



DOSSIER DE PRESSE Groupe Acticall

Contact Presse
Hélène Bury
Responsable Communication externe
h.bury@acticall.com
01 53 56 70 44



SOMMAIRE

GRUPE ACTICALL	3
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	
OFFRES	9
2.1. Présentation des offres	
2.2. Focus offre : la formation	
2.3. Focus offre : la santé	
2.4. Focus offre : la monétique	
TECHNOLOGIES	13
3.1. Réseaux téléphonique et informatique	
3.2. Data Center	
QUALITE	15
4.1. Certification NF Service – Centre de relation client – NF 345	
4.2. Label de Responsabilité sociale	
4.3. Qualification OPQF	
POINTS FORTS	18
FICHE D’IDENTITE	19
CONTACTS	20

Avec près de **3200 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 **12 sites**, dont 10 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 – Centre de Relation Client – NF 345

GRUPE ACTICALL – L'équipe dirigeante



Laurent Uberti

Président, Associé fondateur

ESC Nice Sophia Antipolis (CERAM)

Laurent Uberti est Président du SP2C, Syndicat Professionnel des Centres de Contacts et Vice-président de l'AFRC (Association Française de la Relation Client).

Il est également membre de l'Institut Montaigne



Olivier Camino

Directeur Général, Associé fondateur

ESC Nice Sophia Antipolis (CERAM)

Olivier Camino assure la Direction des Opérations du groupe.



Arnaud de Lacoste

Directeur Général, Associé fondateur

ESC Nice Sophia Antipolis (CERAM)

Arnaud de Lacoste assure la Direction Commerciale et Marketing du groupe



Elisabeth Destailleur

Directeur Administratif et Financier



David Slaviero

Directeur des Systèmes d'Information



Helena Louçano-Jeugnet

Directeur des Ressources Humaines

GRUPE ACTICALL – Réseau des sites de production

Le Groupe Acticall compte **3 270 positions**, réparties sur **12 sites de production** (hors sites en délégation), 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 NORD-PICARDIE

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

POLE HAUTE – NORMANDIE

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

POLE LORRAINE

SITE DE NANCY (280)
SITE DE TOUL (160)
Directeur :
Thibault CONSTANS
Positions : 440



POLE CENTRE

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

POLE PYRENEES

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

CASABLANCA


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

SAINT ETIENNE

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

GRUPE ACTICALL –Principales références clients (1/2)

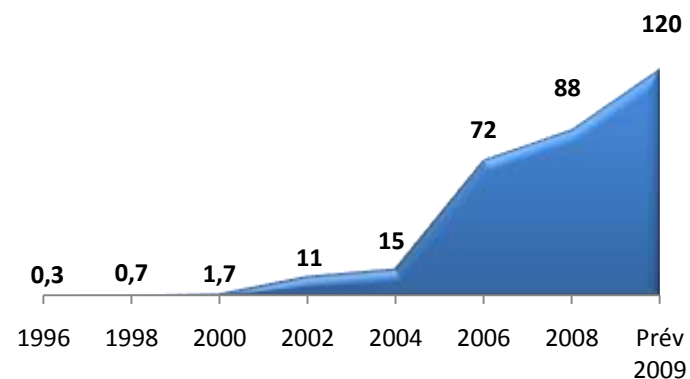
SERVICE CLIENT – ASSISTANCE – FIDELISATION	ACQUISITION – VENTE	ETUDES – MESURE DE LA QUALITE
<p>Service client</p> 	<p>Télévente</p> 	<p>Etudes de la satisfaction clients</p> 
<p>Service Consommateurs Fidélisation</p> 	<p>Prise de rdv et création de trafic</p> 	<p>Etudes de la performance de l'entreprise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

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

□ **10 sites en France et 2 sites off-shore (Maroc – Casablanca)**

□ **CA 2008 : 88 millions d'€**
CA 2009 (prev) : 120 millions d'€

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



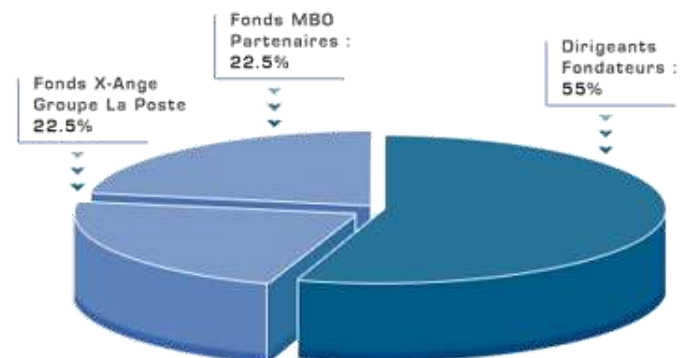
□ **3 270 positions**

□ **3 200 collaborateurs**

□ **3 centres ouverts 24/24 7/7**

□ **Répartition du capital**

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



□ **80%** de CDI

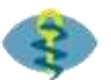
□ **7%** turn-over (niv. national)

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. (cf. page 11)



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 terminaux de paiement. (cf. page 12)



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. (cf. page 10)



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 Ignaszewski



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 (*page 14*) 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.

Media Servers S8300 / S8500 / S8700



Media Gateways G700 / G450 / G650



En quelques chiffres

- **85 T2** raccordés à l'architecture centrale
- **2 500** communications simultanées
- **33 millions** d'appels Entrants en 2008
- **12 millions** d'appels sortants en 2008

Acticall a obtenu en novembre 2005 la certification **NF Service « Centre de Relation Client » - NF 345** pour ses centres de Paris Villette et de Vervins, renouvelée une première fois en 2006 pour une période de 2 ans, et une seconde fois, **le 25 novembre 2008**, pour l'ensemble des sites implantés en France.

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.

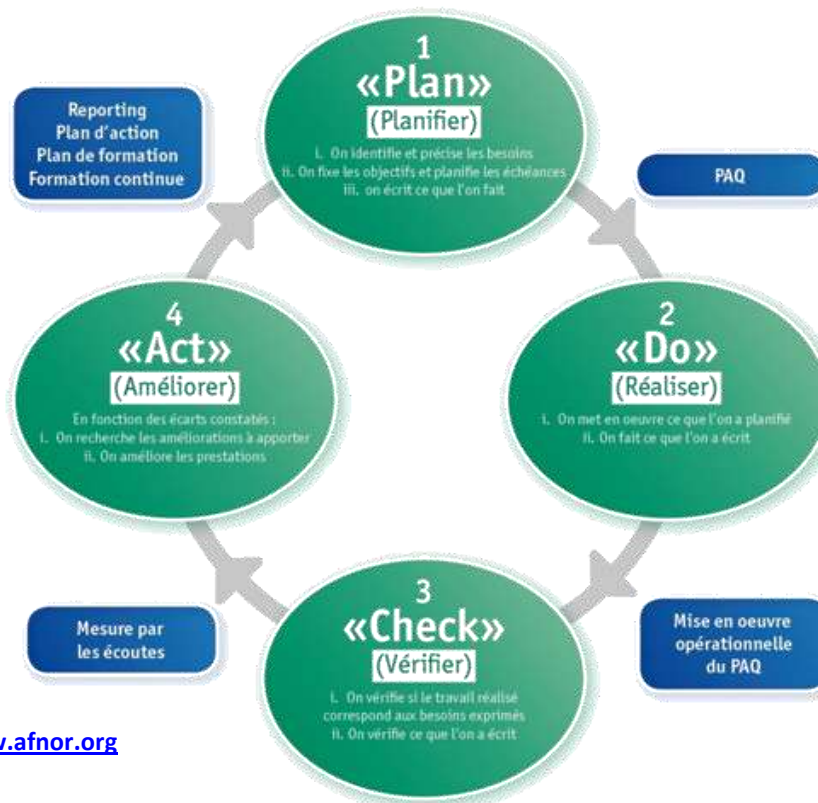
Acticall a mis en place une politique qui s'articule autour d'une démarche qualité pragmatique, fédératrice, normée et centralisée par son Service Qualité interne.



Centre de relation client
Service réalisé en France

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 55-798 et aux règles de certification NF345. Elle garantit que l'information fournie aux clients, l'accueil, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification et formation du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction clients sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France

LA QUALITE, ORIENTEE SATISFACTION CLIENT



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 la bonne 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



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.

La qualification OPQF, marque du professionnalisme pour les organismes de formation, constitue une reconnaissance du professionnalisme du prestataire et engage ce dernier dans une démarche de progrès.



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

□ Engagements relatifs à la qualification OPQF :

- le respect de la déontologie et d'un code de conduite professionnelle
- l'adéquation des compétences et des moyens techniques, humains et financiers aux missions menées
- la satisfaction des clients
- la pérennité financière

La qualification OPQF constitue une référence déterminante pour les professionnels, les clients et les pouvoirs publics. Elle est identifiée dans le code des Marchés Publics de 2006.

Seule qualification existante en France dans sa spécificité, la qualification OPQF est une aide pertinente à la sélection de prestataires de formation..

@ Pour en savoir plus sur OPQF : 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 reconnue**

- L'excellence Qualité / RH : validée par des certificateurs externes : NF 345, LRS, OPQF
- Des actions de formation internalisées et filialisées

□ **Dimension technologique intégrée**

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

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 : 3 200 collaborateurs
- Nombre de positions : 3 270, réparties sur 12 sites de production (hors sites en délégation)
- CA 2008 : 88 millions d'euros
CA (prev) 2009 : 120 millions d'euros
- 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
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, Samsung Electronics, SFR, Société Générale, Sofinco, Toyota, Unilever,...)
- Principaux partenaires : Alcatel, Avaya, SFR Business Team, Cisco, Orange Business Services, HP, TelecityGroup

CONTACTS

GRUPE ACTICALL

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

Contact presse :

Hélène BURY
Responsable Communication externe
Groupe Acticall

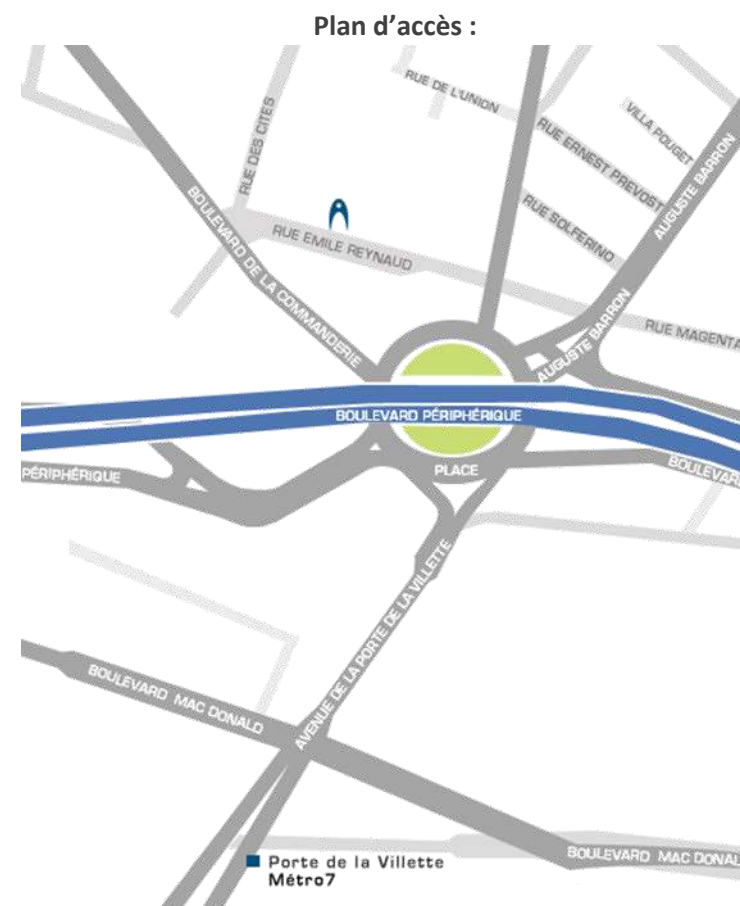
Tél LD : 01 53 56 70 44

Fax : 01 53 56 70 01

h.bury@acticall.com

Site internet :

www.acticall.com



Métro 7 : Porte de la Villette

Sortie Périphérique : Porte de la Villette