

	<p align="center"><b>Communiqué de presse</b> 05/12/2014</p> <p align="center">Contact : <b>Joy SULITZER</b> 01 53 56 75 37 <a href="mailto:j.sulitzer@acticall.com">j.sulitzer@acticall.com</a></p>	<p align="center"><b>Groupe ACTICALL</b> 50 – 52, Boulevard Haussmann 75009 PARIS</p>
---	--	---

## RÉCOMPENSE

### **LE GROUPE ACTICALL RÉCOMPENSÉ PAR L'INRC LORS DES TROPHÉES RSE 2014 DE LA RELATION CLIENT POUR SES « INNOVATIONS SOCIALES »**

***L'Institut National de la Relation Client (INRC) a dévoilé hier soir le palmarès des Trophées RSE 2014 de la Relation Client. Le Groupe Acticall, acteur majeur de la Relation Client, a reçu le Trophée « Innovations Sociales » qui récompense son programme RH volontariste nommé « Rendre Service », 100% orienté qualité de vie au travail.***

Les Trophées RSE de la Relation Client distinguent les **pratiques sociales et RH** des entreprises ayant obtenu le Label de Responsabilité Sociale. Parmi les 31 entreprises labellisées, 19 ont été présélectionnées. Au final, six entreprises ont été distinguées hier soir, dont le Groupe Acticall pour ses bonnes pratiques éthiques et son programme RH innovant : « **Rendre Service** ».

*« Partant du principe que l'engagement et la satisfaction des clients passent avant tout par l'engagement et la satisfaction des collaborateurs, le Groupe Acticall fait de l'engagement des collaborateurs le socle de sa stratégie de développement. Les innovations en matière de politique managériale, de développement des compétences et d'animation du quotidien prennent leur source dans ce miroir des attentions qu'est le « Rendre Service » explique Arnaud de Lacoste, directeur général et associé fondateur du Groupe Acticall.*

*« Si la notion de « Rendre Service » se prête à notre culture client, elle se veut également émulative de performance sociale. »* Pour améliorer la **qualité de vie au travail**, le Groupe Acticall mise sur l'**innovation**. En plaçant le conseiller client au cœur de sa politique RH, le Groupe lui apporte plus d'écoute, d'attention, de sens, et ainsi assure sa motivation et son engagement sur le long terme. Baromètre social, démarche qualité de vie au travail, coordinateur social, l'application mobile MyActicall... autant d'exemples concrets d'actions mises en place par Acticall pour améliorer la qualité de vie au travail.

L'INRC encourage justement ces bonnes pratiques sociales dans la filière, qu'il considère comme un prérequis pour une Relation Client plus performante. *« Pour tenir nos objectifs en matière d'excellence, il est nécessaire de monter en qualité et compétences. Pour qu'un client soit satisfait, il faut que, par réciprocité, le salarié le soit avant tout »* commente Eric Lestanguet, Président de l'INRC.

#### A propos du Groupe Acticall

*Le Groupe Acticall est un Groupe de Services intégrés à valeur ajoutée permettant de couvrir l'ensemble des périmètres de la Relation Client au travers de ses 5 filiales : Conseil en Relation Client (Extens Consulting), Formation en Relation Client (Learning CRM), Centres de Contacts (Acticall), Digital-CRM (The Social Client) et Services Technologiques et Solutions Intelligentes en Relation Client (Novagile). Avec 173 M€ de chiffre d'affaires en 2013, le Groupe Acticall est le 4<sup>e</sup> outsourceur français et compte près de 7 000 salariés répartis sur 17 sites, dont 13 en France, 2 au Maroc, 1 en Côte d'Ivoire et 1 au Brésil. Depuis 2009, CREADEV détient 45% du capital du Groupe Acticall ; le restant du capital étant détenu par les dirigeants fondateurs du Groupe. Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Bouygues Telecom, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...) des solutions d'externalisation de leurs plateformes de Relation Client multicanal (appels, e-mails, courriers, chat, web...) en flux entrants et sortants. Structuré 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 social et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service - 345 - Centre de Relation Client (norme européenne NF EN 15 838) et Label de Responsabilité Sociale, et depuis 2012, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies.*

Pour plus d'information sur le Groupe Acticall, rendez-vous sur le site Internet : [www.groupe-acticall.com](http://www.groupe-acticall.com)