

# L'université des métiers

Quand le développement RH  
booste les compétences

---

*Un large éventail de formations, des expérimentations variées, une organisation structurée : le capital formation arrive à maturité. Pour le faire fructifier, Acticall décide de passer à la vitesse supérieure. Le Groupe crée l'Université des métiers d'Acticall.*



## Une organisation apprenante pour enrichir le capital humain

*L'Université des Métiers, c'est la fusion de tout un savoir-faire en formation au bénéfice des salariés et de leur montée en compétences.*

*Un projet d'avenir dans lequel s'engagent Acticall et Learning CRM.*

A l'origine de cette création, des problématiques récurrentes sans réponse satisfaisante en matière d'offre de formation : comment professionnaliser le téléconseiller ? Comment faire évoluer un superviseur en chef de plateau ? Mieux encore... un téléconseiller en directeur de site ? Acticall se donne les moyens d'y parvenir en concrétisant un projet de formation structuré avec une vision à long terme : l'Université des Métiers.

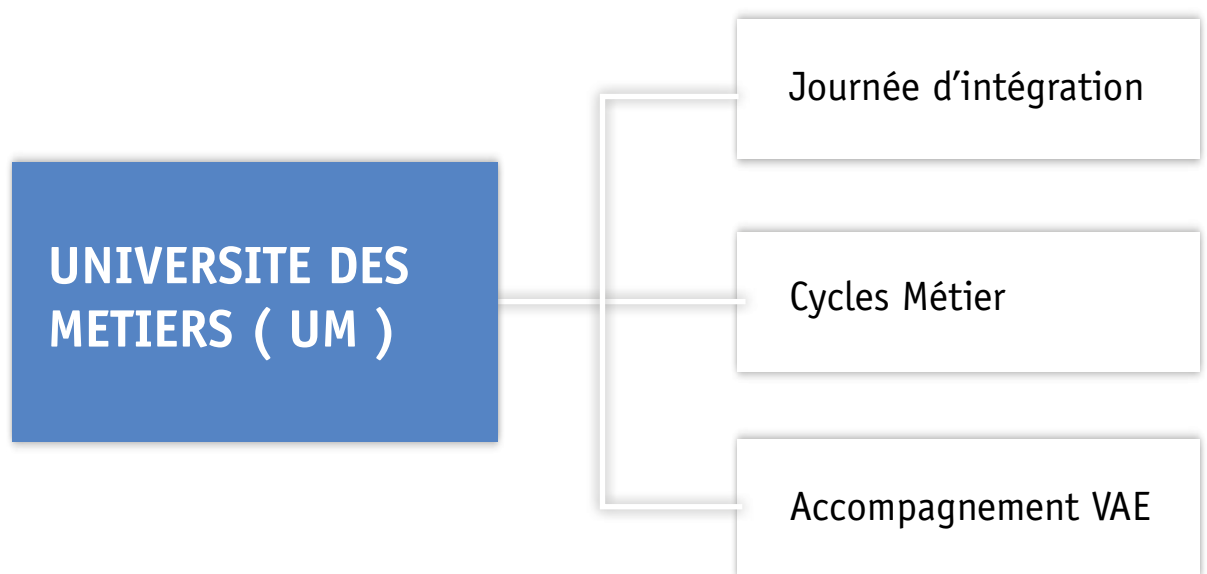
D'un point de vue général, le salarié est formé dès sa prise de poste, principalement par les équipes pédagogiques internes. Il rentre ensuite dans l'Université des Métiers avec l'assurance de suivre un cycle de formation progressif (sur 3 ans), voire certifiant, et adapté aux exigences du métier.

Les cycles métiers s'appuient sur les référentiels de compétences et se décomposent en modules de formation accessibles tout au long de la carrière du salarié. Parallèlement ou en dehors de l'Université des Métiers, il bénéficie de formations spécifiques, pouvant relever de son initiative, afin de développer et maintenir ses compétences au niveau d'exigences du poste occupé (langues étrangères, bureautique, communication, recrutement, management,...).

**Sandrine Angui-Conor**, Responsable du Développement des Ressources Humaines explique qu'« au travers de ce vaste projet, le Groupe a pour ambition de valoriser des valeurs communes fortes, de favoriser les échanges et le partage d'expériences et de former les professionnels d'aujourd'hui et de demain. La finalité est de favoriser l'employabilité de nos salariés et d'être reconnue comme une organisation apprenante. »



SANDRINE ANGUI-CONOR



# Processus de développement RH

Mettre en place des moyens adaptés et performants pour accompagner la progression et la mobilité de tous nos salariés. Privilégier une pédagogie active qui mixe différentes méthodes : e-learning, accompagnement individuel, coaching, formation.

## L'UNIVERSITÉ DES MÉTIERS

- Journée d'intégration à destination des cadres de l'entreprise.
- Cycles de formation métiers : téléconseiller, superviseur, chef de plateau, formateur,...
- Accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience : titres professionnels « Conseiller Service Client à Distance Niv.IV », « Superviseur Service Client à Distance Niv.III », Formateur pour adultes Niv.III », Licence Professionnelle Management Opérationnel en Centres de Contact Client (M03C).

## AUTRES FORMATIONS

Des formations cœur de métier de la relation client qui complètent les cycles de formation de l'Université des métiers : gestion des appels difficiles, techniques de vente,...

- Des formations innovantes au management en coaching téléphonique collectif et individuel pour les superviseurs et chefs de plateau, permettant à la fois de développer ses axes de progrès individuels et des compétences telles que l'écoute, l'esprit de synthèse, la modélisation du travail, l'animation à distance...
- Des formations pour tous les autres métiers de l'entreprise : préparer et animer une formation, recrutement, informatique, finance, paie,...
- Des formations de tuteurs pour accompagner l'intégration des salariés en alternance, notamment en contrat de professionnalisation et une action spécifique de sensibilisation à l'intégration des travailleurs handicapés.

## FORMATIONS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

DES SA  
AU CENT  
ORGANI  
APPRE

## COMPÉTENCES

Actualiser les référentiels de compétences pour veiller à rester en adéquation avec l'évolution des métiers et du marché.

## ÉVALUATION

Mettre en place un système d'évaluation performant assurant au salarié un suivi et un accompagnement dans ses projets professionnels (accompagnement, formation, mobilité,...).

**EVALUATION DES COMPÉTENCES ET DES PERFORMANCES**

Pour mettre en place des plans d'actions adaptés et personnalisés :

- quotidiennement, avec l'outil de mesure ActiValue pour les téléconseillers,
- semestriellement, avec le bilan de performance pour les téléconseillers, superviseurs et chefs de plateau,
- annuellement, lors de l'entretien professionnel annuel pour tous les salariés.

**EVALUATION DE LA FORMATION**

Pour s'assurer du niveau de connaissances acquises en formation et recueillir la satisfaction des apprenants pour améliorer notre système.

- En cours et à l'issue de chaque séquence de formation : quiz, mise en situation...
- En fin de formation : Evaluation à chaud, jury d'examens pour les formations qualifiantes et/ou certifiantes.

SALARIÉS  
BENEFICIAIRES D'UNE  
FORMATION  
CONTINUE