

## **Acticall devient Sitel, leader mondial de l'expérience client et recrute à Rouen**

*Porté par sa dynamique de croissance, le groupe poursuit son développement et démarre une nouvelle campagne de recrutement pour 70 postes de Conseiller Client pour son site de Rouen.*

**Rouen, le 25 juillet 2019** - Acteur majeur et innovant de la relation et de l'expérience client depuis plus de 22 ans, le groupe français Acticall franchit une nouvelle étape de son développement, par le changement de la marque Acticall en Sitel, sur la France. Effectif depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, ce changement de nom est la dernière étape du rachat en 2015, de l'Américain Sitel, alors 4<sup>e</sup> groupe mondial, par le groupe Acticall.

Kim Neyret, directrice générale France de Sitel, déclare : *« Cette union permet à notre groupe de bénéficier d'une présence mondiale et de proposer à nos clients des offres globalisées. Opérée avec succès depuis près de 4 ans, la mutation de Sitel nous place aujourd'hui en capacité de répondre à tous les appels d'offres internationaux, grâce à notre couverture géographique et nos offres sur mesure. Sitel est ainsi devenu prestataire d'ACCOR. Par ailleurs, la France, demeure le laboratoire d'innovation du groupe pour anticiper au mieux les enjeux de la relation client de demain, et ce grâce notamment à la présence de plusieurs de nos filiales ».*

Implanté à Rouen depuis 2006, Sitel, avec près de 750 collaborateurs, est un acteur incontournable de l'économie locale. Fort d'une activité soutenue, portée par un portefeuille de clients prestigieux dans les secteurs de l'énergie, la téléphonie ou la formation professionnelle notamment, le groupe a déjà embauché, depuis le début de l'année 2019, 215 nouveaux salariés à Rouen pour accompagner sa croissance. *« Nous souhaitons recruter au moins 70 personnes supplémentaires en CDI au cours de l'été, déclare Pierre-Yves Courtel, Directeur du site Sitel de Rouen. Nous recherchons des profils variés, dotés d'un bon esprit logique et d'excellentes capacités de communication écrite et orale. Ils doivent être à l'aise avec l'utilisation des outils informatiques et savoir faire preuve d'empathie. »*

### **Sitel, un groupe pionnier sur un marché qui se transforme**

Le Groupe Sitel, est l'un des leaders mondiaux de la gestion de la Relation Client et est composé de sociétés leaders proposant des solutions d'externalisation des processus métiers (Business Process Outsourcing), des solutions de digitalisation des parcours client, de formation et de développement des talents, des solutions technologiques innovantes ainsi que des solutions d'insights et d'analytics.

Avec ses filiales Sitel (BPO), TSC (digital), Learning Tribes (formation), Sitel Insights (analytics) et Innso (éditeur logiciel), les solutions du groupe Sitel s'appliquent sur tous les continents, à tous les secteurs d'industrie et à toutes les étapes du parcours client permettant un traitement de bout en bout. Elles aident les entreprises à exploiter efficacement la profonde transformation numérique actuelle et à fournir en permanence une expérience client exceptionnelle à leurs propres clients.

Avec plus de 30 ans d'expérience dans le secteur, les 75 000 collaborateurs du groupe Sitel servent plus de 400 clients – grandes entreprises, start-ups, PME-PMI ainsi que des entreprises locales - par l'intermédiaire de son réseau de plus de 150 centres de contacts répartis dans plus de 25 pays.

Au sein du groupe, Sitel France, particulièrement présent dans les domaines de la banque, la distribution, l'assurance et le tourisme emploie près de 6000 collaborateurs répartis sur 12 sites, implantés dans tout le pays. La société compte près de 200 clients.

### **La relation client, un emploi pérenne, valorisant et ouvert à tous**

Dans ce marché en pleine restructuration et alors que la relation avec le consommateur est aujourd'hui au centre de la stratégie de toute marque, le métier de conseiller client est un emploi en pleine transformation, particulièrement valorisé au sein de Sitel France. Ainsi, soucieux d'offrir à ses collaborateurs la possibilité de s'implanter durablement au sein de l'entreprise, le groupe compte plus de 80% de salariés en CDI. A Rouen, cette proportion atteint même 99%. *« Par ailleurs, il existe de réelles et solides perspectives de progression au sein de Sitel, souligne Pierre-Yves Courtel. Sur le site de Rouen par exemple, une quinzaine de Conseillers Client devient chaque année Team Manager ou Formateur. »*

Favoriser l'émergence des talents et la montée en compétence de tous les collaborateurs est une priorité du groupe. Dans le but de fournir à ses clients les services de professionnels aguerris et capables d'appréhender des situations multiples, Sitel France dispense des formations pouvant durer jusqu'à six semaines à tout nouveau collaborateur et offre des possibilités d'évolutions vers des rôles de formation ou managers jusqu'à la direction d'un site de plus de 500 personnes, ou des passerelles sur des nouvelles compétences vers le digital ou autres filiales du groupe. Les conseillers sont formés sur un produit et une marque, mais aussi à un métier, à des techniques de communication, de vente et à la construction d'un discours. Le groupe accompagne également ses salariés pour faire valoir leur expérience et leur permettre d'obtenir un diplôme via la VAE (Validation d'acquis d'expérience) en lien avec leur métier : diplôme de Conseiller Relation Client à Distance (équivalent à un baccalauréat) et Management Relation Client à Distance (équivalent à un bac+2). L'objectif principal de 2019 est de s'assurer que les collaborateurs du groupe Sitel dans le monde disposent des outils numériques, de la formation et des compétences dont ils ont besoin pour offrir une expérience client exceptionnelle. Aujourd'hui, tous les profils et tous les âges peuvent s'épanouir chez Sitel France.

Polyvalence, curiosité, rigueur et capacité d'écoute sont des atouts pour la compréhension des besoins clients et créer de la confiance. Et de nombreuses initiatives sont mises en place pour laisser libre cours aux échanges des collaborateurs et répondre à leurs attentes. *« Nous sommes attentifs à l'intégration et l'épanouissement de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous avons mis en place plusieurs initiatives favorisant l'esprit d'équipe et la convivialité, en réunissant l'ensemble de nos équipes pour des barbecues par exemple, déclare Pierre-Yves Courtel. Nous encourageons également nos collaborateurs à participer à diverses épreuves sportives locales, comme Seine Marathon 76 et valorisons la solidarité, en participant entre autres aux collectes des Restos du Cœur. »*

Fort de cette transformation réussie, Sitel France prévoit d'embaucher 1 500 nouveaux collaborateurs en France au cours des prochains mois.

### **Contacts presse :**

**Agence MAARC**

**Romain Becker**

[Romain.becker@maarc.fr](mailto:Romain.becker@maarc.fr) – 01 83 62 03 67

**Victoria Bareille**

[Victoria.bareille@maarc.fr](mailto:Victoria.bareille@maarc.fr) – 01 86 95 41 95

### **A propos de Sitel**

Leader mondial de la gestion de l'expérience client (CX), Sitel met à profit plus de 30 années d'expérience dans le secteur ainsi que l'esprit entrepreneurial de ses fondateurs. Les 75 000 collaborateurs du groupe Sitel, répartis dans le monde entier via ses 150 centres de contacts, connectent plus de 3,5 millions de fois par jour de nombreuses marques mondialement connues, à leurs clients. Son portefeuille clients représente tous les secteurs et tailles d'entreprises - du grand compte CAC 40 à la start up locale. Le groupe offre des expériences omnicanales (voix, chat, médias sociaux,...) aux clients finaux de ses 400 donneurs d'ordre et les accompagne dans toutes les étapes du parcours client grâce à ses filiales (Innso, Learning Tribes, Sitel, Sitel Insights et TSC). En 2018, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 1,73Mds de dollars.

Pour plus d'information rendez-vous sur le site Internet : [www.sitel.com](http://www.sitel.com) ou nous suivre sur Twitter, Facebook et LinkedIn.