



**Actualité**  
**20/03/2008**

**Contacts :**  
**Hélène BURY**

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

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

## **ACTICALL PARIS RENFORCE SON PARTENARIAT AVEC LES ORGANISMES PUBLICS D'EMPLOI D'ILE DE FRANCE**

L'équipe Recrutement et Formation du site parisien d'Acticall a organisé une journée « Portes Ouvertes Partenaires Emploi » le 12 mars dernier, pour renforcer son partenariat avec les organismes publics d'emploi de l'Île de France. Représentants des plateformes de vocation, des missions locales, des ANPE, et de l'Apec, tous étaient présents pour assister à une présentation détaillée des nouveaux métiers de la relation client et ainsi lever le voile sur les réalités économiques et sociales du secteur de la relation client à distance. Objectif final : recruter des profils toujours mieux adaptés aux nouveaux besoins des clients.



Exit le télémarketing ! Il faut désormais parler de « centre de services clients ». Avec la mise en application du Label de Responsabilité Sociale, initié par Jean-Louis Borloo, ancien Ministre de l'Emploi et de la Cohésion Sociale, et créé par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et le Syndicat des Professionnels des centres de contacts (SP2C), en partenariat avec la Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DGEFP), les centres de la relation client exhibent un tout nouveau visage, marqué par une organisation managériale beaucoup plus structurée.

### **La relation Client à distance, un véritable tremplin pour l'emploi et la montée en compétences des jeunes**

Pour introduire cette conférence, **Aicha Bouchama, Responsable Recrutement et Formation du site parisien d'Acticall**, rappelle que « le secteur des Centres de Relation Client externalisés, qui représente environ 40 000 emplois en France et environ 1,4 milliard d'Euros de chiffre d'affaires, souffre d'un déficit d'image dû à la méconnaissance de ses réalités économiques et sociales. Mais avec le développement des relations à distance via les nouveaux moyens de communications, le potentiel du secteur, notamment en termes d'emplois, est extrêmement fort. Il peut constituer un véritable tremplin pour l'emploi des jeunes, notamment parce que ses méthodes de recrutement sont à la pointe en matière de non-discrimination et de diversité. »



### **Une professionnalisation croissante et une grande richesse d'exploitation**

Plusieurs paramètres révèlent ce phénomène de professionnalisation et de développement des savoir-faire, à commencer par la multiplicité des métiers et des compétences. « Il n'est plus question de pratiquer les techniques de vente forcée. Nous menons une recherche accrue de qualifications dans les métiers de l'assistance et du commercial », explique **Aicha Bouchama**.

A cela s'ajoute la pluralité des canaux de communication (téléphone, mail, courrier, sms, etc...), ainsi que la forte valeur ajoutée technologique, avec le développement des plateformes de télécommunications, des bases de données ou encore des applications métiers.

### **A chaque métier ses compétences spécifiques**

Les aptitudes et les qualifications recherchées varient selon la nature des métiers et leur degré de complexité, qu'il s'agisse de la réception d'appels, de l'émission d'appels ou du Back Office, mais également selon le secteur d'activité concerné (médical, informatique, bancaire, énergie, arts et spectacles, etc...).

« Nous avons par exemple une expertise Santé qui progresse nettement au travers d'un pôle spécifique et pour lequel nos efforts de recrutement relèvent davantage d'une véritable investigation », souligne **Aicha Bouchama**. « Nous recherchons des profils aux parcours sanitaire, social ou paramédical, que nous formons par la suite à la relation client à distance. Il peut s'agir de Tabacologues, de Diététiciens, voire même de Médecins, dernier recrutement en date pour le pôle Santé. »

Aussi les profils recherchés sont-ils beaucoup plus représentatifs des métiers et des clients pour lesquels ils sont recrutés.

**La politique d'Acticall est bel et bien inscrite dans le service différenciant, à forte valeur ajoutée, auquel sont rattachés de véritables professionnels dont les profils et le savoir-faire ne cesseront d'évoluer.**



**Actualité**  
**20/03/2008**

**Contacts :**  
**Hélène BURY**

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

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

Le groupe a pour ambition de réitérer ses rencontres avec les partenaires emploi de chacune des régions dans lesquelles il est implanté. De son côté, Acticall Paris prévoit une nouvelle rencontre sur le thème du recrutement dans les centres de contacts à la fin du second trimestre 2008.

**Pour en savoir plus sur l'emploi chez Acticall, les nouveaux métiers de la relation client, ou encore nos techniques de recrutement et de formation, [contactez-nous](#).**

**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 en 2007 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 « Centre de Relation Client » - NF 345 et Label de Responsabilité Sociale.

[www.acticall.com](http://www.acticall.com)