

## Covid-19 : Comment HELPLINE a permis à Eramet de maintenir sa performance métier en période de confinement

*Nanterre – 15 septembre 2020 – HELPLINE, le leader européen du support IT et de l'expérience utilisateur au service de la transformation digitale, présente le témoignage d'Eramet, groupe minier et métallurgique mondial que ses équipes ont accompagné dans le déploiement d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) durant le confinement.*

Depuis 2015, HELPLINE accompagne Eramet pour des missions d'infogérance à l'international : Service Desk et support de proximité pour près de 4 500 collaborateurs du groupe en Europe ; gestion des assets et maintien en conditions opérationnelles de 9 000 postes dans le monde. À l'annonce du confinement lié au Covid-19, HELPLINE s'est mobilisé pour permettre à Eramet de mettre ses utilisateurs France en télétravail et de ne pas subir de rupture dans la performance de ses processus métier.

### Un challenge de taille : déployer un PCA en quelques jours et assurer un niveau de prestations de services aux utilisateurs équivalent à une période « normale »

*« Bien que la possibilité d'un confinement se faisait de plus en plus sentir, personne n'aurait imaginé que cela eut été si soudain. Le 16 mars 2020 à midi, tous nos collaborateurs devaient avoir quitté les locaux de l'entreprise avec leurs postes de travail », explique Stéphane Robert, Responsable des Services aux Utilisateurs chez Eramet.*

HELPLINE a donc dû relever le challenge de configurer et fournir, dans la matinée du 16 mars 2020, du matériel informatique portable aux collaborateurs qui n'en étaient pas équipés, d'y installer les applications métier d'Eramet, et de déployer un VPN pour rendre celles-ci disponibles depuis un accès extérieur.

Cette première phase effectuée, HELPLINE devait continuer d'assurer un support aux utilisateurs sans rupture, à l'identique d'une situation habituelle. A ce sujet, Stéphane Robert souligne *« la capacité des techniciens HELPLINE à assurer un même niveau de services qu'auparavant, alors qu'eux-mêmes se trouvaient confinés à leur domicile. Ils nous ont aidés à gérer avec succès deux autres sujets majeurs dans la foulée du début du confinement. Le premier concernait l'engorgement de notre VPN consécutif à l'explosion des appels vers le support, passant d'une moyenne de 100 incidents par jour à plus de 500 requêtes quotidiennes au cours des deux premières semaines de confinement. Le second était lié au besoin de fournir des PC portables à tous les collaborateurs de l'entreprise, au-delà de ceux que nous avons pu immédiatement équiper avec l'aide d'HELPLINE via nos stocks de matériel existants. »*

### Un Plan de Continuité et de Reprise de l'Activité couronné de succès

Particulièrement satisfait, Eramet salue la capacité d'adaptation, la flexibilité, l'écoute, la proactivité et la réactivité des équipes HELPLINE.

Le confinement a pris fin, en France, le 11 mai 2020. « Pour cette autre grande étape, HELPLINE nous a accompagnés pour orchestrer le retour, en plusieurs phases, de nos employés sur nos différents sites. HELPLINE a également été force de proposition pour adapter temporairement le périmètre budgétaire de notre contrat, tout en maintenant un niveau et une qualité de service optimaux. »

Stéphane Robert conclut : « HELPLINE s'est comporté comme un véritable partenaire sur lequel nous pouvons compter. Nous ne nous sommes jamais sentis abandonnés lors de la crise. Bien au contraire, HELPLINE a assuré ses missions d'infogérance au-delà de nos espérances, et sa capacité d'adaptation a été remarquée jusqu'au niveau de notre comité de direction. Je ne pense pas que les choses auraient pu mieux se passer dans un tel contexte à la fois inédit, anxiogène et d'urgence. Cette crise a montré qu'un PCA efficace ne repose pas uniquement sur les équipements et la technique, mais aussi – et peut-être avant tout – sur la qualité et la solidité du partenariat avec ses fournisseurs. »

Jérôme LEHMANN, Directeur Général chez HELPLINE : « Le challenge du déploiement de Plan de Continuité et de Reprise de l'Activité concernait aussi bien nos propres équipes que nos clients. Dans les deux cas, l'objectif était de pouvoir assurer nos missions d'infogérance et de support utilisateurs auprès de nos clients à un niveau hautement qualitatif. Nous sommes donc très heureux de ce retour d'Eramet. Je félicite tous mes collaborateurs, managers et techniciens, ayant contribué à ce succès. De manière plus globale, cette crise impacte profondément nos organisations et je reste convaincu que la résilience face à celle-ci ne pourra se faire que par l'intelligence collective et la nécessité de réfléchir ensemble à de nouvelles pistes de travail, à l'instar de ce partenariat Eramet-HELPLINE. »

#### À propos d'ERAMET

Eramet, groupe minier et métallurgique mondial, est un acteur clé de l'extraction et de la valorisation de métaux (manganèse, nickel, sables minéralisés) et de l'élaboration et la transformation d'alliages à forte valeur ajoutée (aciers rapides, aciers à hautes performances, superalliages, alliages d'aluminium ou de titane). Le groupe accompagne la transition énergétique en développant des activités à fort potentiel de croissance, telles que l'extraction et le raffinage du lithium, et le recyclage.

Eramet se positionne comme le partenaire privilégié de ses clients des secteurs de la sidérurgie, l'aciérie inox, l'aéronautique, l'industrie des pigments, l'énergie, et les nouvelles générations de batteries. En s'appuyant sur l'excellence opérationnelle, la qualité de ses investissements et le savoir-faire de ses collaborateurs, le groupe déploie un modèle industriel, managérial et sociétal vertueux et créateur de valeur.

Entreprise citoyenne et contributive, Eramet œuvre pour une industrie durable et responsable. Eramet compte plus de 13 000 collaborateurs dans une vingtaine de pays et a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires d'environ 4 milliards d'euros.

Pour plus d'information, rendez-vous sur [www.eramet.com](http://www.eramet.com)

#### À propos de HELPLINE

HELPLINE opère en France, à l'international et dispose de 9 sites en Europe. Avec 200 clients, parmi lesquels elle compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de vingt ans. L'entreprise a réalisé 162 M€ de CA en 2019. [www.helpline.fr](http://www.helpline.fr)

#### **Contact Presse : QUATRIEME JOUR**

Antoine BILLON – [abillon@quatriemejour.fr](mailto:abillon@quatriemejour.fr) – 01 42 23 44 51

Cindy MOUCHARD - [cmouchard@quatriemejour.fr](mailto:cmouchard@quatriemejour.fr) - 01 42 23 44 72