



# Attestation

Renouvellement N°2017/6

L'INRC atteste que  
le dispositif en matière de responsabilité sociale  
de l'Organisme :

## EOS CONTENTIA

et dont le siège social se situe :

1 Rue du Molinel  
59200 WASQUEHAL

a été évalué et jugé conforme aux exigences des Règles du :

### LABEL RESPONSABILITE SOCIALE CENTRES DE RELATION CLIENTS EXTERNALISES

*Les critères audités sont les suivants :*

- Gouvernance
- Pratiques Ressources Humaines
- Relations Sociales
- Enjeux sociétaux
- Pratiques Commerciales
- Pratiques Environnementales

Cette attestation de labellisation  
a été délivrée le : **2017 – 10 – 19**

Cette attestation de labellisation  
est valable jusqu'au\* : **2020 – 10 – 19**

Le Président du Comité :  
E. LESTANGUET



INSTITUT NATIONAL RELATION CLIENT - 148 rue de l'Université 75007 PARIS – [contact@inrc.fr](mailto:contact@inrc.fr)

\* sous réserve des contrôles effectués par AFNOR Certification et sauf retrait ou suspension du « Label LRS »

# CERTIFICAT N°8272

VERSION 1

## EOS FRANCE

1, rue du Molinel

59445 WASQUEHAL CEDEX



WWW.QUALICERT.FR

a obtenu la Certification de Services QUALICERT  
conformément au référentiel  
« Activités de recouvrement de créances - RE/CTA/02 »

Ce certificat est attribué pour une période de trois ans  
à compter du **09/08/2019**, jusqu'au **08/08/2022**

Edité le 23/08/2019

La Directrice Certification



Accréditation  
N°5-0018

Portée d'accréditation  
disponible sur  
[www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)



## CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES

- Nous cultivons la performance et la réussite collective autour d'objectifs opérationnels ciblés et ajustables
- Nous mettons en place un processus de relance progressif visant à engager le client dans une démarche de paiement et/ou de contact pour chaque activité
- Nos clients débiteurs ont accès aux informations relatives à leur situation 7 jours/7 sur internet à un taux annuel de 95%
- Nos premières actions sont déclenchées le jour ouvré suivant l'intégration du dossier à recouvrer
- Nous évaluons et proposons aux clients débiteurs des solutions de règlement adaptées à leurs situations
- Nous mesurons le niveau de satisfaction de nos clients partenaires afin d'améliorer la qualité de nos services
- Nous mesurons le niveau de satisfaction de nos clients débiteurs pour leur permettre de régulariser leurs impayés dans les meilleures conditions
- Nous formons nos collaborateurs à la Loi Informatique et Libertés et veillons au respect des règles relatives à la CNIL
- Nous veillons à ce que chaque collaborateur s'engage à respecter le Code de Déontologie de l'entreprise



WWW.QUALICERT.FR



Accréditation  
N°5-0018

Portée d'accréditation  
disponible sur  
[www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

Certificat N° 8272  
Version 1

Page 2  
Edité le 23/08/2019

QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS  
29 avenue Aristide Briand  
F- 94111 ARCUEIL Cedex  
Téléphone + 33 (0) 1 41 24 86 54 - Fax + 33 (0) 1 41 24 89 96  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)  
SAS au capital de 200 000 € - RCS Créteil 403 293 103 - APE 7120B

NB : Ce certificat reste la propriété de SGS ICS.  
Il doit lui être restitué en cas de suspension ou de retrait

# CERTIFICAT N°8271

VERSION 1

## EOS MASCARENES LIMITED

7Th Floor, wing B  
Cyber tower 1  
72201 EBENE CYBERCITY



WWW.QUALICERT.FR

a obtenu la Certification de Services QUALICERT  
conformément au référentiel  
« Activités de recouvrement de créances - RE/CTA/02 »

Ce certificat est attribué pour une période de trois ans  
à compter du **09/08/2019**, jusqu'au **08/08/2022**

Edité le 23/08/2019

La Directrice Certification

