

Groupe ACTICALL

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



Communiqué de Presse
12/06/2009

Contacts :

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

Implantation d'Acticall à Saint Etienne Metropole

Premier bilan

L'installation d'Acticall à Saint Etienne Métropole s'inscrit dans un projet d'extension global des capacités de production du Groupe. Dirigé par Tristan Daube, le site joue un rôle stratégique dans le déploiement multisite du service client d'un acteur majeur du secteur de l'Energie, mais aussi dans l'intégration de nouvelles activités de relation client. Le 2 juin dernier, après plusieurs semaines de recrutement et de formation, le site a reçu ses premiers flux d'appels.

Une centaine de collaborateurs recrutés

Entre janvier et mars 2009, deux vagues de recrutement ont été lancées en partenariat avec le Pôle Emploi de Saint Etienne : une première dédiée aux profils « Management » pour former les équipes de Ressources Humaines, Qualité, Formation, Encadrement, et une seconde axée sur les profils de Conseillers clientèle, essentiellement à Bac+2.

A ce jour, sur une structure totale de plus de 100 collaborateurs, près de 90 télé-conseillers rejoignent peu à peu les bancs de la production, après avoir reçu cinq semaines de formation. Une équipe de plus de 50 collaborateurs est d'ores et déjà appliquée au traitement quotidien de l'activité de service client.

Il est à noter que les ressources humaines du site tendent à se développer avec l'intégration totale de 350 collaborateurs à l'horizon 2010.

Une implantation stratégique

Dans le cadre de son approche géographique multisite, le choix de Saint Etienne Métropole est stratégique pour Acticall, tant pour la réussite de ses activités, que pour les intérêts de ses clients :

- un bassin d'emploi stable, riche et diversifié
- des infrastructures sécurisées
- une accessibilité simple à 2h45 de Paris
- un cadre technologique innovant, respectueux du cadre naturel l'entourant
- un complexe tertiaire offrant d'excellentes conditions de travail
- des valeurs communes, responsabilité sociale et environnementale

En pleine croissance, le Groupe Acticall est un acteur majeur de la relation client à distance, présent sur 10 sites en France et 2 sites offshore au Maroc, à Casablanca. Aujourd'hui, Acticall compte plus de 3200 collaborateurs et environ 3270 positions.

Le Groupe propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Canal+, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes 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.

Avec 88 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2008, Acticall entend poursuivre sa croissance et développer son chiffre d'affaires à hauteur de 110 M€ en 2009.

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



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

A propos d'Acticall

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

Avec 88 M€ de chiffre d'affaires en 2008, 110 M€ prévus en 2009, et plus de 3000 salariés répartis sur 12 sites, dont 10 en France et 2 au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes 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. Pour plus d'informations sur Acticall : www.acticall.com