



Communiqué de Presse 14/12/2010

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 ses certifications NF 345 et Label de Responsabilité Sociale

Acteur majeur sur le marché français des centres de relation client, le Groupe Acticall se voit octroyer la certification NF Service « Centre de relation client » - NF 345, pour la cinquième année consécutive, et le Label de Responsabilité Sociale, qu'il détient depuis 2006.

La qualité de service et la satisfaction client, un leitmotiv pour les équipes

Le Groupe Acticall a obtenu le renouvellement de sa certification Qualité NF Service « Centre de relation client » - NF 345, pour l'ensemble de ses sites en France et au Maroc, y compris les implantations 2010, Pau Cité Multimedia et Cournon d'Auvergne.

Audités en octobre dernier sur le référentiel de la nouvelle norme européenne (NF EN 15838), les sites du Groupe ont prouvé à la fois la qualité de leur prestation et la fiabilité de leur organisation, tant au niveau de la production qu'au niveau des fonctions supports.

« Ce renouvellement est le signe d'une démarche Qualité pérenne », souligne Agnès Pegurri, Responsable Qualité du Groupe Acticall. « Quelle que soit la région d'implantation, le profil du collaborateur, ou l'histoire du site, le modèle d'organisation est en tout point comparable. Cette uniformité assure à nos clients une gestion multisite des activités aussi efficace que qualitative.

Notre certification illustre à la fois notre culture d'amélioration continue et la prise en compte de la satisfaction de toutes les parties prenantes.

L'enjeu pour 2011 sera de consolider l'intégration des indicateurs sociaux pour bénéficier d'une analyse encore plus approfondie de la satisfaction de nos clients et du personnel. »



La Responsabilité Sociale, un axe prioritaire de la Gestion des Ressources Humaines

Labellisé depuis 2006, le Groupe Acticall a reçu en octobre dernier, la confirmation du renouvellement du Label de Responsabilité Sociale, dans la catégorie « Centres de relation clients externalisés », pour l'ensemble de ses sites en France et au Maroc.

Le Groupe Acticall s'engage à poursuivre la réalisation des chantiers initiés par la Direction en termes de RSE, et plus globalement, sa démarche de développement de gestion des ressources humaines à tous les niveaux de l'entreprise.

Helena Louçano-Jeugnet, Directrice des Ressources Humaines du Groupe Acticall, annonce : *« pour 2011, nos principaux objectifs sont de déployer les actions de formation autour de l'Université des métiers, de promouvoir notre stratégie de gestion des talents par la mobilité, de maintenir un dialogue social constructif et d'accentuer nos efforts sur l'accompagnement des travailleurs*





**Communiqué de Presse
14/12/2010**

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

handicapés. »

Pour en savoir plus sur la politique de gestion des ressources humaines du Groupe Acticall, rendez-vous sur le site Internet du Groupe, dans la rubrique CARRIERES

(<http://www.acticall.com/index.php?id=125>)

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 105 M€ en 2009 et une prévision de 130M€ en 2010, le Groupe Acticall compte plus de 4000 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc (Casablanca). Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes 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