

LA CHARTE QUALITE DU GROUPE ACTICALL

Pour satisfaire vos clients,

La satisfaction des clients au cœur de notre processus de production :

- Une réponse claire, adaptée et professionnelle dans les délais.

Acticall a déployé sur chaque site

- Une équipe fédérée autour de la Qualité
- Une politique Qualité centralisée et relayée sur tous les sites

une démarche d'amélioration continue normée



CENTRE DE RELATION CLIENT
Néé par AFNOR Certification - www.nf-service.com

- Certification NF service centre de relation client depuis 2005
- Revue annuelle du système Qualité

à travers une approche par processus,

- 10 processus de production suivis mensuellement par site

des outils adaptés,

- Universités des métiers
- Outils de quality monitoring (Actualue)
- Actiquizz, Actihours, Portail TC, OpenSpace, OPR

une position d'acteur socialement responsable

- LRS depuis 2006
- Recrutement par méthode des habiletés
- Charte de la diversité



CHARTE
diversité
SIGNATAIRE

et grâce à des valeurs partagées.

- Transparence
- Dynamisme
- Implication
- Esprit Groupe
- Reconnaissance
- Exigence

Olivier Camino
Directeur Général

Agnes Pegurri
Responsable Qualité Groupe

Directeur de site

Responsable Qualité Formation