



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

Communiqué de Presse 30/06/2008

Contacts :

Hélène BURY
01 53 56 70 44
h.bury@acticall.com

Amine MOUSSAOUI
01 48 70 50 62
amine.moussaoui@afpa.com



AFPA
13, place du Général de Gaulle
93108 Montreuil Cedex

EMPLOI ET FORMATION PROFESSIONNELLE

L'AFPA et le groupe Acticall s'engagent pour l'emploi et le développement des compétences au sein du groupe

Le groupe Acticall, acteur du top 5 du marché français de la relation client et l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) viennent de signer pour trois ans une convention nationale visant à répondre aux besoins du groupe en termes de recrutement et de développement des compétences de ses collaborateurs.

Par cette convention, le groupe ACTICALL et l'AFPA entendent renforcer la synergie de leurs réseaux respectifs.

L'objectif de ce partenariat est de favoriser d'une part l'insertion de demandeurs d'emplois notamment en contrat de professionnalisation grâce à la mise en œuvre des outils de « sourcing » et d'appui au recrutement de l'AFPA (Espace ressources emplois, organisation de journée métier, etc ...)

D'autre part, cet engagement contribue au maintien et à la reconnaissance des collaborateurs dans les métiers de la relation client à distance.

Il implique en effet la mise en œuvre, au sein du groupe et en collaboration avec l'AFPA, d'une politique d'accompagnement des collaborateurs dans leur démarche de VAE (validation des acquis de l'expérience) via la mise en place d'actions de formation sur les métiers de la relation client à distance notamment dans le cadre de la période de professionnalisation¹.

Jean-Philippe PAUTOU, DRH du groupe Acticall, explique que la signature de cette convention vient renforcer la politique d'intégration du groupe et le parcours de formation des collaborateurs.

« Notre métier, créateur de liens, a pour principale ressource ses collaborateurs. Notre valeur ajoutée est avant tout humaine. Suivant ce constat, il apparaît clairement que la formation est non seulement au cœur de nos activités mais qu'elle en est un des enjeux majeurs. La formation est également un des moyens les plus sûrs de valoriser nos emplois et nos collaborateurs. L'accord cadre National signé avec l'AFPA nous permet de nous appuyer sur un réseau national en matière de sourcing, d'appui au recrutement et de formation sur nos métiers de la relation client à distance. L'AFPA nous accompagne sur 2 certifications de la relation client à distance, le titre Conseiller Service Client à Distance et le titre Superviseur.

Pour conduire nos collaborateurs sur ces titres, nous privilégions un ensemble de dispositifs :



¹ Rappelons que l'objectif d'une période de professionnalisation est de favoriser le maintien dans l'emploi, en permettant l'acquisition d'un diplôme ou un titre à finalité professionnelle, une qualification professionnelle ou de participer à une action de formation de professionnalisation.



Groupe ACTICALL

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

Communiqué de Presse 30/06/2008

Contacts :

Hélène BURY
01 53 56 70 44
h.bury@acticall.com

Amine MOUSSAOUI
01 48 70 50 62
amine.moussaoui@afpa.com



AFPA

13, place du Général de Gaulle
93108 Montreuil Cedex

- recrutement en contrat de professionnalisation d'un an et formation des tuteurs
- accompagnement dans le cadre d'une période de professionnalisation
- accompagnement dans la mise en place d'une VAE (validation des acquis de l'expérience). »

A propos de l'AFPA

Organisme national d'intérêt général, l'Afpa est un opérateur majeur d'insertion dans l'emploi au service des personnes, des entreprises, de l'Etat et des régions. Elle accompagne les demandeurs d'emplois et les salariés tout au long de leur vie professionnelle, pour favoriser leur accès à un emploi durable par des formations qualifiantes mais également les entreprises et les branches professionnelles. En participant à l'effort de solidarité pour l'emploi, l'Afpa contribue aussi au développement économique, social et territorial de la nation. En 2006, 7 stagiaires de l'Afpa sur 10 ont trouvé un emploi dans les 6 mois suivant leur formation, ce qui témoigne de l'adéquation entre son offre de formation et les besoins du marché du travail. 74% des stagiaires reçus par les centres Afpa estiment avoir atteint l'objectif qu'ils poursuivaient. www.afpa.fr

A propos d'Acticall

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

Avec 74 M€ de chiffre d'affaires et 2 300 salariés répartis sur 9 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), 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. Pour plus d'informations sur le groupe Acticall, visitez le site www.acticall.com