



**Communiqué de Presse
18/01/2010**

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

**LE POLE LORRAINE D'ACTICALL CONFIRME
SA MONTEE EN PUISSANCE
ET LANCE UNE NOUVELLE VAGUE DE RECRUTEMENT**

Le Groupe Acticall, acteur majeur de la relation client à distance, a ouvert en janvier dernier un nouveau site de production à Toul directement rattaché au site de Nancy. Fort du développement de ses activités, le Pôle Lorraine lance une nouvelle vague de recrutement pour son site de Toul.

En pleine croissance, le pôle Lorraine dresse un bilan 2009 positif. Depuis l'ouverture du site de Toul, Acticall Lorraine accueille de nouvelles missions de service client pour de grands comptes, notamment dans le secteur de l'énergie. A ce jour, le pôle Lorraine compte près de 400 salariés, dont 150 téléconseillers sur le site de Toul.

Création d'emplois en CDI pour le site de Toul

L'heure est désormais au renforcement des équipes. Conformément à ses engagements, et dans le cadre de la montée en puissance du pôle, Thibault Constans, Directeur du pôle Lorraine, renforce les effectifs du site de Toul et recrute en CDI :

- **40 téléconseillers**
- **3 superviseurs**
- **1 Chef de plateau (Nancy)**
- **2 formateurs**

Une adresse mail est spécialement prévue pour l'envoi des candidatures : recrutlorraine@acticall.com

Ces nouveaux emplois sont des contrats à durée indéterminée, basés sur 35h hebdomadaires réparties suivant une organisation du temps de travail de 8h à 22h, du lundi au samedi, selon des roulements horaires du matin, de la journée, ou de l'après midi.

L'intégration se déroulera en deux temps : une première vague est prévue pour le 25 janvier, la seconde, pour début février.

Des recrutements via la méthode des habiletés, en partenariat avec le Pôle Emploi

Dans le cadre de ses recrutements, le Groupe Acticall opte pour la méthode des habiletés et le recrutement par simulation (MRS). La Responsable des Ressources Humaines et la chargée de recrutement travaillent étroitement avec les Pôles Emploi locaux afin de trouver des profils en adéquation avec les besoins des clients.

*« Nous préférons recruter en fonction des capacités, du potentiel, et de la motivation de chacun, plutôt que de filtrer les candidatures en fonction du parcours scolaire ou du diplôme obtenu, » souligne **Isabelle Kohl, Responsable des Ressources Humaines du pôle Lorraine.** « Les qualités requises pour le poste de téléconseiller sont avant tout le sens du contact et du service. Dans le cadre des missions confiées par nos clients, nous estimons qu'il est essentiel que le candidat ait un profil commercial, une aisance orale et avec l'environnement informatique. L'expérience du service client est un « plus » pour intégrer rapidement les missions. La politique*



Communiqué de Presse 18/01/2010

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

RH du Groupe s'attache tout particulièrement aux programmes de développement des compétences et de validation des acquis de l'expérience. Ainsi notre entreprise Acticall offre de réelles perspectives d'évolution, que ce soit vers des fonctions de management (superviseur, chef de plateau,...), ou des fonctions transverses (qualité, formation, recrutement,...). Au travers de l'Université des métiers d'Acticall, nos collaborateurs reçoivent régulièrement des formations métiers, ou univers clients (produits, services...). »

Ils témoignent...

AURELIE, Téléconseillère sur le site de Toul : « Acticall est une société très accueillante. L'ambiance y est chaleureuse et conviviale ; cela m'a permis de faire connaissance avec de nombreux collègues. L'entreprise propose des CDI à temps complet avec possibilité d'heures supplémentaires en fonction des besoins de production et d'évolution interne. De plus, différents challenges sont mis en place afin de motiver et récompenser les téléconseillers sur l'atteinte des objectifs. »

SANDRA, Téléconseillère sur le site de Toul : « Je travaille chez Acticall depuis 2008. J'ai intégré la plate-forme de TOUL en novembre 2009 suite à une demande de transfert qui a été validée par la Direction Pôle Lorraine. Je me suis adaptée très rapidement car l'ambiance y est presque familiale. Des journées « animations » sont proposées. De plus, il y a possibilité d'évoluer au sein du Groupe Acticall. »

SABRINA, Téléconseillère sur le site de Toul : « Avant d'intégrer Acticall, j'avais un a priori sur les centres d'appels et leur côté « usine fourmillière » que l'on peut se représenter comme stéréotype. Mais dès l'embauche, la formation et l'intégration, j'ai été agréablement surprise par l'ambiance conviviale mise en place autant par l'équipe dirigeante que par les téléconseillers, sans pour autant sacrifier la qualité du travail fourni. J'en veux pour preuve la journée déguisée Halloween où Dracula prenait des appels pendant que Jack Sparrow répondait à une question de Vampirella. »

XAVIER, Téléconseiller sur le site de Toul : « La formation est complète (environ 3 semaines) et efficace pour une prise en main rapide de l'activité. En ce qui concerne le travail quotidien, l'entraide entre les collègues et le soutien de l'encadrement sont systématiques. L'environnement de travail (locaux neufs) et l'ambiance sont par ailleurs très agréables.»

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 plate-formes 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