



Communiqué de Presse

Paris, le 20 septembre 2007

A peine 3 ans après sa création à Casablanca, le centre d'appels Accolade obtient la certification ISO 9001 sur l'ensemble de ses activités.

Accolade vient d'obtenir la certification ISO 9001 v2000 sur l'ensemble de ses prestations de centre d'appels off-shore. Cette certification vient valider une démarche qualité systématique adoptée dès la création de l'entreprise en Juin 2004.

L'axe majeur de la politique qualité d'Accolade est la maîtrise des métiers, d'abord celui d'opérateur de centre d'appels, mais aussi ceux des clients de secteurs aussi variés que les Télécoms, l'Informatique (Helpdesk), l'e-Commerce, le Tourisme ou le Crédit.

« *On a su impliquer l'ensemble du personnel, tout en étant exigeant sur les indicateurs, en reprenant notamment les indicateurs métiers et commerciaux de nos clients* » nous confie **Olivier Tabusse DGA d'Accolade.**

Sur un bassin d'emploi désormais tendu au Maroc, Accolade a également veillé à mettre la gestion des ressources humaines, et notamment la gestion des carrières, au cœur de son dispositif qualité.

Sur la centaine de centres d'appels présents au Maroc, Accolade rejoint les quelques grands Outsourcer, qui ont su obtenir une certification ISO intégrant la production. « *On démontre ainsi qu'un centre d'appels de capitaux marocains, peut proposer un dispositif de qualité au moins équivalent à ceux des prestataires internationaux implantés au Maroc.* » ajoute **Youssef Harouchi, PDG d'Accolade.**

A propos d'Accolade

Accolade est un centre de contacts marocain, spécialisé sur les activités à valeur ajoutée comme la vente à distance, le support technique ou le BPO avec un site principal d'une capacité de 600 positions de travail. Filiale de l'ONA, premier groupe privé marocain, Accolade a démarré ses activités en 2004. Depuis, Accolade connaît une forte croissance, avec un chiffre d'affaires 2006 de 3,1 millions d'euros et un effectif de 300 personnes. Sur le marché des centres de contacts Offshore, Accolade est l'un des rares acteurs de capitaux marocains, bénéficiant du soutien d'un groupe financier d'envergure. Accolade a adopté un modèle d'acteur Offshore « Pure Player », permettant de proposer le meilleur rapport « Contenu du service / Prix » du marché et compte parmi ses clients, Atos Origin, M6 Boutique, Sofinco, Opodo/Promovacances ou Mistergooddeal.

Contacts Presse

Accolade
Arnaud Breitwiller
Tél. : +33 (0) 1 42 21 01 70
abreitwiller@accolade-center.com

Iranja Communication
Laëtitia Berché
Tél. : +33 (0)1 58 04 27 72
laetitia@iranja-communication.com