



**Communiqué de Presse  
03/02/2009**

**Contacts :**  
**Hélène BURY**

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

**Groupe ACTICALL**  
Tour La Villette  
6, rue Emile Reynaud  
75916 PARIS Cedex 19

## **Acticall renforce son partenariat avec GDF SUEZ**

**Le groupe Acticall, acteur majeur de la relation client à distance, a remporté un appel d'offres d'une durée minimale de trois ans intégrant la gestion d'une partie du service clients de la marque Gaz de France Dolce Vita et le back office afférent.**

Dans le cadre d'un nouvel appel d'offres, GDF SUEZ retient Acticall pour gérer une partie de son service clients particuliers de la marque Gaz de France Dolce Vita et le back office afférent pour une durée de trois ans renouvelables.

Cette nouvelle activité sera déployée sur les deux nouveaux sites du groupe, Toul et Saint Etienne, et s'ajoutera au dispositif existant à Nancy.

Un projet de grande envergure pour le groupe ! En confiant cette mission à Acticall, GDF SUEZ renouvelle sa confiance envers les équipes du groupe, mais surtout envers un acteur du marché qui a su prouver sa capacité à assumer des montées en charge rapides, dans le respect d'un plan qualité strict, notamment via sa certification NF Services – NF 345.

Autre facteur déterminant dans le renforcement de leur collaboration : le partage d'une même vision éthique et sociale, avec un engagement commun autour du Label de Responsabilité Sociale.

Pour cette mission, Acticall a déployé une stratégie multisite en mobilisant les équipes du Pôle Lorraine et de Saint Etienne. Les équipes de Nancy sont déjà en charge d'une partie du service clients de GDF SUEZ. Acticall gère en effet, depuis février 2007, le traitement des appels de particuliers ayant un projet de raccordement ou souhaitant rénover leur installation, soit une moyenne de 30 000 appels/mois.

### **A propos d'Acticall**

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 88 M€ de chiffre d'affaires prévus en 2008, 120 M€ prévus en 2009, et 3 000 salariés répartis, au 1<sup>er</sup> janvier 2009, sur 8 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Canal+, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service 345 « Centre de Relation Client » et Label de Responsabilité Sociale.

Pour plus d'informations sur le groupe Acticall, visitez le site [www.acticall.com](http://www.acticall.com)