



Communiqué de Presse 04/02/2010

Contact :
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 SAINT ETIENNE SE DEVELOPPE A SAINT ETIENNE METROPOLE ET RECRUTE 150 COLLABORATEURS

En pleine croissance, le Groupe Acticall, acteur majeur de la relation client à distance, annonce aujourd'hui l'extension du site de Saint Etienne (St Jean Bonnefonds), avec l'ouverture d'un second site de production sur la zone technologique de Metrotech et la création de 150 emplois en 2010.

Un an après l'ouverture du site, Acticall Saint Etienne confirme ses engagements de départ, soit la création de 300 à 400 emplois entre début 2009 et fin 2011 dans la région de St Etienne. Après une première vague de recrutement de 150 collaborateurs en 2009, Acticall St Etienne amorce aujourd'hui la seconde étape de son plan de développement, soit 150 nouveaux emplois d'ici fin 2010. Fort de nouveaux partenariats, le Groupe Acticall renforce ainsi son implantation à Saint Etienne Métropole et s'installe dans un second bâtiment de la zone, « St Etienne 2 ».

Tristan Daube, Directeur du site Acticall St Etienne, félicite l'ensemble de ses équipes et de ses partenaires : *« Après une deuxième montée en charge réussie dans le courant du dernier trimestre 2009, nous sommes déjà un peu plus de 150 collaborateurs sur l'établissement Stéphanois depuis notre ouverture en juin 2009. Les infrastructures mises à notre disposition par St Etienne Métropole et le bassin d'emploi nous permettent de répondre rapidement aux attentes de nos clients. Bien évidemment, l'implication de l'ensemble des équipes déjà présentes sont parties prenantes de nos premiers succès opérationnels et nous confortent dans notre choix d'implantation. C'est dans ce contexte et cet environnement favorables que nous accélérons notre croissance afin de doubler nos effectifs à l'horizon 2010 ! »*



Objectif 2010 : créer 150 emplois en CDI

En vue d'une nouvelle mission de service client, le site de St Etienne recrute, en CDI, 150 collaborateurs. Les profils recherchés sont essentiellement des Téléconseillers, ayant idéalement une première expérience du service client. Les équipes transverses et de management du site vont aussi être renforcées (profils de superviseur, chef de plateau, formateur,...) ; les appels à candidature ont d'ores et déjà été lancés.

A l'instar des autres sites du Groupe, Acticall St Etienne a fait le choix d'un recrutement par la méthode des habiletés, ou méthode de recrutement par simulation (MRS), qui consiste à privilégier les aptitudes et le savoir-faire du candidat plutôt que le parcours scolaire. Pour ce faire, le service des ressources humaines travaille en étroite collaboration avec la Plate-forme de Vocation du Pôle Emploi, dont l'objectif est de favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi dans les métiers porteurs, via cette méthode de recrutement.

Il est à noter toutefois que les candidatures peuvent également être étudiées sur CV, puis évaluées dans le cadre de sessions internes de quizz. Si ces derniers sont concluants, les candidats sont alors reçus en entretien de recrutement.

L'adresse mail pour l'envoi des candidatures est la suivante: recrutstetienne@acticall.com

Un programme de formation mêlant techniques de relation client et maîtrise de l'univers client-donneur d'ordre

Dans le cadre de l'université des métiers d'Acticall, le site de St Etienne offre à ses nouveaux intégrants un programme de formation complexe et planifié sur la durée.



Communiqué de Presse 04/02/2010

Contact :
Hélène BURY

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

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

L'objectif d'Acticall est d'assurer à ses nouveaux collaborateurs une prise en main rapide de la fonction et le développement continu de leurs compétences. Le programme de formation s'ouvre ainsi sur quatre à cinq semaines de formation initiale, essentiellement axées sur les techniques de relation client, à la suite desquelles sont dispensées les formations continues, qui portent davantage sur la maîtrise de l'univers client (offres, services, valeurs de la marque...).

Une montée en puissance soutenue par les partenaires locaux

Pour accompagner son développement dans la région, le site de St Etienne a noué de solides partenariats avec les acteurs locaux, notamment le Conseil Général de la Loire (CG42), Saint Etienne Metropole, la Maison de l'Emploi et de la Formation Loire Sud, ou encore le Pôle Emploi.

En parallèle, la Direction du site s'appuie sur l'expertise d'organismes tels que l'APEC, le CREPSE, CAP EMPLOI, le MEDEF, ainsi que des associations de demandeurs d'emploi, des centres de formation, des écoles, des agences intérimaires et cabinets de recrutement, ou encore des cabinets d'outplacement...

« Les échanges que nous avons tissés avec les partenaires locaux de l'emploi et les dispositifs mis en place nous permettent d'accompagner de manière efficiente le développement du site », souligne **Nathalie GOY, Responsable des Ressources Humaines d'Acticall St Etienne**. « La mobilisation de l'ensemble de ces acteurs représente un gage de réussite que nous souhaitons pérenniser sous l'égide de la Maison de l'Emploi et de la Formation Loire Sud afin de répondre au plus près aux exigences de nos clients. »



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 et 110 M€ prévus en 2009, le Groupe Acticall compte plus de 3600 salariés répartis sur 13 sites, dont 11 en France et 2 au Maroc (Casablanca).

Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (GDF SUEZ, Canal +, Toyota, BNP Paribas, Orange, EDF, Ministère de la Santé, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes de relation clients multicanal (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 Acticall : www.acticall.com ou [contactez-nous](#)