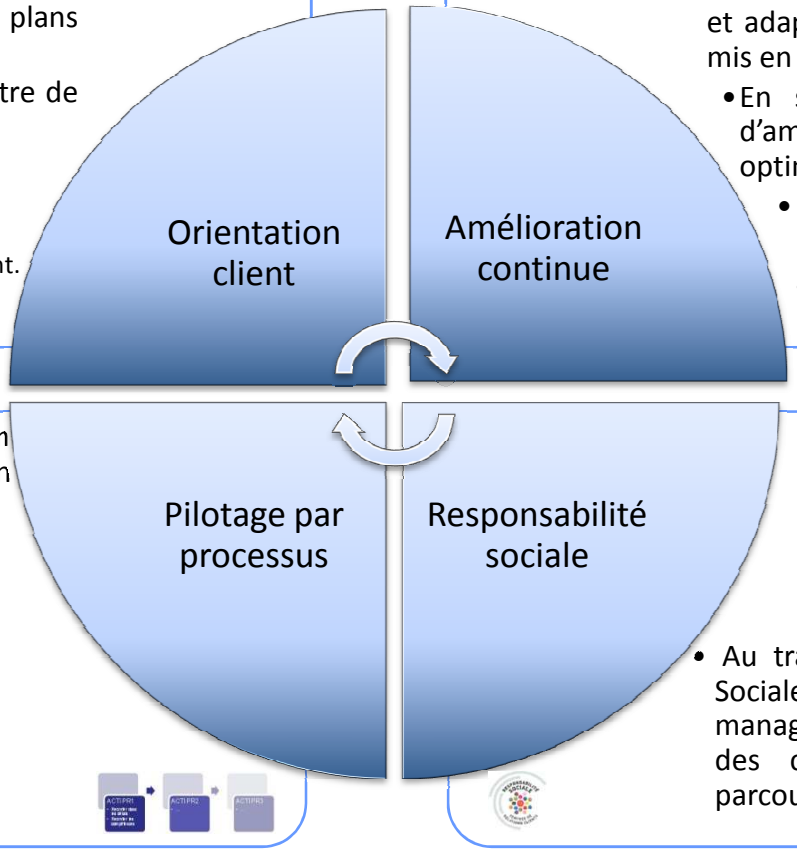
Charte Qualité

- La satisfaction client est au cœur de notre organisation. Elle est le moteur de notre démarche qualité et oriente nos plans d'amélioration continue.
- La certification NF Service 345 « centre de relation client » garantit :
  - Un service accessible et disponible.
  - Un accueil professionnel.
  - Une réponse fiable et claire dans les délais.
  - Une traçabilité forte au sein du dossier client.
  - Une gestion maîtrisée et transparente des réclamations.



- Acticall s'engage dans une démarche d'amélioration continue pour perfectionner et adapter son organisation et les moyens mis en œuvre.
  - En suivant le concept de la boucle d'amélioration continue, Acticall vise à optimiser sa prestation.
    - La revue annuelle du Système Qualité complète les plans d'actions globaux et génériques.

- Acticall pilote l'ensemble de son activité par processus avec une vision exhaustive de sa performance :
  - Recruter les compétences
  - Intégrer les salariés
  - Former les télé-conseillers
  - Planifier les ressources
  - Traiter les contacts
  - Gérer les projets
  - Faire vivre le site
  - Suivre les équipes
  - Maintenir la disponibilité des applications

- La gestion des ressources humaines, source de son expertise métier, est un vecteur fondamental de la réussite de l'entreprise.

- Au travers du Label de Responsabilité Sociale, Acticall s'engage à promouvoir le management des ressources, la gestion des compétences et l'évolution du parcours professionnel.