

# Helpline recrute 300 personnes dans le domaine de l'informatique

Helpline, société d'assistance et de service informatique, groupe français de dimension internationale, troisième au niveau européen, lance un recrutement de 300 collaborateurs pour étoffer son équipe nordiste de 400 personnes basée à Marcq-en-Barœul. Yoann Impellizzeri, directeur régional, présente sa société et expose les enjeux.

## MARCO-EN-BARCEUL.

- Que représente Helpline dans le secteur de l'informatique ?

« Nous sommes une filiale majeure du groupe français Neuron, employeur de 5 500 personnes. Créée il y a 25 ans en France, Helpline emploie 3 500 personnes réparties entre Lyon, Nantes, Marseille, Aix-en-Provence et Marcq pour les Hauts-de-France. Nous sommes présents en Italie, Allemagne, Roumanie, Belgique et Tunisie. »

- Quel est votre métier ?

« Helpline est spécialisé dans le support informatique. Les agences s'implantent autour des clients, selon les spécificités économiques de territoire. Par exemple, en Italie, nous captions des sociétés de la mode et du luxe. Ici, comme le Nord a une tradition dans la grande distribution et le commerce, notre activité répond aux demandes bien caractéristiques de ce secteur. »

- Comment est structurée votre entreprise ?

« Dans nos bureaux, nous créons des espaces par enseigne car les interventions sont menées à 90 % depuis le Business Park. Chaque « département » regroupe des collaborateurs entièrement rattachés à leur enseigne. Ceci se manifeste par une ambiance différente. Par exemple, le secteur du géant du bricolage est différent du secteur du prêt à porter et ce, sur un même plateau. Chaque collaborateur a le sentiment d'une double appartenance : le client pour qui il travaille tous les jours et Helpline, son employeur. »

- La politique de ressources humaines est donc importante ?

« Elle est essentielle car chacun joue un rôle décisif dans la satisfaction du client. Dans notre ADN, sont inscrits les mots passion du

métier, diversité, mobilité, capacité à innover et à proposer, RSE... En fait, nous avons le plaisir de travailler comme une PME grâce à ces rapports directs avec nos clients, tout en faisant partie d'un grand groupe. »

- Comment vous positionnez-vous face à la concurrence ?

« La proximité permet la réactivité, la connaissance du milieu économique, logistique et social. 97 % de nos contrats se renouvellent chaque année, ce qui marque une relation de confiance établie dans la durée. Nous nous considérons

**“ La proximité permet la réactivité, la connaissance du milieu économique, logistique et social. ”**

plus comme un partenaire du client que comme un prestataire. Étant au cœur de leur actualité grâce à cette situation géographique, nous sommes proactifs. »

- Pourquoi ce recrutement ?

« Pour renforcer l'équipe locale et honorer de nouveaux marchés. Helpline s'ouvre aux personnes en reconversion car nous disposons d'outils et de notre propre institut de formation interne. Les connaissances métiers sont intéressantes. Par exemple, un vendeur d'un magasin de bricolage a sa place chez nous car sa connaissance du métier facilite nos interventions. Les personnes en situation de handicap, les juniors comme les seniors, les personnes en contrat de qualification tout comme les ingénieurs sont bienvenus. »

EDITH MASSE (CLP)

Contact recrutement : RH\_lille@helpline.fr  
Business Park, rue du Molinel.



Yoann Impellizzeri (deuxième à gauche) et une partie de son équipe

## LES ÉCHOS

### CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

Plusieurs salariés des Provinces du Nord (voir p. 18) ont pris l'habitude d'embaucher un peu plus tôt, afin de pouvoir effectuer la transmission orale avec les salariés précédents, qui est prévue dans leur liste de tâches, et ne pas se contenter d'une liaison écrite. C'est un peu de temps de travail en plus et cela relève de leur conscience professionnelle. Cela fait aussi partie de la pression due au manque d'effectifs et à la multiplicité des tâches, qu'ils déplorent.

### ÇA SENT L'ÉTÉ

Même si vos vacances ne se passeront pas « sous le soleil des tropiques », vous pourrez tout de même satisfaire votre besoin d'ambiance

chaleureuse et estivale... À Marcq-en-Barœul pendant l'évènement « Sous les sunlights de la Friche ».

Ce dimanche, de 11 h à 20 h, la Friche vous invite pour profiter d'un marché d'artisans. Après avoir grignoté et profité des bars et restaurants présents sur place, un concert vous attend à 19 h, pour clore la journée en beauté... Sous un soleil azur, de préférence.



Artisans et commerçants

À votre service



EURL FRANCK CAZIER  
Parc & Jardins

Élagage d'arbre, abattage, taille-douce, création

CAZIER JARDINAGE 50% de réduction d'impôt

Petits travaux de jardinage et entretien - Agréé service à la personne  
53, rue du Maréchal-Leclerc - TRESSIN - 06.82.25.98.52  
eurlfranckcazier@gmail.com - www.parcs-jardins-cazier-franck.fr

Cette rubrique vous intéresse ?  
Contactez-nous au 03 20 78 42 34