une place de plus en plus centrale dans tous les métiers et intervient dans les entreprises sous des formes de plus en plus diverses : smartphones, tablettes... Un des vecteurs importants de croissance est également la multiplication des objets connectés et des capteurs en tous genres générant de nouveaux usages, des échanges d'informations et des quantités de données à analyser.

Angers tient en ce domaine à jouer un rôle essentiel en s'appuyant sur sa double expertise en matière d'ESN et d'objets connectés.

Relation client et services à distance : 2 500 emplois sur le territoire angevin

La prestation de services à distance recouvre plusieurs types de métiers qui ont en point commun l'usage de plate-formes multimédia. La plus connue des activités de relation clients est celle des centres d'appels classiques qui prennent en charge la relation des entreprises vis à vis de leurs clients particuliers (SAV, campagnes de réabonnement, sondages...). Elle est le cœur de métier de prestataires comme CLIENTELA. Il y a d'autre part des centres de services spécialisés qui concentrent les compétences et exercent leur métier à distance. C'est le cas de HELPLINE dans le domaine de l'informatique. Enfin, ce type d'emplois est également une part importante d'activité de l'industrie et de la distribution, et de tout le secteur tertiaire autour des banques, assurances, mutuelles, des services de télécommunication ou informatiques.

Un des points forts de l'économie angevine

Les missions des centres de contacts couvrent aujourd'hui toute la chaîne de services au client en back et front office : prospection, marketing, vente, prise de rendez-vous, commande, accueil, renseignements, réclamation, gestion de comptes clients, service après-vente...

Des emplois qualifiés

Au total, l'agglomération angevine compte 32 plates-formes multimédia dédiées à la relation client, soit 2 500 emplois qualifiés. Les deux tiers de ces conseillers ont en poche au moins un bac+2. Autre atout de ce secteur : il a bien résisté à la crise en conservant un taux de croissance supérieur à 8 %. La relation client crée sur le bassin d'Angers 250 emplois/an.

Un club pour promouvoir les métiers et les partenariats d'entreprise

Sous l'impulsion d'Aldev, le secteur s'est structuré autour du club Angers Relation Client. (Lire ci-dessous).

Renforcer les relations étudiants/entreprises

Cette structuration vise également à renforcer la compétitivité des entreprises en encourageant notamment la multiplication des passerelles entre le milieu professionnel et les établissements d'enseignement supérieur afin de faire coller au mieux la formation et les besoins du marché. Ainsi, 600 étudiants suivent désormais sur Angers des cursus spécialisés.

Le club Angers Relation Client

Composé d'une **trentaine d'entreprises**, groupes et PME, le club Angers Relation Client associe dirigeants et experts de la relation client multimédia, dans les secteurs de la banque assurance, mutuelle, prévoyance retraite, logistique, énergie, services à l'entreprise, numérique et télécoms...

Le réseau est animé par Aldev. Membre et partenaire de l'Association Française de la Relation Client depuis 2007, le club participe ainsi au développement d'une image valorisante, conforme à la réalité de ses métiers.

À noter que HELPLINE joue un rôle très actif au sein de ce club. Thierry Gilbert, le directeur du site angevin, en est d'ailleurs l'actuel président.

Des objectifs partagés

- Structurer un réseau de connaissance et d'opportunités d'affaires
- Rapprocher les savoir faire et améliorer le partage des bonnes pratiques
- Représenter et promouvoir les métiers de la relation client

Des actions opérationnelles

- Participation à des opérations événementielles (ex : Forum pour l'Emploi).
- Programme d'ateliers experts et tables rondes.
- Veille et groupes de travail thématiques (middle management, RH...).

Contact

Laurence Bergero-Pina : Directeur Développement et Projets Tertiaires d'Aldev
02 52 57 01 05, lpina@angers-developpement.com





122, rue du Château-d'Orgemont - CS 10406 - 49104 ANGERS CEDEX 02
02 52 57 01 00 - contact@angers-developpement.com
www.angers-developpement.com

 @Angers_ALDEV  Angers Loire Développement

Aldev est l'agence de développement économique de la communauté urbaine Angers Loire Métropole.

Aldev est au service des 54 communes du bassin de vie d'Angers qui forment le Pôle métropolitain Loire Angers.

Aldev est pour les entrepreneurs, les entreprises, les communes et les acteurs économiques la porte d'entrée pour tout projet de développement ou d'implantation mais aussi l'interlocuteur privilégié sur les questions d'emploi, de recrutement, d'innovation, de recherche ou d'enseignement supérieur.

Aldev accompagne également les filières d'excellence et innovantes du territoire. Aldev emploie 60 salariés.

