



Certificat

Certificate

CENTRE DE RELATION CLIENT

Renouvellement n°12/00133 du 23 mars 2012

Admission n°09/00054 du 5 mai 2009

Ce certificat annule et remplace tout certificat antérieur.

AFNOR Certification certifie que l'activité de service :

De l'entreprise : **GROUPE HUMANIS**

NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS

93 Rue Marceau
931000 MONTREUIL

Pour les sites suivants :

Sites cités en Annexe 1

a été évaluée et jugée conforme aux exigences des règles de la marque NF Service
" **CENTRE DE RELATION CLIENT – NF 345**"
ainsi qu'aux **règles générales de la marque NF Service**
et à la norme **NF EN 15 838**(Décembre 2009).

En conséquence, l'entreprise est autorisée à utiliser la marque NF Service.

Les caractéristiques certifiées sont les suivantes :

- Organisation et infrastructure pour les clients optimisées
- Informations fournies aux clients
- Accueil à distance des clients dans les délais
- Traitement de la demande client
- Respect des engagements contractuels
- Qualification, formation et suivi du personnel
- Traitement des réclamations
- Prise en compte de la satisfaction des clients et du personnel

Sous réserve des contrôles effectués par AFNOR Certification et sauf retrait, suspension ou modification, ce certificat est valable jusqu'au **17 janvier 2014**.

La Directrice Générale

Florence MEAUX



P. 1/2



CENTRE DE RELATION CLIENT

Annexe

Appendix

Renouvellement n°12/00133 du 23 mars 2012

Admission n°09/00054 du 5 mai 2009

Ce certificat annule et remplace tout certificat antérieur.

ANNEXE 1

GROUPE HUMANIS

NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS

- NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS - Centre de relation client
Avenue du Général de Gaulle – Ormes – 45915 ORLEANS Cedex 9
- NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS - Centre de relation client
10 rue de La Rochefoucauld – 16025 ANGOULEME
- NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS - Centre de relation client
113 rue Victor Hugo – 92300 LEVALLOIS
- NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS - Prise en charge hospitalière
303 rue Gabriel Debacq – 45777 SARAN
- NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS - Opération et services aux participants, information aux actifs
303 rue Gabriel Debacq – 45777 SARAN
- NOVALIS TAITBOUT INSTITUTIONS - Service réclamations
93 rue Marceau - 93187 MONTREUIL Cedex

La Directrice Générale

Florence MEAUX