

Communiqué de presse

Tous les centres de contact Teleperformance France sont certifiés NF 345. Le plus vaste périmètre jamais encore certifié NF Service par AFNOR Certification est distingué pour sa démarche de qualité vers l'excellence

Paris, le 18 novembre 2009 – Teleperformance France confirme ses avancées par l'extension de sa certification NF Service – Centre de Relation Client à l'ensemble de sa nouvelle organisation. Cette certification, agréée par le plus grand organisme de qualification externe, constate les progrès menés par les différentes entités de Teleperformance France et souligne tout particulièrement les points forts du nouvel ensemble : une démarche structurante pour l'intégration des sociétés au sein de la nouvelle UES Teleperformance France, une notion de service rendu au client final fortement ancrée dans les pratiques des conseillers clients, les cercles qualité, la pertinence et l'efficacité des plans d'actions, le professionnalisme des équipes, l'implication et l'engagement à tous les niveaux de l'entreprise.

Une implication à tous les niveaux de l'entreprise, des résultats remarquables

Certifié marque NF Service Centre de Relation Client (NF345) depuis novembre 2008, Teleperformance France a fait évoluer la cohésion de ses services par la mise en place au 1^{er} janvier 2009 d'une Unité Economique et Sociale. Ce nouvel ensemble prédominant est désormais certifié par la marque NF Service sur l'ensemble de ses centres de contact de Teleperformance France. Un développement qualitatif des activités reconnu par AFNOR Certification qui distingue de fait la valeur du lien créé entre les conseillers clients et les consommateurs/citoyens.



« La qualité de service a bien été constatée sur l'ensemble des sites audités. Un travail colossal d'harmonisation des pratiques entre les centres de contact Teleperformance France a été fourni et ce pourtant dans une période 2009 difficile. Nous tenons également à distinguer l'ensemble des équipes, du conseiller clientèle au management, pour leur professionnalisme, leur transparence et leur implication dans la qualité de service qui ont permis de différencier le plus vaste périmètre jamais certifié NF Service par AFNOR Certification, bravo ! » indique **Arnaud Félix Responsable de Projet Senior, AFNOR Certification.**

Mené en collaboration avec un cabinet externe, un diagnostic de l'ensemble des meilleures pratiques managériales et sociales sur les centres de contact a tout d'abord permis **d'assurer une harmonisation optimale par la définition d'un référentiel métier unique** pour le nouvel ensemble de Teleperformance France.



Pendant un an, **30 collaborateurs Teleperformance France dédiés** ont été mobilisés pour préparer les centres, accompagner les **106 jours d'audit interne** et suivre les **17 indicateurs et 194 points de contrôle effectués** par **AFNOR Certification**.

La plus vaste organisation certifiée par NF Service – Centre de Relation Client

Au terme du plus vaste audit jamais réalisé en NF Service par AFNOR Certification – 3 auditeurs répartis sur 8 centres de contacts et 137 salariés interviewés au total - **plusieurs points forts essentiels ont été particulièrement mis en avant par les experts qualité d'AFNOR Certification** :

- Une démarche structurante pour l'intégration des différentes sociétés au sein du nouvel ensemble Teleperformance France,
- Une notion de service rendu au client final ancrée dans les pratiques des conseillers clients,
- Les cercles qualité comme outil fiable d'étalonnage,
- La pertinence des plans d'actions mis en œuvre, et notamment via le programme TOPS qui développe un management de proximité en organisant les échanges quotidiens entre chaque manager et son équipe de conseillers clients,
- Le professionnalisme des équipes et l'engagement à tous les niveaux de l'entreprise dans la démarche qualité et dans le développement de la marque NF Service (NF345).

« Cette extension de la norme NF Service – Centre de Relation Client à l'ensemble de nos centres de contact renforce la reconnaissance de notre démarche de qualité globale, comme en témoignent aussi notre implication dans le programme de certification du Label de Responsabilité Sociale, l'évaluation AFAQ 1000NR et le pacte mondial, Global Compact » commente **Jean-François Guillot, Président de Teleperformance France**. « Je suis également fier du fantastique travail effectué par nos équipes et leur implication à développer nos valeurs : intégrité, respect, professionnalisme, innovation et engagement. »

Quand la qualité guide le progrès

Dans sa démarche de qualité vers l'excellence de ses services clients à distance, Teleperformance France est centré sur la satisfaction globale de ses publics : les consommateurs, les citoyens, ses clients et ses collaborateurs. Une ambition soutenue par 3 axes majeurs de développement : **la qualité des services, une offre de services clients innovante** dans un cadre relationnel personnalisé et **un ancrage territorial fort** avec des partenariats locaux.

Informations complémentaires concernant Teleperformance France auprès de :

Virginie Heuzé – agence Florence Gillier & Associés : Tél : 01 41 18 85 55 / Email : virginieh@fgcom.fr

Lorraine Froment – agence Florence Gillier & Associés : Tél : 01 41 18 85 55 / Email : lorrainef@fgcom.fr

