



Groupe ACTICALL
50 - 52 Boulevard Haussmann
75 009 Paris

Communiqué de Presse

05/01/2012

Contacts :

Hélène BURY

01 53 56 70 44

h.bury@acticall.com

Marion LAFARGUE

01 53 56 7042

m.lafarque@acticall.com

EMPLOI ET FORMATION PROFESSIONNELLE

VAE : Le groupe Acticall salue le succès de ses collaborateurs du pôle Pyrénées

Ce 12 janvier 2012, le Groupe Acticall en collaboration avec l'Unité Territoriale de la DIRECCTE et l'AFPA, organise une cérémonie de remise de diplômes VAE

➤ **Le Groupe Acticall met à l'honneur ses collaborateurs tarbais :**

Le 12 janvier prochain à 17heures, sur le site de Tarbes, le Groupe Acticall représenté par Damien Mellier (Directeur du pôle Pyrénées), Madame la Secrétaire Générale de la Préfecture des Hautes Pyrénées, et Monsieur Arnaud Vignal, Responsable VAE à la DIRECCTE, récompenseront 15 collaborateurs ayant suivi un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience.

10 collaborateurs recevront le titre de Conseiller Relation Clientèle à Distance (titre de niveau IV correspondant à un baccalauréat). 5 autres collaborateurs obtiendront un certificat de compétences « *Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance* ».

Durant ce parcours de VAE, les candidats ont reçu un accompagnement personnalisé dispensé par l'AFPA et Learning CRM (filiale du Groupe Acticall spécialisée dans le développement de compétences dans la Relation Client), mené de juillet à octobre. Du 3 au 6 octobre 2011, s'est déroulé l'examen composé d'une épreuve écrite, de mises en situation de travail et d'un entretien devant un jury.

➤ **Acticall, un groupe qui forme et valorise ses collaborateurs :**

Engagé depuis mai 2008 dans une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience, le groupe Acticall place la reconnaissance professionnelle au cœur de ses priorités, dans la lignée de ses engagements de Responsabilité Sociale.

La formation est un axe stratégique de la politique des Ressources Humaines du Groupe. Elle intègre des parcours de montée en compétences accessibles à chacun des collaborateurs, notamment dans le cadre de l'Université des métiers d'Acticall et de Learning CRM, filiale Formation intégrée.

Grâce à l'implication de toutes les parties prenantes du groupe, Acticall a développé une stratégie sociale incluant notamment un programme de Validation d'Acquis de l'Expérience (VAE), accessible à tout collaborateur de plus de 3 ans d'ancienneté.



Groupe ACTICALL
50 - 52 Boulevard Haussmann
75 009 Paris

Communiqué de Presse **05/01/2012**

Contacts :

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

Marion LAFARGUE
01 53 56 7042
m.lafarque@acticall.com

➤ **Acticall, une entreprise labellisée socialement responsable**

Précurseur dans la démarche de valorisation des métiers de la relation client à distance, le groupe Acticall détient depuis 2006 le Label de Responsabilité Sociale, certification attestant de l'excellence de la gestion des ressources humaines, notamment en matière de recrutement, d'intégration, suivi de carrière, formation. Cette distinction permet également de valoriser les principales ressources du métier de la relation client: les hommes et leurs compétences.

Bien loin du cliché de l'entreprise de relation client à distance, Acticall marque sa différence par son implication dans le dialogue social et sa politique de ressources humaines résolument axée sur la valorisation des compétences.

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 160 M€ en 2011 et une prévision de 180 M€ en 2012, le Groupe Acticall est le 4^e outsourcing français, et compte près de 5300 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc. Depuis 2009, CREADEV détient 45% du capital du Groupe Acticall ; le restant du capital étant détenu par les dirigeants fondateurs du Groupe. Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Bouygues Telecom, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), 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 (norme européenne NF EN 15 838) et Label de Responsabilité Sociale. www.acticall.com