

# DOSSIER DE PRESSE

Contact Presse  
Hélène Bury  
[h.bury@acticall.com](mailto:h.bury@acticall.com)  
01 53 56 70 44



Centre de relation client

14 par AFNOR Certification - www.marque-nt.fr



OPQF

# SOMMAIRE

## **GROUPE ACTICALL**

- 1.1. Présentation générale et historique
- 1.2. Les dirigeants
- 1.3. Le réseau Acticall
- 1.4. Les références clients
- 1.5. Acticall en chiffres

**3**

## **OFFRES**

- 2.1. Présentation des offres
- 2.2. La formation
- 2.3. Expertise sectorielle : la santé
- 2.4. Expertise sectorielle : la monétique

**9**

## **TECHNOLOGIES**

- 3.1. Réseaux téléphonique et informatique
- 3.2. Data Center

**13**

## **QUALITE**

- 4.1. Certification NF Service – Centre de relation client – NF 345
- 4.2. Label de Responsabilité sociale
- 4.3. Qualification OPQF

**15**

## **POINTS FORTS**

**18**

## **FICHE D'IDENTITE**

**19**

## **CONTACTS**

**20**

Avec **3600 collaborateurs** et **plus de 100 clients**, Acticall est un acteur majeur du marché français de la relation client à distance.

Le groupe propose une offre globale d'externalisation de plateformes d'interaction clients multi-canal, en flux entrants et sortants, ainsi que le développement de solutions informatiques et de plans de formation spécifiques.

Réparti sur 13 sites, dont 11 centres de contacts en France et 2 centres off-shore au Maroc (Casablanca), le groupe réunit les expertises métiers couvrant la chaîne de Relation Client (BtoB et BtoC).

Depuis sa création en 1996, Acticall se positionne en acteur majeur du marché national, avec pour valeurs ajoutées :

- une **expertise métier** et une **logique industrielle**
- un **savoir-faire technologique innovant** avec la mise de place de solutions CRM sur-mesure, souples et évolutives, hébergées et économiques
- un **positionnement éthique et qualitatif fort**, étant doublement certifié depuis 2005 : Label de Responsabilité Sociale et NF Service « Centre de Relation Client » - NF 345

### Historique

**1996**

Création par les trois dirigeants actuels de la société

**2000**

Ouverture du capital au groupe LVMH

**2003**

Opération de LBO et ouverture du capital à deux partenaires institutionnels : X-Ange (fonds du Groupe La Poste) et MBO Partenaires

**2005**

Certification NF Service - Centre de Relation Client – NF 345

**2006 (juin)**

Acquisition de la société Vitalicom et obtention du Label de Responsabilité Sociale

**2007 (mars)**

Acquisition de la société Learning CRM, spécialiste de la formation à distance, dont le Président est Philippe RIVERON.

**2008**

Obtention par Learning CRM de la certification OPQF et renouvellement des deux certifications : Label de Responsabilité Sociale et NF Service - 345 – Centre de relation Client

**2009**

- Cession des parts MBO et X Ange à Creadev (Famille Mulliez), soit 45% du capital du Groupe Acticall
- Renouvellement et extension de la certification NF SERVICE – 345 – Centre de relation Client à l'ensemble du Groupe, y compris les sites implantés au Maroc
- Ouverture de trois sites (Toul, Saint Etienne, et Blois) et création de 600 emplois. Le Groupe enregistre une croissance supérieure à 20% en 2009.



**Laurent Uberti**

**Président – Associé fondateur**

Diplômé de l'ESC Nice Sophia Antipolis (CERAM), Laurent Uberti est Président du **SP2C**, Syndicat Professionnel des Centres de Contacts, Vice-Président de l'**AFRC** (Association Française de la Relation Client), Vice-Président de l'**ALRS** (Association Label de Responsabilité Sociale) et Président de la Mission nationale de la relation client.



**David Slaviero**

**Directeur des Systèmes d'Information**

David Slaviero a démarré sa carrière chez Cap Gemini. Entré chez Acticall en 2001, il a la responsabilité depuis 2004 de la Direction des Systèmes d'Information, à savoir le management et le pilotage des équipes de la D.S.I, la direction de projet, la maintenance et l'évolution du S.I ainsi que le conseil.



**Olivier Camino**

**Directeur Général – Associé fondateur**

Diplômé de l'ESC Nice Sophia Antipolis (CERAM). Olivier Camino assure la direction des Opérations du groupe.



**Helena Louçano-Jeugnet**

**Directeur des Ressources Humaines**

Après avoir exercé la profession d'Avocat en droit social, Helena Louçano-Jeugnet a acquis une expérience significative en qualité de Directeur des Ressources Humaines au sein de grands groupes : Vivendi (Pôle Environnement), SNT (qui acquérait alors les activités centres d'appel d'Atos Origin), Lufthansa (filiale de catering aérien LSG Sky Chefs France), et Webhelp.



**Arnaud de Lacoste**

**Directeur Général - Associé fondateur**

Diplômé de l'ESC Nice Sophia Antipolis (CERAM). Arnaud de Lacoste assure la Direction Commerciale et Marketing du groupe.



**Elisabeth Destailleur**

**Directeur Administratif et Financier**

Diplômée de l'ESC Bordeaux. Elisabeth Destailleur a acquis plus de 15 années d'expérience dans cette fonction au sein de différentes sociétés de service (Telecom, Développement Internet, Edition Informatique).

Au 1<sup>er</sup> janvier 2010, le Groupe Acticall a une capacité d'accueil de **3260 positions**, réparties sur **12 sites de production**, dont 2 sites offshore au Maroc et 10 sites implantés en France métropolitaine.

#### POLE ILE DE FRANCE

SITE DE PARIS (400)  
+ 4 SITES EN DELEGATION  
Directeur : Samuel SLIMANI  
Positions : 400  
(hors délégation)

#### POLE HAUTE – NORMANDIE

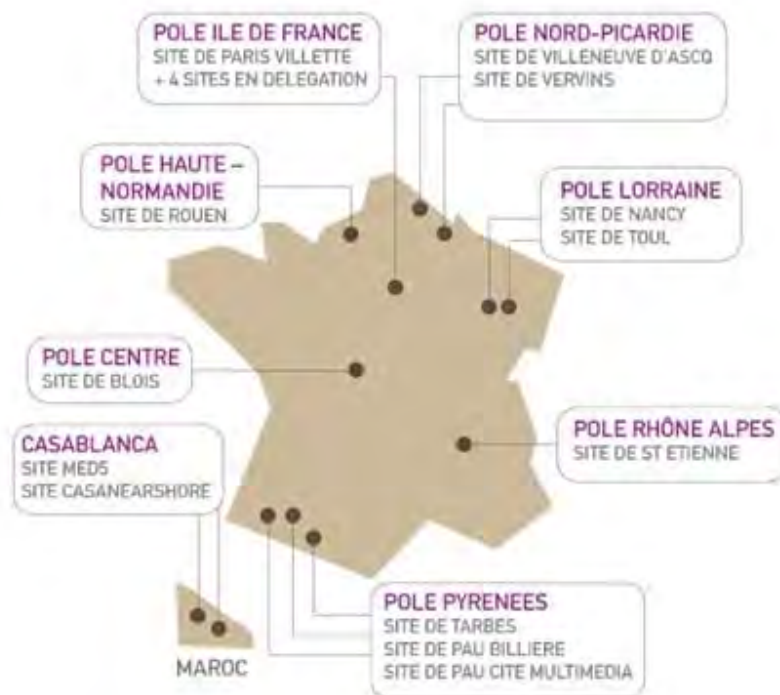
SITE DE ROUEN (330)  
Directeur : Pierre-Yves COURTEL  
Positions : 330

#### POLE CENTRE

SITE DE BLOIS (350)  
Directeur : Xavier STRICKLER  
Positions : 350

#### CASABLANCA

SITE MED5 (230)  
SITE CASANEARSHORE(300)  
Directeur : Olivier BLANCHARD  
Positions : 530



#### POLE NORD-PICARDIE

SITE DE VILLENEUVE D'ASCQ (410)  
SITE DE VERVINS (100)  
Directeur : Gilbert WATTEL  
Positions : 510

#### POLE LORRAINE

SITE DE NANCY (280)  
SITE DE TOUL (160)  
Directeur : Thibault CONSTANS  
Positions : 430

#### POLE RHÔNE ALPES

SITE ST ETIENNE (190)  
Directeur : Tristan DAUBE  
Positions : 190  
(350 en 2011)

#### POLE PYRENEES










SITE DE TARBES (400)  
SITE DE PAU (120)  
Directeur : Damien MELLIER  
Positions : 520



**Début 2010, Acticall a annoncé l'ouverture de deux nouveaux sites de production : PAU CITE MULTIMEDIA (300 positions) et St Etienne 2 (260 positions), soit un total, à fin juin 2010, de 3820 positions.**

GRUPE ACTICALL –Principales références clients

SERVICE CLIENT – ASSISTANCE – FIDELISATION	ACQUISITION – VENTE	ETUDES – MESURE DE LA QUALITE
<p><b>Service client</b></p> 	<p><b>Télévente</b></p> 	<p><b>Etudes de la satisfaction clients</b></p> 
<p><b>Service Consommateurs Fidélisation</b></p> 	<p><b>Prise de rdv et création de trafic</b></p> 	<p><b>Etudes de la performance de l'entreprise</b></p> 
<p><b>Pôle Santé : service d'information des publics</b></p>  <p><b>Gestion de crise :</b></p> 	<p><b>Collecte de dons</b></p> 	
<p><b>Assistance technique</b></p> 	<p><b>Welcome Call &amp; rétention client</b></p> 	

MONETIQUE - BANCAIRE	INGENIERIE INFORMATIQUE - AUTOMATISATION	FORMATION
<p><b>Centre d'appels Acquéreurs / Emetteurs</b></p> 	<p><b>SVI complexes et solutions de « text to speech »</b></p> 	<p><b>Evaluation des aptitudes</b></p> 
<p><b>Assistance Cartes Haut de gamme</b></p> 	<p><b>Applications CRM complètes</b></p> 	<p><b>Formation à distance</b></p> 
<p><b>Assistance Technique aux terminaux de paiements &amp; centres de secours</b></p> 	<p><b>Reconnaissance vocale</b></p> 	<p><b>Formation intra et inter entreprise</b></p> 
<p><b>Services bancaires et assimilés</b></p> 		<p><b>Conseil opérationnel &amp; animation de séminaires</b></p> 

**GROUPE ACTICALL – Chiffres clés (au 1<sup>er</sup> janvier 2010)**

- **10 sites** en France et **2 sites off-shore** (Maroc – Casablanca)  
Nb : Au premier trimestre 2010 : + 2 nouveaux sites  
(Pau Cité Multimedia + ST Etienne2)

- **45 millions** de contacts gérés par an  
dont 33 millions de contacts entrants  
et 12 millions de contacts sortants

- **3260 positions**  
*(Prévisions juin 2010 : 3820, avec PAU CITE MULTIMEDIA et St Etienne 2)*

- **3 600 collaborateurs** (au 1<sup>er</sup> janvier 2010)

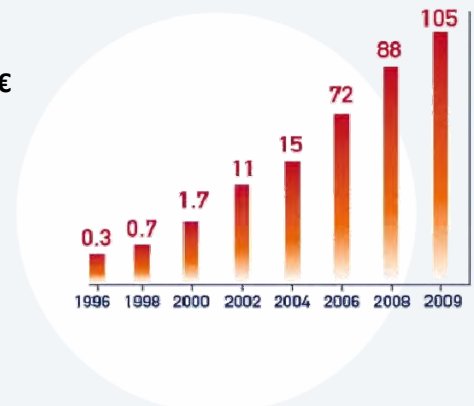
- **3 centres ouverts 24/24 7/7**

- **2 plateaux internationaux** avec **7 langues** pratiquées

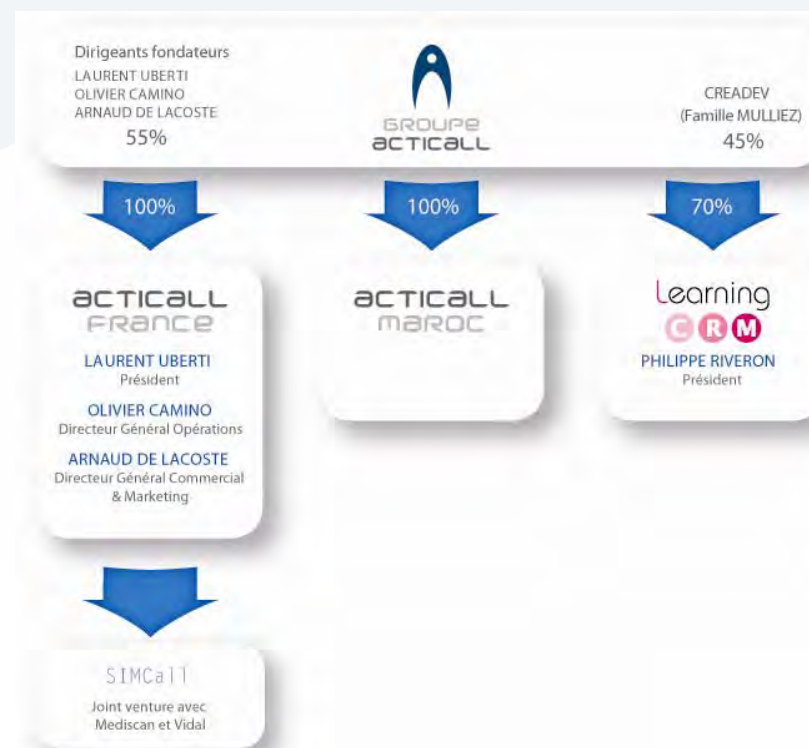
- **80%** de CDI

- **7%** turn-over (niv. national)

- CA 2008 : 88 M d'€  
**CA 2009 : 105 M d'€**



- Répartition du capital



Le groupe Acticall couvre l'ensemble de la chaîne de la Relation Clients au travers de 7 compétences métiers phares :



**Service client – Assistance – Fidélisation**

Gestion de projets de relation client, principalement en **flux entrants** : gestion de parcs clients, prise de commande, traitement des réclamations, services consommateurs, service après-vente, assistance technique, programmes de fidélisation, cellule de crise.



**Relation Patient**

Accompagnement des acteurs publics et privés, et des professionnels de Santé, dans la mise en œuvre de programmes de relation patient à distance : soutien commercial, info service, et coaching patients.



**Acquisition – Vente**

Gestion de projets de relation client, principalement en **flux sortants** : prise de rendez-vous, création de trafic, qualification de fichiers, vente de produits et services, relances, collecte de dons, welcome-call et vente additionnelle.



**Etudes – Mesure de la qualité**

Gestion de mesure de la satisfaction client (études, enquêtes)  
Gestion de mesure de la qualité des centres de contacts (appels mystères, mails mystères)



**Monétique – Bancaire**

Gestion de prestations d'assistance téléphonique auprès des accepteurs et porteurs de cartes bancaires : centre d'appels Acquéreurs / Emetteurs, assistance cartes haut de gamme, activité sécurisée 24/24 - 7/7, assistance téléphonique aux terminaux de paiement.



**Ingénierie informatique, automatisation**

Développement d'applications CRM sur-mesure, permettant une gestion optimale de la relation client : historisation, échanges front /back-office, interconnexion des SI.  
Stratégies d'automatisation du traitement des flux entrants et sortants : SVI complexes, appels sortants en synthèse vocale, reconnaissance vocale.



**Formation**

Au travers de sa filiale **Learning CRM**, le groupe propose une gamme complète de formations et d'encadrement pour les équipes opérationnelles grâce à des méthodes pédagogiques innovantes.



**Président et co-fondateur : Philippe Riveron**

Learning CRM est organisé en deux pôles : **Conseil et formation, et E-learning.**

**Positionnement :** les valeurs de Learning CRM sont l'innovation, le placement du client au cœur de l'activité, le respect de l'environnement, et la recherche de l'excellence.

**Certifiée OPQF depuis le 22 octobre 2008, Learning CRM est qualifiée sur les activités de ces deux pôles.**



**Philippe Riveron**  
Président de Learning CRM



**Conseil et organisation :**

Assistance à la création, au développement et à l'optimisation de centres de contacts

**Formation :**

Analyse des besoins de formation, l'ingénierie pédagogique, mise en place des méthodes pédagogiques les plus adaptées (présentiel, e-learning, coaching téléphonique), suivi de formation et bilan.

**Université d'entreprise :**

Mise en place de parcours de formation liés à la gestion des compétences, gestion du plan de formation

**Evaluation :**

Enquêtes mystères (visites et appels), baromètre qualité, simulation d'appels pour évaluer objectivement les compétences.

**Responsable : Julien Ricard**



**Conseil en e-learning :**

Stratégie de mise en œuvre, formation de Chef de projet

**Modules sur étagère :**

Catalogue pour la relation client à distance et le management de proximité

**Modules sur-mesure :**

Création de modules sur-mesure pour des produits et services, des logiciels et applicatifs informatiques, procédures, techniques de vente...

**Hébergement :**

Installation et maintenance de la plateforme E-learning Cybeo

**Responsable et co-fondatrice : Nancy Cornollier**

Depuis 2003, Acticall développe une cellule d'expertise dédiée au traitement des problématiques sanitaires et sociales.

**Le pôle ActiSanté**, c'est :



- une cellule entièrement composée d'Ecouteurs et d'Encadrants issus d'une formation professionnelle dans le secteur de la santé
- une cellule suivie et soutenue par divers organismes professionnels et institutions publiques de santé
- des ressources documentaires régulièrement mises à jour par les entités clientes (Ministère de la Santé, INCA, INPES,...)
- des formations théoriques fréquentes menées par des Chercheurs mandatés par le Ministère
- un vivier de professionnels enrichi grâce à un partenariat avec l'ISMA

Au-delà des missions ponctuelles, généralement engendrées par des crises sanitaires et sociales, le pôle Santé est constitué de trois cellules pérennes :

- **Tabac Info Services (T.I.S)** pour le compte de l'INPES en partenariat avec l'OFT, qui consiste à délivrer des informations et apporter un soutien aux personnes souhaitant arrêter de fumer ainsi qu'à leur entourage. Les appelants ont accès à un suivi personnalisé par l'intermédiaire d'un entretien téléphonique avec un Tabacologue.
- **Cancer Info Service** pour le compte de l'INCA, dont la mission générale est d'offrir un accès simple à l'information Santé, juridique et sociale, relative au cancer, mais aussi à apporter une écoute destinée à rompre l'isolement des malades et/ou de leurs proches.
- **Ministère de la Santé**, elle-même divisée en quatre lignes d'information « Info'Ministère », « Info'Métiers », « Info'Grippe Aviaire », « Info'Canicule », destinée à informer et orienter le public de manière officielle et personnelle sur des sujets donnés, à diffuser les actions mises en place par les pouvoirs publics et à rediriger les appelants vers des cellules d'information et de soutien plus spécifiques (associations, réseaux de partenaires,...)
- **Priorité Santé Mutualiste**, pour la Fédération Nationale de la Mutualité Française, en Bretagne et en Roussillon, dont l'objet est d'informer et d'orienter les adhérents vers des soins de qualité. Trois pathologies sont concernées : cancer, maladies cardio-vasculaires, addictions.

**Des applications sur-mesure.** Chacune de ces cellules bénéficie d'applications métier spécifiques (bases de connaissance, outils de gestion des appels,...) entièrement développées par l'équipe ingénierie d'Acticall.

La complexité de l'activité monétique exige une solide connaissance du secteur et de ses acteurs. Depuis 30 ans (de Sligos à Acticall), le groupe déploie diverses ressources, propices au développement d'une expertise métier phare.

**Les principales fonctions du centre d'appels monétique :**



- **Le Centre d'Appels Acquéreur (CAMA)**
  - Demande d'autorisation
  - Initiation appels émetteurs
  - Diagnostic de carte supposée douteuse
  - Demande de restitution de carte
  - Rappel du commerçant
  - Demande de renseignements
- **Le Centre d'Appels Emetteur (CAME)**
  - Demande de mise en surveillance/ opposition
  - Traitement des appels émetteur (Referral)
  - Demande de renseignements
- **Le Service Assistance téléphonique aux porteurs Haut de Gamme**
  - Demande de mise en surveillance/ opposition
  - Demande d'assistance médicale
  - Demande de renseignements
  - Déclaration sinistre
  - Délivrance des services GCAS (Global Customer Assistance Services)
  - Gestion des réclamations
- **ATT , assistance aux commerçants**

L'ensemble de son réseau est fondé sur la sécurité logique, pour une protection infaillible contre les intrusions et pour le contrôle des accès : authentification, détection des intrusions, sauvegarde des données, prévention des attaques de virus, et filtrage en temps réel.

**ActiBank, c'est :**

- **200** téléconseillers
- **2 centres** ouverts 24h/24, 7j/7
- **2 plateaux** internationaux avec 7 langues pratiquées
- **80%** de CDI
- **50%** des effectifs ayant plus de 10 ans d'ancienneté multi-clients
- **70%** des téléconseillers multi compétences
- **3,5 millions** d'appels traités en 2007
- **200 millions** d'appels traités depuis 1978
- Sur le haut de gamme :
  - QS = 98%**  
(taux d'appels pris/appels reçus)
  - SL = 90%**  
(taux d'appels décrochés en – 12s)

Le métier du centre de contact se situe au croisement des télécommunications et de l'informatique. Les technologies mises en œuvre reflètent cette dualité.

### □ La téléphonie

Chaque site de production du groupe ACTICALL est équipé par un ou plusieurs **PABX**, et est relié au **Data Center** du Groupe hébergeant un **ACD virtuel**.

Des liens intersites permettent d'assurer un secours mutuel de ces équipements.

Les fonctionnalités de serveur vocal interactif (SVI), de distribution d'appels (ACD), de couplage informatique (CTI) et de statistiques sont également utilisées. Pour ces équipements, ACTICALL a retenu **AVAYA** et **ALCATEL**.

Les connexions aux différents sites de production sont sécurisées par un **accès fiabilisé opérateur de niveau 1 ou de niveau 2**.

Les sites hébergeant les missions les plus sensibles sont raccordés aux réseaux de plusieurs opérateurs.

Sur son **réseau interne**, ACTICALL a fait le choix de la **téléphonie sur IP** pour ses Téléconseillers, ce qui permet de réduire les coûts télécoms tout en augmentant la flexibilité de la distribution d'appels sur plusieurs sites.

### □ Le réseau

Les différents sites de production du groupe ACTICALL sont interconnectés au sein d'un backbone haut débit multi-opérateurs.

Ce réseau permet d'acheminer la voix comme les données.

Pour les éléments de réseau, ACTICALL a retenu **CISCO** et **HP** comme fournisseurs.

### □ L'informatique

Les prestations confiées par les clients nécessitent souvent le développement d'applications spécifiques.

Celles-ci doivent être déployées de manière dynamique sur un nombre significatif de postes, chez ACTICALL comme chez ses clients, et ce, dans les délais impartis.

Pour ce faire, ACTICALL utilise en particulier les **environnements JBOSS, .NET, TOMCAT, WEBSHERE**.

Pour la gestion des données, ACTICALL a retenu le **SGBD ORACLE**.

Les équipes statistiques utilisent quant à elles les outils **BUSINESS OBJECT** pour produire leurs rapports.

### □ Le Data Center

Afin de garantir un maximum de qualité de service et une réactivité optimale, ACTICALL a confié l'hébergement et l'infogérance d'une partie de ses équipements télécoms et réseau à un prestataire spécialisé et reconnu pour cette activité : **TelecityGroup**, dont le site hébergeant les équipements ACTICALL est situé à Aubervilliers.

Le Data Center prend en charge les équipements suivants :

- 2 serveurs AVAYA S8720 Media Server,
- 4 boîtiers Expansion Processor Node AVAYA,
- un module AVAYA AIR / un module AVAYA CMS,
- 2 CISCO Catalyst,
- 4 blade centers IBM utilisés en particuliers pour les serveurs DNS, LDAP, Proxy, serveur Http, serveurs bases de données, serveurs d'application.
- un robot de sauvegarde PATHLIGHT sur disques durs et bandes magnétiques.

Pour supporter cette infrastructure, le Groupe s'appuie sur deux opérateurs télécom de référence : **Orange Business Service** et **SFR Business Team**.

Chacun assure un accès sécurisé par une boucle locale fibre optique, ainsi qu'une double adduction / double pénétration. Le site est également sécurisé en alimentation électrique par plusieurs groupes électrogènes.

ACTICALL dispose de locaux dédiés au sein du Data Center. L'accès aux salles est contrôlé et seules les personnes nominativement habilitées par la DSI ACTICALL y ont accès.

#### L'architecture technique d'Acticall en quelques données

- 1 data center certifié ISO 27001 version 2005
- 150 applications hébergées
- 300 serveurs
- + de 5 tera de données échangées chaque mois sur le backbone
- 180 équipements réseaux

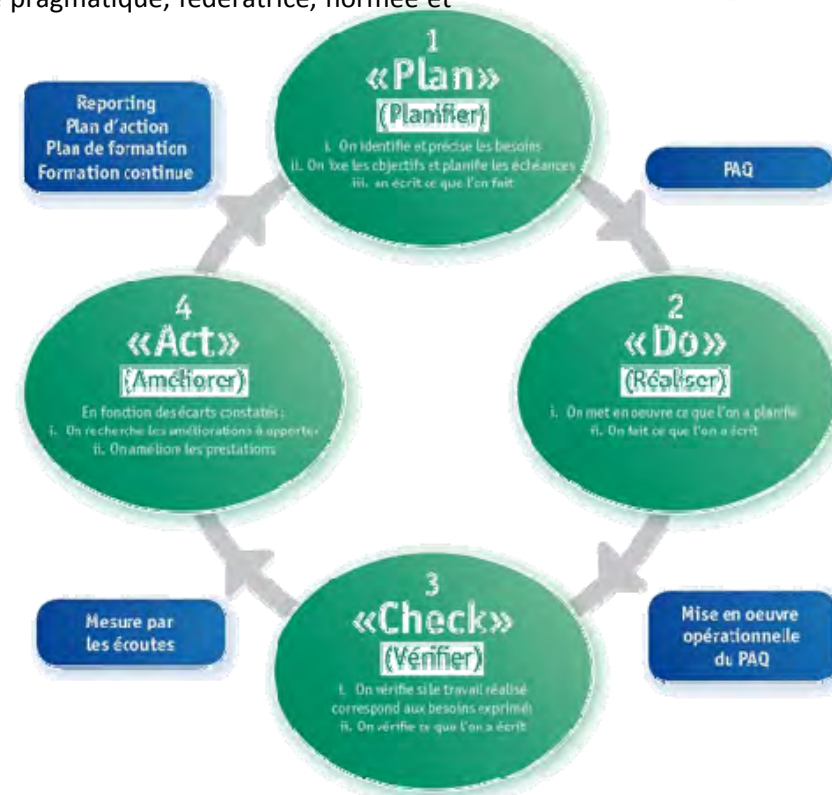
Acticall a obtenu en novembre 2005 la certification **NF Service - 345** - « **Centre de Relation Client** » pour ses centres de Paris Vilette et de Vervins, renouvelée une première fois en 2006 pour une période de 2 ans, puis une seconde fois, le 25 novembre 2008, pour l'ensemble des sites implantés en France. Celle-ci est renouvelée et étendue à l'ensemble des sites du Groupe (y compris les centres de production implantés au Maroc) en novembre 2009.

Cette certification qualité **atteste de la qualité du service fourni par le centre de relation client au client final.**

Elle est délivrée par **AFNOR Certification** (Association Française de Normalisation), anciennement AFAQ AFNOR, après un audit complet des moyens humains, matériels, documentaires et organisationnels requis pour fournir un service conforme.

Acticall a mis en place une politique qui s'articule autour d'une démarche qualité pragmatique, fédératrice, normée et centralisée par son Service Qualité interne.

LA QUALITE, ORIENTEE SATISFACTION CLIENT



@ Pour en savoir plus sur AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)



Acticall est une entreprise socialement responsable, reconnue par l'Association du Label de Responsabilité Sociale depuis 2006, année du premier audit du groupe. Acticall a fait partie du premier groupe d'entreprises labellisées.

Le 1er octobre 2008, le groupe obtient le renouvellement de son label et son extension à l'ensemble des sites, en France et au Maroc.

Ce Label atteste de l'**excellente gestion des ressources humaines** d'Acticall ainsi que du **respect du cadre légal** en termes de temps de travail, suivi de carrière, politiques de formation, conditions de travail etc..



Acticall a su répondre aux principaux critères d'éligibilité suivants :

- le recrutement,
- l'accueil
- l'intégration,
- le suivi de carrière,
- l'intégration de travailleurs handicapés,
- la reconversion et la rétention,
- le baromètre et le dialogue social,
- les ratios
- le plan de formation,
- le DIF,
- le respect des engagements vis-à-vis de la CNIL,
- les conditions de travail
- le RSE



@ Pour en savoir plus sur le LRS : [www.alrs.asso.fr](http://www.alrs.asso.fr)

L'office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation (OPQF) est un organisme indépendant à but non lucratif, à vocation nationale et reconnu par les pouvoirs publics.

Il a créé l'OPQF, la marque du professionnalisme pour les organismes de formation, qui constitue une reconnaissance du professionnalisme du prestataire et l'engage dans une démarche de progrès.



Obtenu la 22 octobre 2008 par  
Learning CRM sur ses deux  
pôles de compétences

□ **Principaux critères d'éligibilité :**

- la compétence des formateurs
- la satisfaction des clients
- l'adéquation des prestataires aux domaines de compétences
- la pérennité financière
- la déontologie

□ **Engagements de Learning CRM :**

- Mettre son expérience et ses connaissances au service du client en n'acceptant uniquement les actions de formation pour lesquelles il est compétent et en se portant garant des compétences de ses intervenants et des méthodes et outils mis en œuvre
- Effectuer ses formations avec l'honnêteté et l'application que le client est en droit d'attendre
- Accomplir ses actions de formation dans un esprit de rigoureuse indépendance à l'égard des tiers et au mieux de l'intérêt de son client
- Respecter un accord contractuel avec le client dans des conditions de conformité au contexte légal en vigueur et à l'éthique professionnelle
- Conserver la confidentialité des informations portées à sa connaissance au cours d'actions de formation
- Ne faire référence à sa qualification que pour les domaines qui lui ont été attribués

@ Pour en savoir plus sur OPQF : [www.opqf.com](http://www.opqf.com)

## POINTS FORTS

---

### □ **Expérience et savoir-faire**

- Des références majeures dans tous les secteurs d'activité (38% des entreprises du CAC 40)
- Une capacité à déployer rapidement un nombre important de positions et à concevoir du sur-mesure en fonction des besoins du client
- Un bon équilibre entre expérience et ancienneté, avec des équipes expérimentées, issues pour la plupart de carrières dans la GRC
- Une forte dimension Conseil et Optimisation

### □ **Qualité de service et excellence des ressources humaines reconnues**

- L'excellence Qualité et RH certifiée depuis 2005 : certification NF Service – 345 – Centre de relation client, Label de Responsabilité Sociale
- Une politique RH engagée : Charte de la Diversité en entreprise, Engagement national pour l'insertion professionnelle des jeunes des quartiers, Charte de développement durable, Accord relatif à l'emploi des travailleurs handicapés, ...
- Des actions de formation internalisées et filialisées : Learning CRM agréée DGEFP, qualifiée OPQF

### □ **Dimension technologique intégrée**

- Une DSI intégrée : SSII interne + développement de projets clients
- Des partenariats technologiques forts : AVAYA, HP, ALCATEL, SFR Business Service, CISCO, Orange Business Services, TelecityGroup

## FICHE D'IDENTITE

---

- Raison sociale : Groupe ACTICALL
- Date de création : 1996
- Dirigeants : Laurent UBERTI, Président, Associé fondateur  
Olivier CAMINO, Directeur Général Opérations, Associé fondateur  
Arnaud de LACOSTE, Directeur Général Commercial et Marketing, Associé fondateur
- Effectif global : 3 600 collaborateurs
- Nombre de positions : 3 260 réparties sur 12 sites (3820 prévus en juin 2010, avec PCM et St Etienne 2)
- CA 2008 : 88 millions d'euros  
CA 2009 : 105 millions d'euros  
Croissance organique du CA supérieure à 20% en 2009
- Résumé de l'activité : prestataire de services spécialisé dans la gestion de la Relation Clients à distance, BtoB et BtoC
- Principales offres : Service client, Assistance, Fidélisation  
Assistance technique  
Relation Patient  
Acquisition, Vente  
Etudes, Mesure de la qualité  
Monétique, Bancaire  
Ingénierie, Informatique, Automatisation  
Formation
- Clients : Plus de 100 clients (Air France, American Express, Antargaz, BNP Paribas, Canal Plus, Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, Citroën, EDF, Finaref, GDF Suez, General Mills, HSBC France, INCA, INPES, Kiabi, Konica Minolta, Michelin, Ministère de la santé, Mutuelle Générale, Orange, SFR, Société Générale, Sofinco, Toyota, Unilever,...)
- Principaux partenaires : Alcatel, Avaya, SFR Business Team, Cisco, Orange Business Services, HP, TelecityGroup



**Siège :**

Tour la Villette  
6, rue Emile Reynaud  
75019 Paris

Tél STD : 01 53 56 70 00

Fax : 01 53 56 70 01

E-mail : [contact@acticall.com](mailto:contact@acticall.com)

**Contact presse :**

Hélène BURY

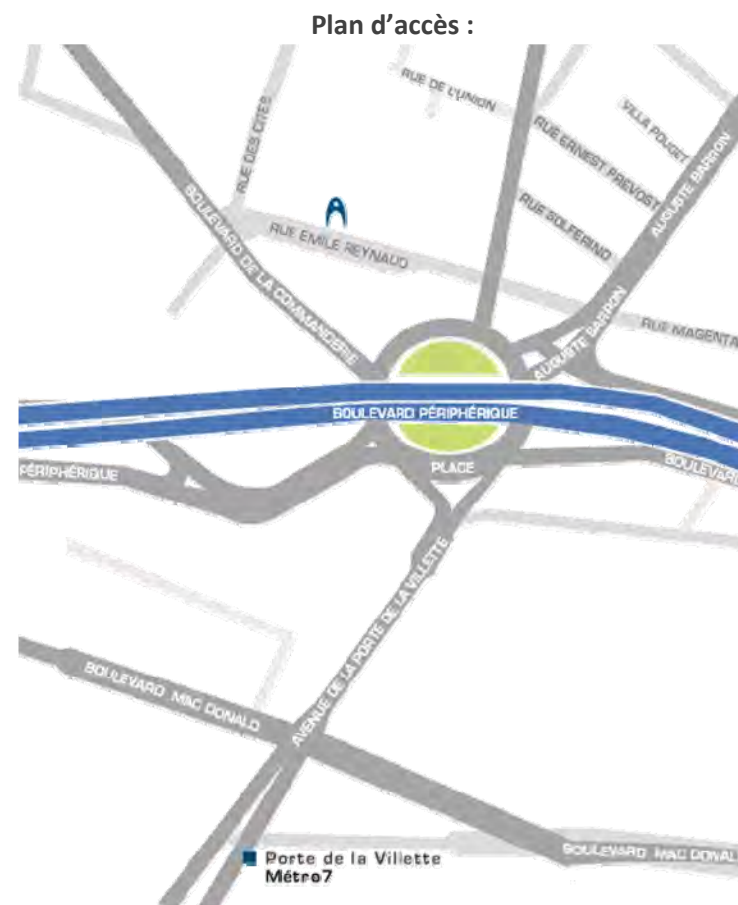
Tél LD : 01 53 56 70 44

Fax : 01 53 56 70 01

[h.bury@acticall.com](mailto:h.bury@acticall.com)

**Site internet :**

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



Métro 7 : Porte de la Villette  
Sortie Périphérique : Porte de la Villette