



Communiqué de presse

**Alice, premier Fournisseur d'Accès à Internet à obtenir
la certification NF Service (NF345) pour son Centre de Relation Client délivrée
par AFNOR Certification**

*Alice a obtenu la certification NF Service par AFNOR Certification sur un périmètre global
pour les activités Grand Public, sur l'ensemble de son service clients.*

***Alice devient ainsi le premier Fournisseur d'Accès à Internet certifié
« NF Service Centre de Relation Client »***

Paris, le 26 juin 2008 – Depuis le mois de juin 2007, après une période de mise en conformité et un audit d'admission, le Centre de Relation Client d'Alice vient d'obtenir la certification « *NF Service Centre de Relation Client* » pour l'ensemble de ses activités Grand Public. Telecom Italia devient ainsi le premier fournisseur d'accès internet à certifier la qualité de ses opérations de service clients

Cette marque NF Service, délivrée par AFNOR Certification, est orientée vers la satisfaction client et mesurée à travers des engagements détaillés en terme de moyens ou de résultats, et garantit la qualité des prestations auditées.

La certification NF345 s'appuie sur des engagements qualitatifs et quantitatifs définis par des professionnels de la Relation Client et des Associations de Consommateurs. Elle n'est attribuée qu'après des contrôles rigoureux effectués par des auditeurs qualifiés par l'AFNOR, portant sur le service et l'organisation du Centre de Relation Client, au travers de l'information fournie aux clients, l'accueil, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification et la formation du personnel, le traitement des réclamations clients et la prise en compte de la satisfaction client.

Parmi les 194 points de contrôle que constitue l'ensemble des engagements exigés à l'entreprise pour l'attribution de cette marque, les résultats d'Alice font apparaître notamment que :

- **80%** des clients accèdent au service en moins d'une minute
- **88%** des clients obtiennent une réponse adéquate
- **97%** des clients sont recontactés lorsque la demande requiert des compléments d'information
- **90%** des clients sont rappelés dans les délais convenus

L'aboutissement d'une démarche Entreprise engagée il y a 18 mois

La qualité de la relation client a toujours été une des priorités de l'entreprise avec, en cible, deux objectifs clairs : faire de la relation client un élément de différenciation sur le marché des fournisseurs d'accès à Internet et un élément de distinction dans l'environnement des services clients.

C'est dans cet esprit qu'Alice s'est doté d'importants moyens techniques et humains, avant de s'engager auprès de ses abonnés avec son contrat d'engagement "Alice pour Vous" pour leur garantir la fiabilité du service, les délais d'activation, et la disponibilité des télé conseillers, en plus de la gratuité de l'appel.

Fort de sa maîtrise et de la qualité de ses services, et dans sa volonté d'améliorer toujours plus ses prestations, Alice a fait le choix de demander la certification NF Service auprès d'AFNOR Certification.

L'initialisation de ce projet qui a fédéré l'ensemble de l'entreprise, au-delà même des équipes du service clients, date du mois de juin 2007. Le démarrage du processus de certification a débuté en décembre 2007 pour aboutir en juin 2008.

« Une démarche qualité qui associe toute l'entreprise »

Pierre Metzger, directeur de la Relation Client déclare : *« 6 mois de préparation intense et la procédure d'audit en admission pour obtenir la certification NF service ont révélé un niveau d'appropriation exceptionnel de la démarche par l'ensemble des collaborateurs des centres de relation client d'Alice.*

AFNOR Certification a relevé des résultats obtenus pour l'ensemble des 17 critères de performance, un niveau au-dessus de celui exigé, témoin de l'implication de l'ensemble des équipes du Service Clients.

Cette certification est certes l'aboutissement de 12 mois de travail mais c'est surtout le début d'un nouveau défi : garder un niveau de qualité de service, conciliable avec les exigences de la norme NF Service, au quotidien et sur l'ensemble de nos prestations.»

« Une démarche qualité maîtrisée et des engagements clients forts »

Arnaud FELIX, Responsable de la marque NF Service Centre de Relation précise : *« Cette reconnaissance traduit un travail et une organisation qualité fiable et bien maîtrisée, une implication et une appropriation des engagements Clients Telecom Italia en concordance avec la philosophie et la performance de la marque NF Service par l'ensemble des équipes internes et externes du service clients Alice».*

Qu'est-ce que la marque NF SERVICE ?

La marque NF Service est une marque volontaire de certification délivrée par AFNOR Certification. Elle atteste de façon indiscutable et impartiale la qualité, la fiabilité et les performances d'un service.

La marque NF Service apporte la preuve aux consommateurs que le service répond à leurs besoins et est conforme à des caractéristiques de qualité définies dans un référentiel de certification. Elle compte plus d'un millier de certifiés et s'applique à de nombreux secteurs d'activités (déménagement, service à domicile, transports de voyageurs..).

La liste actualisée des marque NF Service est disponible sur www.marque-nf.com

Les entreprises certifiées NF Service se reconnaissent au logo :



A propos d'Alice

Alice est la marque commerciale de Telecom Italia. Elle propose des offres d'accès à Internet, des services de téléphonie basée sur le protocole Internet et de télévision sur ADSL. Telecom Italia S.A.S est un opérateur de télécommunications qui offre ses services de téléphonie et d'Internet Haut Débit, couplés avec des services à forte valeur ajoutée, à destination des particuliers et des professionnels. Il est le pionnier du dégroupage total, depuis son lancement fin 2003.

Telecom Italia S.A.S est contrôlée par le groupe italien Telecom Italia S.p.A, l'un des principaux opérateurs au niveau international. Telecom Italia S.p.A développe ses activités dans les secteurs stratégiques des télécommunications fixes et mobiles, de l'Internet, des services de données et du haut débit, avec une politique d'innovation continue. Au 31 mars 2008, Telecom Italia S.A.S comptabilise plus de 1 million de clients dont 954 000 en ADSL.

A propos d'AFNOR Certification

AFNOR Certification, filiale du Groupe AFNOR, est le 1^{er} organisme de certification en France. Il délivre des marques à forte notoriété : NF, NF Service, AFAQ ou l'Ecolabel européen.

Le Groupe AFNOR est organisé autour de 4 grands domaines de compétence : la normalisation, la certification, l'édition et la formation. Opérateur international dans le domaine de la qualité et du management pour les services, les produits et les compétences, le Groupe AFNOR offre aux acteurs socio-économiques, des outils pratiques, concrets et reconnus leur permettant de s'inscrire de manière visible et durable sur l'échiquier socio-économique mondial.

Dirigé par Olivier Peyrat, le groupe compte plus de 1 000 personnes. En France, 14 délégations régionales assurent un service de proximité. A l'international, le groupe déploie ses prestations (certification coopération technique, formation) dans plus de 90 pays. – www.afnor.org