



## **Acticall Tarbes, un acteur régional actif**

**dans le domaine du recrutement, de la formation et de la certification  
aux métiers de la Relation Client et de l'Expérience Client**

**Tarbes, le 15 janvier 2016 – Implanté depuis plus de 15 ans à Tarbes**, le Groupe Acticall est l'un des employeurs majeurs des Hautes-Pyrénées avec près de 500 salariés dont plus de 80% en CDI. Depuis toujours, la politique des Ressources Humaines favorise le développement et la sécurisation des parcours professionnels en partenariat avec Pôle Emploi et l'AFPA de Tarbes.

Chaque année **Acticall Tarbes accompagne l'évolution de ses équipes** que ce soit par de la **VAE**, de la **promotion interne** ou encore des **contrats de professionnalisation**.

### **Acticall Tarbes, un employeur qui accompagne l'évolution de ses collaborateurs**

Acticall Tarbes valorise le parcours professionnel de ses employés et leur permet d'évoluer au sein de l'entreprise.



C'est le cas d'**Audrey Jannot, dans la société depuis 15 ans**. Elle commence comme Conseiller Client en 2000, puis évolue pour devenir Formatrice six ans plus tard. Toujours plus ambitieuse, elle fait part lors de son entretien professionnel annuel de son souhait de devenir Superviseur. Elle accède au poste de Superviseur en 2009 et suit alors un parcours de formation aux techniques de management et de gestion d'équipe. Audrey est aujourd'hui **Responsable de Cellule Commerce**.

**Hélène Visée** intègre Acticall Tarbes en 2012 en contrat de professionnalisation pour préparer le diplôme de « Conseiller Relation Client à Distance ». Elle est ensuite recrutée en CDI sur le site Acticall Pau, puis demande sa mutation sur le site de Tarbes qu'elle rejoint en avril 2015. Un an après son arrivée à Tarbes, **elle est promue au poste de Superviseur**.



Recrutée en 2007 comme Conseiller Client sur le site Acticall Tarbes, **Aurore Sancho** a assumé différentes missions en service clients, recouvrement et en cellule test qui lui ont permis de se perfectionner dans son métier. Très motivée, Aurore a suivi les formations de l'AFPA dans un parcours de VAE collective (Validation des Acquis de l'Expérience) mise en place par l'entreprise, lui permettant de compléter et valoriser son expérience. Forte d'un parcours professionnel dynamique au sein d'Acticall Tarbes, elle obtient en mai 2015 son diplôme de « Conseiller Relation Client à Distance » de niveau Bac et reconnu par l'Etat.

## **Acticall Tarbes propose des parcours de formation professionnelle diplômants**

En partenariat avec l'AFPA Tarbes et Pôle Emploi, Acticall permet à des personnes éloignées de l'emploi d'avoir à nouveau accès au monde professionnel et à ses salariés d'accéder à une formation diplômante :

- Acticall Tarbes, Centre de Contacts du Groupe Acticall, recrute tous les ans une classe de **contrats de professionnalisation**.

L'objectif est d'offrir des parcours de formation et de professionnalisation structurés à des personnes en recherche d'emploi mais aussi de les sensibiliser aux différentes facettes du métier de Conseiller Client.

A l'issue d'une formation de 12 mois et d'un examen, le collaborateur obtient le titre de « Conseiller Relation Client à Distance », de niveau Bac, reconnu par l'Etat.

Comme le souligne **Sandrine Pérès, Responsable des Ressources Humaines d'Acticall Tarbes**, « nous permettons à des personnes en **reconversion professionnelle** d'accéder de façon progressive à un métier dans le secteur de la Relation Client à distance. La préparation opérationnelle à l'emploi suivie d'un contrat de professionnalisation, a pour but de **valider le choix professionnel des candidats en alternance et de sécuriser les parcours professionnels**. »

Ainsi, depuis fin octobre 2015, le Centre de Contacts Acticall Tarbes a accueilli 10 nouveaux collaborateurs en contrat de professionnalisation.

- **La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**

Pour les collaborateurs en poste depuis plus de 3 ans, Acticall Tarbes propose de valoriser leurs compétences avec la **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)** et d'obtenir le titre professionnel complet de « Conseiller Relation Client à Distance » de niveau Bac et reconnu par l'Etat.

Depuis début 2015, 7 collaborateurs ont ainsi vu leur expérience valorisée par l'obtention du titre de Conseiller Client.

\*\*\*

### **A PROPOS DU GROUPE ACTICALL**

*Le Groupe Acticall, 4<sup>ème</sup> leader mondial de la Relation Client, se place au cœur de l'Expérience Client. Présent dans 22 pays, avec 146 sites et 40 langues parlées, il accompagne chaque jour plus de 400 clients dans le monde.*

*Structuré autour de 5 métiers, le Groupe couvre tous les périmètres de la Relation Client et s'est développé autour d'une vision 360° de l'Expérience Client les centres de contacts et ses 7 plateformes multilingues pour des activités paneuropéennes avec les marques Acticall Centres de Contacts et Sitel, le développement digital avec l'agence The Social Client, la formation avec l'organisme de formation Learning CRM, le conseil stratégique avec Extens Consulting et enfin les solutions technologiques avec Novagile.*

*Avec 1,5 Milliard d'euros de chiffre d'affaires en 2014, le Groupe Acticall est un groupe international comptant 75 000 collaborateurs. Avec un positionnement métier éthique et qualitatif fort, le Groupe Acticall est, depuis 2005, doublement certifié avec la norme NF Service - 345 - Centre de Relation Client (norme européenne NF EN 15 838) et le Label de Responsabilité Sociale, et depuis 2012, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies.*

Pour plus d'information sur le Groupe Acticall, rendez-vous sur le site Internet : [www.groupe-acticall.com](http://www.groupe-acticall.com)

#### **Contact presse :**

Charlotte Castel

06.47.44.11.96

[c.castel@acticall.com](mailto:c.castel@acticall.com)

#### **Direction de la Communication Groupe Acticall :**

Katia Rémy

[k.remy@acticall.com](mailto:k.remy@acticall.com)