

HELPLINE nomme Pierre-Louis Andres Chief AI Officer et affirme son rôle d'orchestrateur de l'IA en entreprise

Nanterre, le 24 février 2026 – HELPLINE, référence de l'expérience utilisateur augmentée en entreprise, annonce la nomination de Pierre-Louis Andres au poste de Chief AI Officer.

La création de cette fonction marque un tournant stratégique. Après deux années de proof of concept et d'apprentissage, HELPLINE entre dans une phase de structuration et affirme son ambition : jouer un rôle d'orchestrateur au sein d'un écosystème en recomposition, en articulant intelligence artificielle, expertise humaine et performance opérationnelle au service de l'expérience collaborateur. Cette ambition s'inscrit dans la vision symbiotique portée par Everience, groupe récemment créé auquel HELPLINE appartient.

Diplômé d'école supérieure de commerce, Pierre-Louis Andres a rejoint HELPLINE il y a dix ans. D'abord focalisé sur l'avant-vente, il a élargi son champ d'intervention à la transformation digitale dans ses dimensions clés : expérience employé, performance opérationnelle et ingénierie financière des projets de transformation. Précurseur en interne sur les sujets d'intelligence artificielle, il a contribué à structurer les premières initiatives et à accompagner certains clients dans leurs expérimentations. Il prend aujourd'hui la tête de la stratégie IA de l'entreprise, fort d'une connaissance approfondie des usages et du terrain.

Structurer l'IA pour faire de l'expérience collaborateur augmentée un levier de compétitivité

Depuis de nombreuses années, HELPLINE accompagne les organisations dans l'optimisation de leur Digital Employee Experience (DEX), en réduisant les frictions numériques, en simplifiant les parcours utilisateurs, en fluidifiant l'accès à l'information et en améliorant la productivité des collaborateurs.

L'IA ouvre une nouvelle étape majeure. Après les phases d'exploration, l'enjeu est désormais d'en faire un levier pleinement intégré, gouverné et piloté par des indicateurs clairs. La mission de Pierre-Louis Andres est d'opérer ce passage à l'échelle, en structurant les usages internes et en développant des offres à valeur pour les clients.

Concrètement, cette stratégie se matérialise par le déploiement de l'IA à trois niveaux complémentaires.

- **Premier niveau** : la transformation de l'expérience employé, avec des agents de support capables de couvrir l'ensemble des besoins – IT, RH et au-delà – en self-service, pour améliorer durablement le score d'expérience digitale (DEX) des collaborateurs ;
- **Deuxième niveau** : la transformation des prestations d'infogérance elles-mêmes, où l'IA augmente les techniciens, optimise le knowledge management et convertit la tour de contrôle en véritable sentinelle de l'expérience employé ;
- **Troisième niveau** : l'apport d'une expertise IA au service des directions métiers (Sales, RH, Legal, Marketing...) pour automatiser leurs processus et accélérer leur propre transformation.

Ces trois axes convergent vers un même objectif : renforcer la productivité des collaborateurs afin de soutenir durablement la compétitivité des entreprises.



Au cœur de cette démarche, un principe structurant : la valeur réside dans l'orchestration intelligente entre agents IA et expertise humaine. L'humain conserve la maîtrise des décisions et la responsabilité finale, mais sa manière de travailler est profondément transformée.

HELPLINE privilégie par ailleurs une approche agnostique, fondée sur l'alignement des choix technologiques avec les enjeux métiers et la trajectoire de transformation propre à chaque client.

« Le temps de l'expérimentation est derrière nous. Nous entrons dans l'ère de l'industrialisation de l'IA : identifier les usages à fort impact, les sécuriser, les déployer à l'échelle. Notre conviction est que la vraie valeur ne vient pas de l'IA seule, mais de son orchestration avec l'expertise humaine. C'est cette combinaison qui transforme durablement l'expérience des collaborateurs et la compétitivité des entreprises. », souligne **Pierre-Louis Andres, Chief AI Officer de HELPLINE.**

Accélérer la croissance et élargir le périmètre d'action

Cette dynamique technologique s'accompagne d'une ambition plus large : faire de l'IA un vecteur durable de développement et d'expansion pour HELPLINE. Il s'agit de créer de nouveaux relais de croissance, d'identifier les cas d'usage à fort impact, de piloter les projets de bout en bout et de nouer des partenariats stratégiques.

Cette stratégie traduit une évolution profonde du modèle. HELPLINE bascule d'une logique de volume à une logique de valeur : un support employé élargi au-delà de l'IT, enrichi d'expertises N2/N3, et tourné vers l'accompagnement, le coaching et l'adoption des environnements de travail. C'est précisément l'IA qui rend cette bascule possible, en libérant les équipes des sollicitations répétitives pour les recentrer sur ce qui crée réellement de l'impact.

Dans cette perspective, HELPLINE explore la création d'un service desk dédié à l'IA en entreprise, pour accompagner les collaborateurs dans l'adoption et la maîtrise sécurisée de ces nouveaux outils. Cette initiative illustre une ambition plus large : faire évoluer HELPLINE d'un acteur historique du support IT vers un centre global du support employé, où l'IA irrigue l'ensemble des besoins métiers, bien au-delà du seul périmètre technique.

« Après deux années d'expérimentation, nous franchissons une étape décisive. La nomination de Pierre-Louis traduit notre volonté d'inscrire l'IA au cœur de notre modèle et d'en faire un levier structurant pour nos clients comme pour nos équipes. Dans un marché en pleine recomposition, HELPLINE entend jouer un rôle d'orchestrateur : articuler technologies, usages et compétences humaines pour concevoir des dispositifs réellement performants et responsables », déclare Jérôme Lehmann, Directeur général de HELPLINE.

À propos d'HELPLINE

HELPLINE est spécialisée dans l'infogérance du support utilisateur et la mise en œuvre d'une expérience collaborateur augmentée par l'IA, où l'expertise humaine et la technologie s'enrichissent mutuellement. Ses équipes assurent le support utilisateur, le support applicatif, le support de proximité, la gestion des actifs IT et la GRC (Gouvernance, Risque et Conformité). Sa mission est double : soutenir les besoins opérationnels des DSI et des métiers ; et offrir aux collaborateurs une expérience fluide et fiable, alignée avec les standards des marques grand public.

Intervenant en France et dans le monde, HELPLINE compte 2500 collaborateurs au service de plus de 200 clients. Elle affiche un CA de +200 M€ en 2025.

HELPLINE fait partie d'Everience, groupe international de conseil et de services numériques augmentés, pionnier de la symbiose Homme-IA en entreprise.



Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – abillon@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

Christelle ROBIN-VELUT – crobinvelut@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72