



Dossier de Presse Opération « Unjobauboutdufil, le bus des métiers de la Relation-client », du 19 au 23 octobre 2010, organisé par VIATIS, le club des professionnels de la Relation-client.

« Innovant et précurseur : le bus de la Relation Client vous donne rendez-vous du 19 au 23 octobre 2010 : 500 postes à pourvoir en Lorraine ! » Olivier Offerlé, président de Viatis.

### Présentation du Club Viatis

Viatis, organisé en association depuis le 21 mars 2005 est le club Mosellan des professionnels de la Relation-client. Il réunit :

- Des entreprises de vente et de services à distance (Banque, VPC, Distribution, Téléphonie, Editeur de logiciels...)
- Des prestataires spécialisés (outsourcers)
- Des réseaux d'emplois intérimaires
- Des établissements de formation, initiale et continue
- Des organismes socio-économiques

Le club est représenté par Monsieur Olivier OFFERLE, Président du club Viatis et Directeur du centre de contacts ACSF ainsi que par Madame Véronique Humbert, Vice-Présidente et Responsable de l'établissement SAGE de Metz.

### LES OBJECTIFS

L'objectif principal est de promouvoir les métiers de la Relation-Client (Chargé de Clientèle, Superviseur). Pour satisfaire ce but, le club Viatis encourage l'organisation de tous types de manifestations qui mettent en avant le dynamisme du secteur de la relation-client. (Trophée de la relation client, JPO...).

Le club a également pour vocation un partage des expériences professionnelles et techniques entre les membres. La mise en commun des connaissances et des questions afférentes à la vie des entreprises de ce secteur et à leur environnement.

Il administre aussi le travail sur des thématiques communes qui pourraient apporter une plus-value à l'activité de chacune des entreprises adhérentes sans pour autant les impliquer dans ces contraintes de réciprocité.

**En résumé le club vise à promouvoir les métiers des Centres d'Appels en organisant des manifestations et en se faisant connaître par son site internet (offre d'emploi, informations...)**

### **Les entreprises de la Relation-client en Lorraine, quelques données chiffrées :**

**Nombre de centres et leurs implantations : 70 centres en Lorraine (essentiellement 57 et 54)**

**Nombre d'emploi occupés et progressions depuis ces 5 dernières années :**

**5 000 postes occupés pour une progression de la masse salariale de près de 10%**

**Prévision de recrutements 2010/2011 : 500**

**Moyenne d'âge des collaborateurs : entre 25 et 35 ans**

## **Présentation de l'opération « Unjobaboutdufil »**

L'opération originale et innovante du Club Viatis « Unjobaboutdufil » se déroulera du **mardi 19 octobre au samedi 23 octobre 2010** inclus.

Cette opération sera portée par **un bus à double étage** qui sillonnera **5 villes en Lorraine** et qui prendra positions sur 10 étapes (plusieurs étapes sur certaines villes).

Ce bus, aux couleurs des différents partenaires, a pour objet de promouvoir à la fois les métiers de la Relation Client et de recruter des collaborateurs pour les centres lorrains.

« Unjobaboutdufil » a pour ambition de communiquer au nom du Club Viatis sur le **dynamisme du secteur des centres d'appel lorrains** et de **trouver des collaborateurs** grâce à cette opération événementielle d'envergure régionale.

Le bus prévu pour l'opération « Unjobaboutdufil » est un véhicule entièrement dédié, customisé aux couleurs de l'opération et logoté extérieurement par les visuels des différents partenaires. Deux niveaux internes composent ce bus :

- **RDC** : espace dédié à l'accueil du public pour **communiquer sur les métiers de la Relation-Client**, des filières existantes et des entreprises du secteur. Le bus sera donc aménagé afin de **recevoir des visiteurs**, de projeter des vidéos, présenter un espace de travail ad hoc, distribuer des plaquettes d'information ainsi que des objets publicitaires.
- **1er étage** : espace dédié aux **rencontres recruteurs/candidats** divisé en cinq modules « privatisés » afin de garantir un échange confortable. Les candidats intéressés par les métiers de la Relation-client peuvent se rendre directement sur une des étapes du bus ou se pré-inscrire sur le site [www.unjobaboutdufil.com](http://www.unjobaboutdufil.com) afin de prendre connaissance des postes proposés par les entreprises qui recrutent et demander un RDV avec les recruteurs.

Visuel non contractuel



### Les étapes du Bus

- Mardi 19 octobre 2010 09H00/12H00 : Metz Patrotte (rue Charles Nauroy)
- Mardi 19 octobre 2010 13H00/17H00 : Metz Université Paul Verlaine (Ile du Saulcy)
- Mercredi 20 octobre 09H00/12H00 : Forbach (Place Aristide Briand)
- Mercredi 20 octobre 13H00/17H00 : Saint-Avold Centre Ville (Place Hôtel de Ville)
- Jeudi 21 octobre 2010 09H00/12H00 : Saint-Avold Centre Ville (Place Hôtel de Ville)
- Jeudi 21 octobre 2010 14H00/17H00 : Nancy Campus II

- Vendredi 22 octobre 2010 09H00/12H00 : Nancy Centre Ville (Place Maginot)
- Vendredi 22 octobre 2010 13H00/17H00 : Toul Centre Ville (Place de la République)
  
- Samedi 23 octobre 2010 09H00/12H00 : Nancy Centre Ville (Place Maginot)
- Samedi 23 octobre 2010 13H00/17H00 : Metz Centre Ville (Place d'Armes)

**Les entreprises participantes :**

Adecco France

Arvato, Groupe Bertelsmann

A Core Consulting

Acticall

Banque Populaire Lorraine-Champagne

Ciel

Data Base Factory

Direct Ecureuil

Enthalpia

Randstad

Sage

Socam, Groupe Bertelsmann

Synergie

Webhelp

**Les partenaires :**

**Moselle Développement**

**Metz Métropole**

**Communauté de Communes du Pays Naborien**

**Villes de Metz, Nancy, Forbach, Saint-Avold, Toul**

**Université Metz**

**Université Nancy**

**Pôle Emploi Lorraine**

**CAPEMM**

**ADUAN**

**Club Connect**

**Les partenaires Médias :**

La Semaine (Editions Nancy /Metz), France Bleue Lorraine Nord, France Bleue Lorraine Sud,

---

**Trois questions posées à :**

**Olivier Offerlé-Président du Club Viatis :**

- A l'heure où les effets de la crise économique se font encore sentir, les centres d'appel lorrains font preuve d'une réelle dynamique, à quoi cela est-ce dû ?

Cette belle dynamique locale repose sur une équipe de professionnels passionnés par les métiers de la relation client et se réunissant régulièrement sous les couleurs du Club Viatis. Nous partageons tous la volonté de promouvoir notre filière métier et sommes tous convaincus que notre secteur d'activité permet à ceux qui le souhaitent de tantôt mettre « le pied à l'étrier » du monde professionnel, tantôt revenir à la vie active après une période d'inactivité, tantôt « grandir » et « s'épanouir au travers de la promotion interne dans nos centres de contacts

- Quelles sont les avantages à travailler en centre d'appel ? Les conditions de travail des employés ont-elles progressé ces dernières années, comment et pourquoi ?

Les centres de contacts investissent sur la formation de leurs collaborateurs, exemple un conseiller sur l'activité énergie est à minima 4 semaines en formation en salle avant son premier appel, la formation continue prend le relais à hauteur de 2h par mois en moyenne.

L'activité centres contacts permet à ceux qui le souhaitent et qui en ont la capacité de pouvoir grandir professionnellement, il n'est pas rare de voir des conseillers devenir superviseur après 3 ans de prise d'appels. Puis après quelques années de management de passer responsable de plateau, et pourquoi pas par la suite directeur de site.

Les conditions de travail évoluent en permanence notamment dans le cadre de l'ergonomie des postes de travail, fauteuil, clavier, écran, limiteur acoustique, absorbeur de son... pour permettre à nos conseillers d'être dans les conditions optimales pour répondre aux demandes clients

- Le bus de la Relation-client « unjobaboutdufil » est une initiative du Club Viatis, quels en sont pour vous les objectifs ?

Répondre à l'ensemble des objectifs qui animent notre quotidien

Donner la parole à nos collaborateurs conseillers, superviseur, responsable de plateau pour parler et valoriser leur métier auprès des chercheurs d'emploi.

Promouvoir la filière des métiers de la relation client et les évolutions possibles dans nos structures.

Présenter les différents centres de contacts de la région et leurs activités.

Proposer immédiatement un entretien grâce à des recruteurs présents dans le bus qui seront en capacité de recevoir les candidats et peut être leur proposer un emploi au bout...

---

### **Interviews « Recruteurs » :**

- **Sage : Laure Pourageaud, Directrice des Ressources Humaines**
  - Sage, 1er éditeur de logiciels de gestion pour PME en France et dans le monde, a inauguré son nouveau Centre de Support Technique de St Julien Lès Metz en 2000, quel bilan tirez-vous de cette implantation sur le plan des ressources humaines ? Prévoyez-vous des recrutements pour les mois à venir et pour quels types de postes ? Quel est pour vous le profil « candidat » idéal ?

Nous sommes particulièrement attentifs au développement et à l'épanouissement de nos collaborateurs, et l'implantation à St Julien Lès Metz répond pleinement à cette préoccupation en ce qu'elle garantit à nos 250 collaborateurs un cadre de travail et une qualité de vie privilégiés. Logiquement, la performance est au rendez-vous : nous répondons avec réactivité aux besoins de nos clients, et entretenons des relations de proximité avec nos partenaires. Le bilan est donc très positif.

Nous recrutons des Chargés de clientèle, qui devront assurer la vente de nos produits et services. Nous recherchons donc des profils commerciaux possédant idéalement une première expérience de vente par téléphone. Nous recrutons également des Techniciens Conseil, qui auront pour mission d'assurer l'assistance technique auprès de nos clients. Les candidats seront idéalement titulaires d'un BTS Comptabilité Finance, Informatique de gestion, ou d'un DUT GEA. Ils devront aussi posséder une bonne connaissance des fondamentaux de la gestion d'entreprise.

Outre les pré-requis, nous sommes à la recherche de candidats épousant nos valeurs: confiance, intégrité, simplicité, innovation, agilité. Nous défendons aussi un état d'esprit fondé sur la performance, l'initiative personnelle et la responsabilisation individuelle. Un corpus de valeurs qui font de Sage une entreprise où il fait bon vivre. Le très faible turn-over dans notre entreprise, qui se situe à 5%, soit près de trois fois moins que la moyenne du marché, montre l'attachement de chacun à Sage.

- **Arvato : Stéphane Lescaut-DRH**

- ACSF est présent à Metz avec son centre d'appel « Arvato » ; quels types de missions sont gérés par votre centre d'appel et quels types de postes proposez-vous ? Quelles sont les possibilités d'évolution dans votre entreprise ? Comment parvenez-vous à « fidéliser » vos collaborateurs ?

Notre principale mission est de d'assurer pour le compte de donneurs d'ordre la gestion de leurs services clients aussi bien par des contacts téléphoniques (front office) que des contacts écrits (mails, courriers, back office...). C'est donc avant tout une activité d'appels entrants dans lequel le client appelle son conseiller clientèle.

Nous recrutons essentiellement des Conseillers Clientèle qui seront chargés d'apporter une réponse de qualité à nos clients, mais aussi des Superviseurs, en charge d'une équipe de Conseillers Clientèle.

La promotion interne est importante et primordiale dans notre activité, plus de 60% de nos superviseurs sont d'anciens Conseiller Clientèle. La crédibilité et légitimité d'un manager passera par sa capacité à être exemplaire en tant que Conseillers Clientèle. A cet effet, nous avons créé avec l'aide d'IMC et Randstad une école de superviseur « Sup Call », permettant à des candidats internes et externes d'être formés pendant 9 mois à ce métier, et se matérialisant par l'obtention d'un certificat « Superviseur ».

La fidélisation de nos collaborateurs est au cœur de nos préoccupations. Notre métier est complexe mais est une véritable passerelle pour acquérir de nombreuses compétences transférables. Notre leitmotiv pour fidéliser est de donner « envie ». Pour cela, nous mettons en place très régulièrement en place des moments de convivialité (barbecue, fête de la musique...), des challenges motivants, une communication transparente....

- **Socam : Peggy Mangin DRH**

- SOCAM est implanté également à Nancy avec son centre d'appels « Socam », quel est le profil adéquate pour vous rejoindre, y'a-t-il des formations ou des filières spécifiques à vos métiers ? Formez-vous également vos collaborateurs en interne ? Combien de recrutements sont prévus en 2010/2011 ?

"Nous accueillons des profils très différents et de tous horizons. Les personnes qui souhaitent intégrer Socam doivent avoir avant tout le sens du service client car c'est le cœur même de notre métier et c'est une qualité qui ne s'acquiert pas en formation mais qui est innée.

Nous recherchons donc des collaborateurs motivés, disponibles et désireux d'acquérir de l'expertise sur un produit (téléphonie mobile, énergie...).

Nous formons nos futurs chargés de clientèle pendant 6 semaines au cours desquelles ils découvriront à la fois le produit et le métier de la relation client par téléphone. Nous disposons pour cela d'une équipe de formateurs spécialement dédiée à l'accueil des nouveaux embauchés et à la mise à jour régulière des compétences de nos salariés.

Nous prévoyons de proposer plus d'une centaine de CDD et de CDI pour l'année 2010-2011."

- **WebHelp : Mohamed Chouhad-Responsable d'Activité**

- Web Help est une société en pleine croissance, avec un objectif de 160M€ en 2010. Quelles sont vos missions ? Pourquoi avoir voulu implanter un site à Saint-Avoid ? Quelles sont vos prévisions de recrutement dans les mois qui viennent et comment parvenez-vous à recruter ?

WEBHELP est un groupe français créé et co-présidé par Olivier Duha et Frédéric Jousset, spécialisé dans la gestion de la relation client : multicanal (Télémarketing, E-Mail, Courrier, Chat), multiservices (conseil, intégration, édition de technologie et prestation de services) et multilingue. Seul opérateur de centres d'appels certifié ISO 9001/2008, NF Service Centre de Relation Client, et titulaire du Label de Responsabilité Sociale (LRS).

Le Groupe a été pionner dès 2000 dans le choix d'implanter des centres offshore en Roumanie (deux sites, à Bucarest et à Galati) puis au Maroc (dix sites à ce jour dont sept à Rabat et trois à Fès) et en France (huit centres dont deux à Caen, un à Vitré, Gray, Fontenay-le-Comte, Saint-Avoid et Montceau-les-Mines). CA 2009 : 124 M€. Il est important pour nous de continuer à développer le site de Saint-Avoid qui compte aujourd'hui plus de 85 collaborateurs.

- **Acticall : Isabelle KOHL, Responsable Ressources Humaines Pôle Lorraine**

- Acticall en Meurthe-et-Moselle, s'agrandit fortement ces prochains mois, pouvez-vous nous en dire plus ? Quelles méthodes mettez-vous en œuvre pour recruter aussi massivement ? Votre déménagement correspond-il à une amélioration continue des conditions de travail au sein de votre entreprise, quelles sont les avancées techniques et technologiques mises à disposition des salariés ?

Acticall est implanté dans la région Lorraine depuis 1997. D'abord situé boulevard Albert 1er à Nancy, Acticall se dote en 2009 d'un second site de production dans la zone industrielle de la Croix de Metz à Toul. En septembre 2010, Acticall déménage ses locaux de Nancy dans un bâtiment neuf à deux pas de la place Stanislas, Nancy Plaza. Ce dernier lui permet de doubler ses effectifs avec l'installation de 400 positions (contre 280 à Nancy Albert 1er). Le déménagement des plateformes s'effectuera entre septembre 2010 et juin 2011. Aussi les missions seront-elles réparties entre ces deux sites le temps du déménagement.

- **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

---

### **Interviews Institutionnels :**

- **Communauté de Communes du Pays Naborien : M. WOJCIECHOWSKI, Maire de Saint-Avoid, Président de la Communauté de Communes du Pays Naborien**
  - Présentez-nous en quelques mots votre intérêt pour les centres d'appel. Vous avez souhaité parrainer l'opération « unjobauboutdufil », à quel titre ? Ce secteur d'activité est-il important pour le développement économique de votre territoire ?

- **Mairie de Metz : Sébastien Koenig, Adjoint au Maire en charge de l'emploi et de l'insertion professionnelle**

- La Mairie de Metz est partenaire de l'opération « unjobaboutdufil » et permet au bus de la Relation-client de s'arrêter Place d'Armes et dans le quartier de la Patrotte. En quoi ce partenariat est-il important pour la municipalité de Metz ?

Dans le contexte actuel d'un ralentissement du marché du travail, toute initiative en faveur des demandeurs d'emploi messins doit être favorisée par la mise en place d'actions communes locales ciblées.

A ce titre, la présence du bus « unjobaboutdufil » dans deux quartiers messins qui sont Metz-Centre et la Patrotte, illustre bien la volonté de la Municipalité d'être au plus près des demandeurs d'emploi en recherche de solutions.

- Quelle est ma mission principale de votre service et dans quelle mesure les métiers de la Relation-client correspondent-ils aux attentes de nos concitoyens ?

La mission principale du Service Emploi Insertion de la Ville de Metz, consiste à aider les demandeurs d'emploi de plus de 25 ans et les plus éloignées de l'emploi en leur offrant un accompagnement logistique et personnalisé. La mise en place d'un chantier d'insertion au sein même des services de la Ville de Metz vient corroborer la volonté de la municipalité à favoriser leur insertion professionnelle par l'économique.

- **Moselle Développement : Daniel Zintz-Président**

- La structure dont vous êtes le Président soutient depuis longtemps le secteur des centres d'appel, pourquoi ?

Aujourd'hui, la relation client représente une véritable filière économique à part entière, qui contribue au développement de notre territoire et crée des emplois. Depuis plus de 10 ans déjà, Moselle Développement est impliqué dans une action de dynamisation et de valorisation de la filière des Centres de Relation Client de Moselle. En lien avec plusieurs partenaires (CA2M, ANPE, université, collectivités locales), de nombreuses actions ont ainsi été engagées ces dernières années (organisation d'une conférence à la FIM, lancement d'une licence professionnelle de superviseur, construction d'offres immobilières adaptées, création d'un club informel des centres d'appels, organisation de Journées Portes Ouvertes, réalisation de différents supports promotionnels de la filière comme le guide des ressources humaines, participation à des salons professionnels comme le SECA à Paris, ...). Cette action a trouvé son prolongement naturel depuis le 21 mars 2005 avec la création de Viatis, Club des Professionnels de la Relation Client de Moselle, structure associative qui rassemble l'ensemble des professionnels de la filière. Dans la logique de son engagement depuis 1998, Moselle Développement est bien entendu partenaire technique de Viatis.

- Ce secteur d'activité fait-il encore partie des axes de développement stratégique pour l'économie mosellane ?

L'équipe de Moselle Développement regroupe des cadres multilingues expérimentés, alliant disponibilité, compétence et sens de la confidentialité. Ils connaissent parfaitement le monde des entreprises, leurs priorités et leurs attentes. En collaboration avec les collectivités locales, en liaison permanente avec un réseau de partenaires (Services de l'Etat, Région Lorraine, sociétés de conversion...) avec ses agences à l'étranger, Moselle Développement apporte un service de qualité

aux chefs d'entreprises à la recherche d'un site d'implantation ou ayant des projets de développement.

La filière d'excellence des CRC, représentant un poids économique important en Moselle, fait partie de ses axes prioritaires : plus de 30 centres sont répartis sur le territoire mosellan représentant près de 2 800 emplois dans des secteurs aussi diversifiés que la banque, l'assurance, le service client, le télémarketing, le support technique. Différents canaux de communication (téléphone, courrier, Internet). L'engagement de Moselle Développement et de ses partenaires et organisations professionnelles du secteur dans une démarche de développement et de création d'emplois, conforte la volonté de valoriser ce secteur, qui offre de réelles perspectives d'avenir.

- **Pôle Emploi Lorraine : Marie-Hélène Voirin-Directrice Territoriale Moselle**

- Pôle Emploi est l'un des membres actifs du Club Viatis, pour quelles raisons ? En quoi Pôle Emploi accompagne-t-il les centres d'appel ? Quels sont les moyens mis en œuvre afin de faire découvrir les métiers de la Relation-client aux demandeurs d'emploi ?

Les principales missions de Pôle emploi sont d'aider les entreprises dans leurs recrutements et d'informer et de placer les demandeurs d'emploi. Nous disposons pour cela d'une offre de service que nous adaptons aux besoins des entreprises. C'est à ce titre que Pôle emploi participe aux actions du Club VIATIS puisque l'objectif de ce club est de promouvoir les métiers de la relation client, pour en faciliter les recrutements et pour une meilleure connaissance de ces métiers auprès des demandeurs d'emploi

Comme pour tout client « entreprise », l'offre de service de Pôle emploi consiste à déployer des outils pour accompagner ses clients dans les recrutements. Pour les centres de relation client, Pôle emploi intervient dans la définition des profils, dans la sélection des candidats, dans l'adaptation des candidats au poste de travail et dans l'accompagnement des candidats dans la prise de poste.

Pôle emploi participe à la découverte des métiers de la relation client aux demandeurs d'emploi en :

- Mettant en place des organisations internes qui permettent aux conseillers d'avoir une expertise métier très en lien avec les entreprises locales
- En renseignant les demandeurs d'emploi dans le cadre de leur suivi
- En organisant des ateliers de découverte métier
- En participant ou en organisant des forums emploi
- En participant à des manifestations des professionnels ou des branches professionnelles
- En mettant à disposition sur le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr) des vidéos permettant de découvrir les métiers de la relation client ; <http://webtv.pole-emploi.fr/>

- **Université Nancy-Metz : Véronique Chloup –Vice Présidente de l'Université de Metz, en charge de l'insertion professionnelle**

- Vous êtes partenaires de l'opération « unjobauboutdufil » en permettant en outre au bus de venir présenter la filière des centres de la Relation-client directement sur les campus universitaires. En quoi ce secteur d'activité peut-il intéresser vos étudiants et vos futurs diplômés ? Y a-t-il des filières au sein de l'université qui forment aux

différents métiers de la Relation-client, et si oui, quelles sont-elles (initiales, continues) et comment s'inscrire ?

La présence du bus sur les campus va permettre aux étudiants de découvrir les métiers de la Relation-client : métiers du commerce, de l'information ou du support client. Les filières universitaires qui forment à ces métiers sont nombreuses. Elles peuvent être, soit des formations commerciales, auxquelles nous pensons en premier, soit des formations techniques ou transverses telles les DUT ou licences en informatique ou les langues par exemple.

Conditions d'accès :

- En DUT : bacheliers sur dossier (admission post-bac)
- En licence pro : bac + 2 (DUT, BTS, L2) sur dossier
- En master : bac + 3 sur dossier
- 

Pour s'inscrire [www.univ-metz.fr](http://www.univ-metz.fr) rubrique « futur étudiant » et [www.univ-nancy2.fr](http://www.univ-nancy2.fr) rubrique « futurs étudiants », où vous trouverez toutes les démarches à suivre. (Voir Formations Fiche Université)

- **CAPEMM/ADUAN : René MANGIN, Vice-Président du Conseil Général de Meurthe-et-Moselle, Président du Capemm et représentant le Club « Connect ».**
  - Ces deux institutions ont grandement facilité l'implantation de centres d'appel en Meurthe-et-Moselle. Expliquez nous quelles actions ont-été mises en place afin de favoriser l'emploi sur votre territoire ?

Le Capemm (Comité d'Aménagement, de Promotion et d'Expansion de Meurthe-et-Moselle) et l'ADUAN (Agence de Développement et d'Urbanisme de l'Aire urbaine Nancéienne) sont partenaires dans l'animation et l'accompagnement de la filière "Relation client" depuis maintenant 10 ans. Ce partenariat, basé sur le développement de ce secteur » permet d'afficher un bilan extrêmement positif de 52 plates-formes de relation client pour 2 800 emplois sur le département. C'est une filière en développement permanent qui s'enrichit d'année en année, soit par de nouvelles implantations, soit par le développement d'entreprises déjà présentes sur notre territoire. Depuis 2006, plus de 400 nouveaux emplois ont été créés dans ce secteur à Nancy et en Meurthe-et-Moselle. En particulier avec le développement d'Acticall sur Nancy et Toul, mais pas seulement, de petites structures embauchent également.

Pour dynamiser cette filière, le club « Connect » club des centres de relation client de Nancy/Meurthe-et-Moselle a vu le jour. Animé par nos deux structures : ADUAN/CAPEMM, il est un véritable forum d'échanges d'expériences et de bonnes pratiques. Au-delà de réunions, il nous permet d'être à l'écoute des plateformes et de prendre connaissance des problématiques d'emploi et de formation. C'est pourquoi, nous avons accepté d'être partenaire de cette opération avec le club « Viatis ». Ce n'est d'ailleurs pas le seul projet que nous menons ensemble.

Il nous paraît important de soutenir l'emploi sur notre territoire et nous nous associons à la Mission Nationale de la Relation Client, avec qui nous sommes en relation, dont les objectifs sont de contribuer à une meilleure connaissance des emplois et des compétences sur des bassins d'emploi (actions d'information métier auprès des prescripteurs de l'emploi, des publics jeunes et des demandeurs d'emploi...), ainsi que de faciliter le recrutement (mise en place d'un guichet unique pour les entreprises ; actions de recrutements collectifs avec les entreprises...).

---

## Contacts Presse Club Viatis

### Julien

Portable : 06.88.10.73.56

Mail : [relationspresse@unjobaboutdufil.com](mailto:relationspresse@unjobaboutdufil.com)

# FICHE 1

## UNJOBAUBOUTDUFIL



### *A propos de Sage*

---

Sage conçoit, édite et commercialise en France des logiciels de gestion et des services associés pour les entreprises, les artisans, commerçants, professions libérales et experts comptables.

Aujourd'hui, Sage équipe une entreprise française sur deux, de la TPE à la grande entreprise.

Chaque jour, 2 millions de personnes utilisent les logiciels Sage.

### *Sage en France*

---

- ◆ **Chiffre d'affaires (2009) :** 305,6 M€
- ◆ **Effectif :** 2 455 collaborateurs
- ◆ **Clients :** une entreprise équipée sur deux, soit 570 000
- ◆ **Réseau de distribution :** 3 500 partenaires revendeurs et intégrateurs
- ◆ **Experts comptables :** 5 000

### *Le choix d'une implantation locale*

---

L'implantation locale permet à Sage de répondre avec réactivité aux besoins de ses clients, et d'entretenir des relations de proximité avec ses partenaires.

Sage peut ainsi développer dans des délais très courts des solutions adaptées à l'évolution de l'environnement des entreprises françaises.

Sage est particulièrement implanté dans l'Est de la France.

En termes d'effectifs, le site de St Julien Lès Metz est l'un des plus importants de Sage en France : il compte 250 collaborateurs.

4 métiers principaux y sont représentés :

- la R&D
- le marketing
- le commerce
- l'assistance téléphonique (techniciens conseils et chargés de clientèle)

### *Le client au cœur de l'action de Sage*

---

Sage place le client au cœur de son action. En témoignent les nombreux trophées de la relation clients remportés par Sage dans l'Est de la France.

L'équipe dirigeante et les collaborateurs de Sage en France évaluent la performance de Sage sur une mesure du niveau de satisfaction clients basée sur des critères objectifs : taux de satisfaction par rapport à la qualité perçue des produits, taux de fidélité à la marque Sage, etc.

En France, Sage interroge chaque année plus de 110 000 entreprises sur leurs besoins et leur satisfaction à l'égard de ses produits, leur assurant un accompagnement permanent par des services de formation, de mise à jour et de conseil.

### *Zoom sur le métier de la relation clients chez Sage*

---

Les centres d'appels techniques de Sage traitent 10 000 appels clients par jour en France. Sage recrute régulièrement des techniciens conseil et des chargés de clientèle qui assurent, après avoir bénéficié d'une formation spécifique aux produits Sage, l'assistance téléphonique auprès des clients.

Ils ont ensuite l'opportunité d'évoluer vers d'autres métiers au sein du groupe, tels que les tests, le commerce ou la R&D.

En 2011, Sage prévoit le recrutement de 40 techniciens conseil ou chargés de clientèle pour son site de St Julien Lès Metz.

### *Sage, une entreprise engagée et attractive*

---

Sage s'appuie sur des valeurs fortes : confiance, intégrité, simplicité, innovation, agilité.

Des valeurs qui font de Sage une entreprise où le climat de travail est plébiscité. Selon une enquête Ipsos réalisée en 2010, les deux tiers des collaborateurs de Sage recommandent leur employeur. De même, le très faible turn-over, qui se situe à 5%, près de trois fois moins que la moyenne du marché, montre l'attachement des collaborateurs à Sage.

Veillant au développement et à l'épanouissement de ses collaborateurs, Sage défend un état d'esprit fondé sur la performance, l'initiative personnelle et la responsabilisation individuelle.

Dans cet esprit, Sage mène une politique de formation ambitieuse, qui fait coïncider les ambitions de l'entreprise et les aspirations des collaborateurs. Ainsi, un technicien support est encouragé à évoluer vers un poste de consultant avant-vente s'il a une sensibilité commerciale.

Enfin, Sage attache un soin tout particulier à la bonne intégration des personnes handicapées, en facilitant l'accès aux locaux d'une part, en accompagnant leurs démarches médicales et administratives d'autre part.

## FICHE 2

**Les formations de l'UPV-M susceptibles de correspondre aux emplois/métiers de la filière des centres de relation-client :**

***DUT, années spéciales :***

- DUT Techniques de commercialisation IUT de Metz IUT de Thionville-Yutz

- Année spéciale Techniques de commercialisation IUT de Metz

- DUT statistique et informatique décisionnelle (+ possible en alternance en 2ème année) IUT de Metz

- DUT informatique IUT de Metz

- Année spéciale Informatique IUT de Metz

***Licences disciplinaires :***

- Licence mention LEA (anglais + allemand, ou espagnol, ou italien), parcours-type : affaire et commerce UFR Lettres et langues

***Licences professionnelles :***

- LP Réseaux et télécommunications, spécialité métiers, produits et services des télécommunications (UFR SciFA)

- LP Systèmes informatiques et logiciels, spécialité statistique et informatique décisionnelle, option application au marketing (possible en alternance) IUT de Metz

- LP Systèmes informatiques et logiciels, spécialités :

- métiers de l'administration et des réseaux (possible en alternance)
- métiers du génie logiciel (possible en alternance)
- métiers du web et du commerce électronique

IUT de Metz

- LP Commerce, spécialité :

- commercialisation de produits et services financiers (possible en alternance à l'IUT de Metz)  
*IUT de Metz et de Thionville-Yutz*
- Gestion de la relation clients et E-commerce (uniquement en alternance) (convention avec université de Caen et le CFA des métiers commerciaux et financiers) *IUT de Metz*

- LP Management des organisations, spécialité :

- entrepreneuriat et management des PMO (uniquement en alternance) *IUT de Moselle-Est*

**Masters :**

- Informatique, spécialité :

- Informatique, parcours :
  - Informatique décisionnelle (+ parcours franco-allemand ISFATES)
  - Interaction humain machine (+ parcours franco-allemand ISFATES)
  - Sécurité des systèmes d'information et de communication (+ parcours franco-allemand ISFATES)
  - Génie informatique (M2 **en alternance**)

> à l'UFR MIM et à l'ISFATES

- Administration des entreprises, spécialités :

- M2 Management et développement des organisations, parcours :
  - Administration des entreprises (possible en 2 ans en FC)
  - Entrepreneuriat et management de projet (possible **en alternance**)

> à l'UFR ESM

- Economie appliquée, spécialité :

- Expertise statistique pour l'économie et la finance

> à l'UFR Droit

- Management de l'innovation, spécialités :

- Management de la qualité (+ parcours franco-allemand ISFATES)
- Marketing de l'innovation (+ parcours franco-allemand ISFATES)

> à l'UFR ESM et à l'ISFATES