



## Communiqué de Presse 06/12/2007

**Groupe ACTICALL**  
Tour La Villette  
6, rue Emile Reynaud  
75916 PARIS Cedex 19

### Contacts :

**Presse&Technologies : Emmanuelle MESTRE**  
01 56 56 64 64 / emestre@pressetech.fr  
**Acticall : Hélène BURY**  
01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

## Le groupe Acticall en tête d'affiche des Trophées CLIADIS

**La 4<sup>ème</sup> édition des Trophées Cliadis récompense Estelle CARLIER, Responsable Opérationnelle des Activités sur le site de Villeneuve d'Ascq, en lui décernant le Trophée d'Or de la plus belle évolution de carrière dans les métiers de la Relation Clients à distance de la région Nord Pas de Calais.**

Forte d'une montée en compétences fluide et constructive, **Estelle CARLIER** réunit aux yeux du jury tous les critères du profil d'Or des Trophées CLIADIS.

Sous la présidence et avec la participation de Philippe VASSEUR, Ancien Ministre, Président du Crédit Mutuel Nord Europe du réseau Alliances et du Forum Mondial de l'Economie Responsable, le jury de professionnels de la Relation Clients à distance a récompensé un parcours sans faute et une envie d'évoluer en compétences, qui départageront la collaboratrice Acticall des vingt-trois candidatures soumises par les centres d'appel internalisés et les outsourcing de la région Nord Pas de Calais.



### **La Relation Clients, une dimension professionnelle animée par le challenge et l'envie d'évoluer**

Ses dix années d'expérience ont permis à Estelle CARLIER de gravir peu à peu les échelons. Du poste d'Assistante de direction à celui de Superviseur, en passant par Opérateur de saisie, Estelle CARLIER découvre toutes les facettes du métier de la Relation clients.

« J'ai découvert ce métier qui répond à l'une de mes principales motivations : les relations humaines, notamment avec les collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient en production ou support, les équipes de projet, le siège et les clients. »

A 35 ans, elle est aujourd'hui Responsable Opérationnel des Activités au sein du groupe Acticall, avec la responsabilité de 100 à 150 personnes.



« L'initiative du Club des experts de la Relation Clients à distance est très gratifiante et permet de promouvoir à la fois le métier de la relation client et l'entreprise elle-même. C'est en effet un secteur d'activité où l'évolution de carrière repose davantage sur l'envie et le courage des salariés que sur le parcours scolaire. Le métier est particulièrement porteur et permet d'évoluer rapidement vers des postes à responsabilité », conclut Estelle CARLIER.

### **Villeneuve d'Ascq, un centre à fort potentiel au cœur de la capitale métropolitaine des call-centers.**

Le site Acticall de Villeneuve d'Ascq est implanté en plein cœur d'un des premiers pôles d'attractivité des entreprises de cette filière. Plus qu'une récompense personnelle, le Trophée d'Or CLIADIS est une véritable satisfaction au niveau du groupe et permet de mettre en valeur les perspectives professionnelles des métiers de la Relation Clients à distance.



**Gilbert WATTEL, Directeur du site Acticall de Villeneuve d'Ascq**, se réjouit d'avoir des collaborateurs aussi ambitieux et performants. « L'entreprise puise sa richesse dans le savoir-faire et la motivation de ses collaborateurs. La montée en compétences est aussi la preuve de l'investissement de l'entreprise pour accompagner et coacher ses salariés. Le parcours d'Estelle CARLIER confirme la tendance jeune et dynamique du groupe Acticall. Pour réussir dans la Relation Clients, il faut entretenir d'une part l'envie d'évoluer et, d'autre part, la confiance de ses clients. »



## **Communiqué de Presse 06/12/2007**

### **Contacts :**

**Presse&Technologies : Emmanuelle MESTRE**  
01 56 56 64 64 / emestre@pressetech.fr  
**Acticall : Hélène BURY**  
01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

**Groupe ACTICALL**  
Tour La Villette  
6, rue Emile Reynaud  
75916 PARIS Cedex 19

### **A propos d'Acticall**

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 72 M€ de chiffre d'affaires et 2 200 salariés répartis sur 9 sites en France et 1 site au Maroc (Caablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Les Editions Atlas, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service 345 « Centre de Relation Client » et Label de Responsabilité Sociale.

### **A propos de CLIADIS**

Cliadis, le Club des experts en Relation Clients à Distance a pour ambition de fédérer et représenter les professionnels du secteur dans le Nord Pas de Calais. Il réunit plus de 50 professionnels, acteurs économiques de la région : entreprises de vente et services à distance, prestataires spécialisés (outsourcers), réseaux d'emplois intérimaires, établissements de formation initiale et continue, ainsi que des organismes socio-économiques (APIM, Entreprises et Cités).

#### **Ses objectifs :**

- constituer un lieu de rencontres et d'échanges entre professionnels
- valoriser et faire connaître la véritable image des métiers de la relation clients à distance
- mettre en avant la valeur ajoutée de la profession auprès des milieux économiques et institutionnels comme du grand public