



## Communiqué de Presse 26/11/2009

**Contact :**  
**Hélène BURY**  
01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

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

## Le Groupe Acticall renouvelle et étend sa certification NF Service – 345 – Centre de relation client à ses nouveaux sites.

Du 27 au 30 octobre dernier, s'est déroulé l'audit de certification du Groupe avec l'intégration d'Acticall Maroc et des nouveaux sites créés en 2009, Toul et St Etienne. Celui-ci s'est conclu sur une note très positive. Une nouvelle fois, Acticall prouve la conformité de sa démarche Qualité avec les règles de certification de la norme NF X50-798 « Services des Centres de Relation Client ».

Chaque année, depuis le premier audit en 2005, Acticall optimise et valorise sa démarche Qualité pour se distinguer sur son marché. Dans un contexte de complexité croissante des missions, elle contribue à promouvoir l'évolution des métiers de la relation client à distance et des systèmes de production, ainsi que le développement des compétences des téléconseillers. Ce renouvellement est garant de la pérennité des actions déployées en interne, en vue d'assurer une application concrète des règles de certification et des exigences qualité.



CENTRE DE RELATION CLIENT

Service réalisé en France et au Maroc

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-798 et aux règles de certification NF345. Elle garantit que l'information fournie aux clients, l'accueil, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification et formation du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction clients sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France

« Le renouvellement de notre certification et son extension à l'ensemble des nouveaux sites du Groupe, en France et au Maroc, valorise le savoir-faire et la contribution de chacun (organisation, recrutement, formation, encadrement, qualité de traitement de la demande du client final, fiabilité des outils...) », souligne **Agnès Pegurri**, Responsable Qualité du Groupe Acticall.

« La certification NF Service – 345 – Centre de relation client est l'assurance de la qualité de nos prestations : l'accès aux services est facilité, le client est pris en charge rapidement, l'accueil est courtois et professionnel, les réponses apportées sont fiables et maîtrisées, la traçabilité des demandes et des réponses est assurée, chaque réclamation est gérée... Quelques mois à peine après l'ouverture des nouveaux sites, la politique Qualité du Groupe a été rapidement intégrée et mise en pratique par les nouvelles équipes. C'est l'illustration d'une prise de conscience et d'une implication collective pour parfaire la qualité des prestations des centres de contact, et au-delà, améliorer l'image globale des métiers de la relation client à distance. »



La politique Qualité d'Acticall s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et évolue au même titre que les exigences de qualité, de sécurité et de fiabilité des donneurs d'ordre et des clients finaux. Plus qu'un outil de professionnalisation, la certification NF Service – 345 – centre de relation client accompagne et entérine l'industrialisation du savoir-faire d'Acticall.

Acticall s'engage à capitaliser les bonnes pratiques en vue d'améliorer la performance de ses prestations. Le Groupe poursuit sa campagne de sensibilisation et de mobilisation de l'ensemble des collaborateurs autour des notions de qualité et d'amélioration continue.



**Communiqué de Presse**  
**26/11/2009**

**Contact :**  
**Hélène BURY**

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

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

A l'approche de la mise en application de la nouvelle norme NF EN 15838, issue d'un consensus entre acteurs européens, Acticall s'apprête à communiquer largement auprès des différents acteurs sur les nouvelles règles de certification, qui intégreront dorénavant des critères sociaux. Fondamentalement impliqué dans la valorisation des métiers et la responsabilisation sociale du secteur, le Groupe considère d'ores et déjà cette future norme comme un levier complémentaire de modernisation des métiers de la relation client à distance.

***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 en 2008 (110 M€ prévus en 2009), et plus de 3300 salariés répartis sur 12 sites, dont 10 en France et 2 au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (GDF SUEZ, Canal +, Toyota, BNP Paribas, Orange, Ministère de la Santé, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multicanal (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 Acticall : [www.acticall.com](http://www.acticall.com)**