

## Neuf Cegetel dévoile « Neuf s'engage » sa charte d'engagements client

**Paris, le 7 mars 2007.** La satisfaction client est la priorité n°1 du groupe Neuf Cegetel. C'est pourquoi le groupe présente aujourd'hui « Neuf s'engage », sa charte d'engagements qui sera déployée d'ici le mois d'avril. Neuf prend ainsi des engagements clairs sur les quatre grandes étapes de la relation client : la mise en service, l'assistance, la sécurité et l'évolutivité des offres. Avec « Neuf s'engage », le groupe Neuf Cegetel compte inscrire dans la durée sa relation avec ses clients et répondre à leurs besoins de plus en plus exigeants tant en termes de services haut débit que d'accompagnement dans leur utilisation.

### **Engagement n°1 : une mise en service rapide**

Neuf s'engage à ce que la mise en service des offres haut débit n'excède pas 4 semaines. Si cet engagement n'est pas respecté, Neuf rembourse le premier mois d'abonnement.

Neuf Cegetel s'est doté d'une équipe d'experts pour optimiser la supervision et la gestion des commandes jusqu'à l'activation des lignes. L'objectif est de donner le plus rapidement possible un accès aux services du groupe. Ce renforcement des compétences a permis d'obtenir un délai moyen d'activation des clients inférieur à 2 semaines.

Par ailleurs, les clients qui souhaitent bénéficier d'une aide lors de leur première connexion peuvent bénéficier sur demande d'une assistance à domicile (prestation « Neuf à domicile » proposée au prix de 90 €TTC dont 50% sont déductibles des impôts dans le cadre de la loi Borloo).

### **Engagement n°2 : une assistance et un suivi personnalisés**

Neuf s'engage à répondre aux appels de ses clients en moins de trois minutes (le délai d'attente n'étant pas facturé) et à tout mettre en œuvre pour résoudre les problèmes dès le premier appel. Dans le cas où un dysfonctionnement de la responsabilité de Neuf Cegetel ne peut être résolu à distance, un technicien intervient gratuitement au domicile du client.

Neuf Cegetel dispose de l'une des plates-formes d'assistance et de conseil les plus complètes du marché, associant outils en ligne (portail, espace client) et assistance téléphonique.

L'assistance par téléphone s'appuie sur près de 3 000 téléconseillers. Pour améliorer les performances de sa hotline, la formation des téléconseillers a été renforcée et les outils de diagnostics à distance améliorés (comme par exemple, la visualisation en temps réel de l'état de connexion et du débit de synchronisation, ou les tests de localisation de coupure de ligne à distance).

### **Engagement n°3 : la sécurité**

Neuf s'engage à ce que ses clients et leur famille puissent surfer dans un environnement Internet toujours plus sûr.

La sécurité sur Internet devient une préoccupation pour de nombreux internautes. C'est pourquoi Neuf Cegetel inclut désormais dans ses offres haut débit une gamme complète d'outils de sécurité : anti-spam, anti-virus de messagerie et contrôle parental.

Neuf Cegetel a également créé un site dédié à la sécurité sur Internet : [www.neufsecurite.com](http://www.neufsecurite.com). Les internautes peuvent y retrouver des informations sur la sécurité ainsi que les bonnes attitudes à prendre pour sécuriser l'accès à Internet des enfants. Neuf proposera aussi très prochainement à ses clients un outil permettant de tester gratuitement la sécurité de leur PC.

#### **Engagement n°4 : des abonnés privilégiés**

Neuf s'engage à contacter systématiquement ses clients pour leur faire bénéficier du meilleur forfait au meilleur prix.

Par ailleurs, un espace client en ligne est mis à la disposition de tous les clients Neuf. Accessible 24h/24 et 7j/7, ce portail <http://espaceclient.neuf.fr> permet notamment à chaque client de retrouver toutes les informations utiles sur son abonnement, de découvrir les nouvelles offres et options accessibles sur sa ligne et de gérer comme il le souhaite les modifications de son offre. Ce même portail est également un point d'accès unifié aux factures des clients, à un service d'assistance en ligne et à de nombreux outils et documents utiles.

Ces engagements sont le fruit d'un programme opérationnel mené depuis 9 mois par Neuf Cegetel. Ils ont d'ores et déjà permis le pilotage et l'amélioration des délais d'activation et de la qualité de l'assistance technique et commerciale.

Une communication détaillée de cette charte d'engagements sera adressée aux clients Neuf au mois d'avril.

#### **A propos du Groupe Neuf Cegetel**

*Le groupe Neuf Cegetel est le premier opérateur alternatif français. Le groupe dispose de son propre réseau national d'infrastructure de câbles de fibres optiques d'une longueur de près de 45 000 kilomètres et a investi massivement dans le déploiement de son réseau d'accès DSL avec une présence dans plus de 1 200 URA (unité de raccordement d'abonnés). Neuf Cegetel est ainsi en mesure de produire ses services Haut Débit, d'en maîtriser les coûts, d'en assurer la qualité et de les commercialiser directement auprès de 70% de la population ciblée. Présent sur l'ensemble des segments de marché, Neuf Cegetel fournit une vaste gamme de services innovants aux particuliers (plus de 4 millions de clients dont 2,2 en ADSL), aux entreprises (139 000 sites raccordés) et aux professionnels des télécoms et de l'Internet (200 opérateurs). Neuf Cegetel, dont les deux actionnaires de référence sont le groupe Louis Dreyfus et SFR, a réalisé un chiffre d'affaires de 2,897 milliards d'euros en 2006. Site Internet : [www.groupe-neufcegetel.fr](http://www.groupe-neufcegetel.fr)*

#### **Contacts Groupe Neuf Cegetel**

Nicolas Chatin, Valérie Jaquet / [presse@neufcegetel.info](mailto:presse@neufcegetel.info)

#### **Contacts Presse Hopscotch**

Cosma Nicolau : 01 58 65 00 13 / [cnicolau@hopscotch.fr](mailto:cnicolau@hopscotch.fr) / Julie Serero : 01 58 65 00 61 / [jserero@hopscotch.fr](mailto:jserero@hopscotch.fr)

#### **Contacts Relations Investisseurs**

Pierre-Antoine Machelon, Nathalie Bricault / [investorrelation@neufcegetel.info](mailto:investorrelation@neufcegetel.info)