3CALL3

CONDUITE D'ACTIVITÉ · RELATION CLIENT · ORDONNANCEMENT

PLAQUETTE COMMERCIALE
ÉDITION 2026



Nous pilotons vos opérations.
Vos clients le ressentent.

3CALL3 : votre exigence, notre engagement.

CASABLANCA, MAROC

Une société du groupe **ENETECH**
Maîtrise des énergies · Certifié ISO 9001

Vos clients, vos données, vos équipes : *une expertise à chaque étape.*

Youssef Amiri

DIRECTEUR GÉNÉRAL · COGÉRANT

Samuel Bruneau

DIRECTEUR TECHNIQUE · COGÉRANT

Plus de 17 ans d'expérience en France dans les activités techniques nous ont appris une chose essentielle : une relation client de qualité repose sur une organisation solide, des données fiables et des équipes bien accompagnées. C'est cette expertise que nous mettons à votre service avec 3CALL3.

Notre centre de relation clientèle vous accompagne bien au-delà de la gestion des appels. Accueil, assistance, campagnes d'appels entrants et sortants, prise de rendez-vous, traitement des demandes et des réclamations : nous prenons soin de vos clients à chaque étape de leur parcours.

En complément, nous assurons le traitement administratif et technique des dossiers, la collecte, le contrôle et la fiabilisation des données, ainsi que le suivi de vos activités. Planification, ordonnancement, organisation des tournées, coordination et management des équipes, contrôle qualité et reporting complètent notre accompagnement.

Notre force : comprendre vos contraintes et faire le lien entre la relation client, le traitement de l'information et la réalité opérationnelle. Nos parcours en management stratégique et en relation commerciale nourrissent cette approche, à la fois humaine, structurée et orientée résultats.

Qu'il s'agisse d'une mission ciblée ou d'une prise en charge plus large, notre engagement reste le même : vous faire gagner du temps, renforcer votre qualité de service et vous donner les moyens de piloter votre développement.

3CALL3 : votre exigence, notre engagement.

Un groupe intégré depuis 2009. Une filiale marocaine depuis 2019.

Maison mère
ENETECH SAS · France

3CALL3 est le centre de relation clientèle et de conduite d'activité du groupe ENETECH. Créée à Casablanca en décembre 2019, la société met à disposition des donneurs d'ordre francophones une équipe dédiée, encadrée et outillée, capable de piloter des opérations terrain à grande échelle.

Le groupe ENETECH, fondé en 2009 en région parisienne, réunit trois sociétés complémentaires et 86 collaborateurs. Cette intégration nous permet de porter un contrat de bout en bout, de l'étude à la relation client.

ENETECH
Bureau d'études et prestataire terrain

3CALL3
Relation client, conduite d'activité et ordonnancement

SY SERVICES
Centre de formation

2009
Création du groupe

86
Collaborateurs dans le groupe

37
Collaborateurs à Casablanca

45
Postes de travail équipés

460 m²
De plateau sécurisé

6 j / 7
Accueil client ouvert

2009
Création d'ENETECH

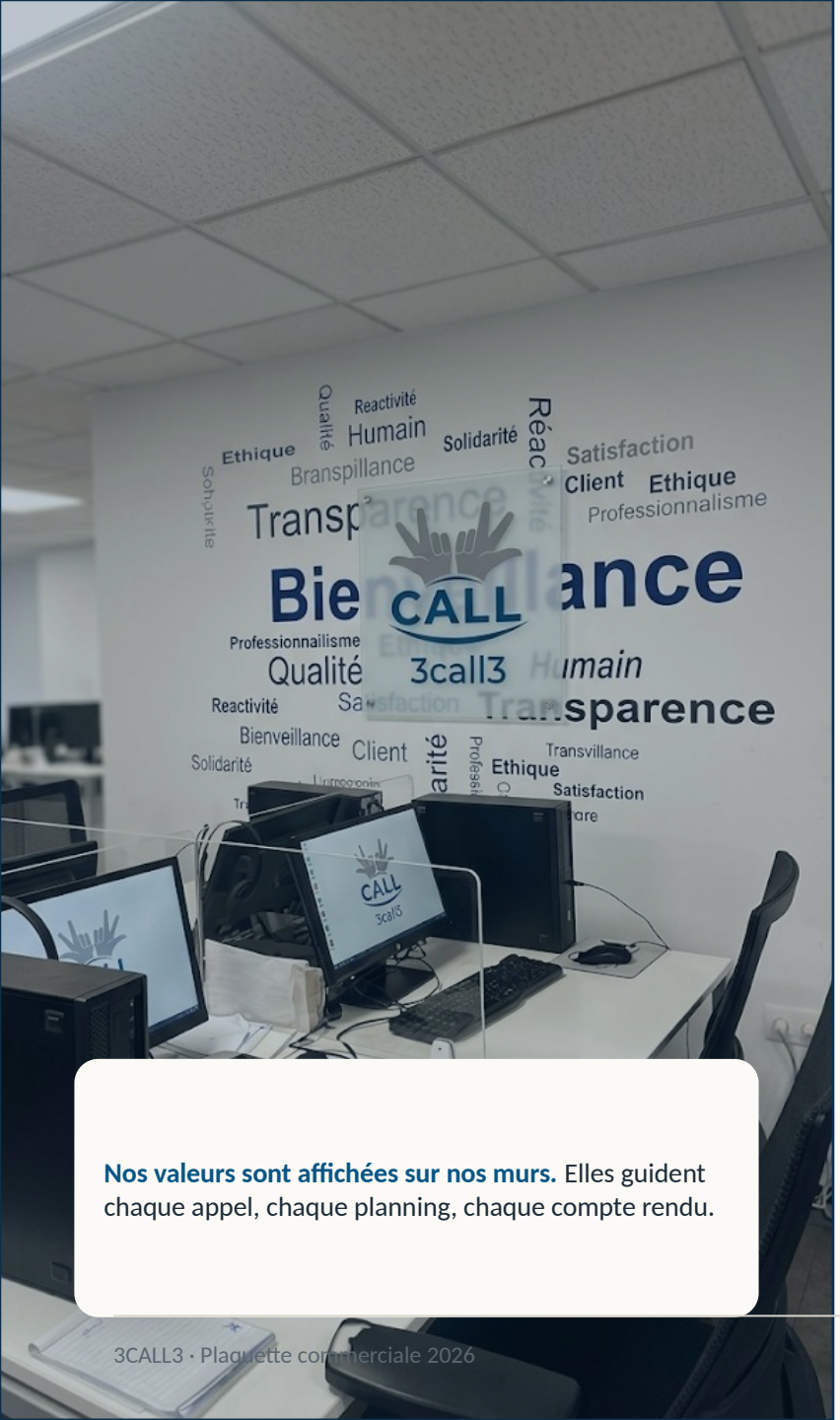
2009
Premières prestations GRDF

2018
Déploiement Gazpar en régions

2019
Création de 3CALL3 à Casablanca

2020
Projet Satellite, multi-plaques

2026
Résidence Malika, 45 postes



Nos valeurs sont affichées sur nos murs. Elles guident chaque appel, chaque planning, chaque compte rendu.

04 · NOTRE ADN

La bienveillance et la transparence comme méthode.

Nous ne faisons pas « du call center ». Nous pilotons des opérations : nous planifions les tournées de vos techniciens, sécurisons les rendez-vous de vos clients, traitons leurs demandes et rendons compte chaque mois. Cette exigence est portée par des femmes et des hommes formés, audités sur le code de bonne conduite et fidélisés par un système de primes à la performance.

Implantés à Casablanca, nous parlons la langue de vos clients et partageons leurs horaires. Adossés à un groupe français certifié ISO 9001, nous appliquons ses standards de qualité, de sécurité et de traçabilité. Cette double culture est notre signature.

Bienveillance

Vos clients accueillis avec respect, vos techniciens soutenus au quotidien.

Transparence

Chaque contact historisé, chaque indicateur partagé avec vous.

Réactivité

Demandes traitées sous 48 h, absences dispatchées le jour même.

Qualité

Une culture ISO 9001 héritée du groupe, appliquée à chaque appel.

Éthique

Des équipes auditées sur le code de bonne conduite, des données protégées.

Humain

Des voix francophones, une écoute réelle, une équipe stable.

Trois savoir-faire, une seule chaîne de responsabilité.

01

Conduite d'activité et ordonnancement

Nous construisons et tenons le plan de charge de vos équipes terrain. Planification à J-45 puis complétude à J-25, lissage du reliquat par ordre de priorité, tournées vérifiées chaque soir, gestion des absences et replanifications le jour même. Vos techniciens partent avec des tournées cohérentes ; vos chefs d'équipe reçoivent un planning mensuel fiable.

Praxedo · SID GRDF · Géolocalisation

02

Relation client multicanale

Accueil téléphonique entrant, serveur vocal interactif multi-marchés, appels de prévenance, sécurisation des rendez-vous 48 h avant l'intervention, traitement des demandes et des réclamations, sondages de satisfaction après intervention. Les horaires d'ouverture sont adaptés à votre activité et à vos zones d'intervention.

Aircall · Téléphonie IP · Numéro non surtaxé

03

Analyse, reporting et qualité de service

Lecture des comptes rendus au fil de l'eau, remontée quotidienne des anomalies, vérification des demandes de sortie avant transmission, qualité de service déclinée par marché et revue mensuelle avec vos équipes. Des engagements mesurables, que nous acceptons de contractualiser.

Joignabilité · QS · Notes 4–5 · Délai 48 h

OUTILS MAÎTRISÉS

Praxedo · Aircall · SID GRDF · Téléphonie IP · Géolocalisation · Maileva · CRM monday.com

06 · NOTRE EXPERTISE SECTORIELLE

Énergie, télécoms, BTP, services : les mêmes exigences terrain.

Nos méthodes sont nées sur les déploiements de compteurs communicants, l'un des chantiers de masse les plus exigeants en matière de relation client et de coordination terrain. Elles s'appliquent à toute activité où des techniciens interviennent chez des clients, avec des rendez-vous à tenir et une satisfaction à mesurer.

1

Énergie

Planification et sécurisation des interventions, accueil client, traitement des demandes et réclamations, reporting qualité.

Illustration : Déploiement de compteurs communicants gaz sur cinq régions ; pose de modules radio sur compteurs industriels.

2

Télécoms

Appels de prévenance avant intervention, sondages de satisfaction, suivi de joignabilité.

Illustration : Satisfaction clientèle sur un périmètre régional de raccordement fibre.

3

BTP et réseaux

Ordonnancement des équipes, coordination multi-sites, gestion des comptes rendus de chantier.

Illustration : Coordination d'équipes techniques réparties sur plusieurs plaques régionales.

4

Services

Externalisation de l'accueil, prise de rendez-vous, traitement administratif et fiabilisation des données.

Illustration : Accueil téléphonique pour contrats en cours, gestion administrative de dossiers.

3 mois

Une mission pilote de trois mois suffit pour mesurer l'impact sur votre taux de rendez-vous honorés et votre satisfaction client.

Une équipe dédiée, encadrée, auditée.

ÉQUIPE TYPE D'UN CONTRAT



1 / 3

Un téléopérateur pour trois techniciens : notre ratio de référence sur les déploiements terrain.

Chaque contrat dispose de son équipe : un chef de projet, interlocuteur unique de vos directions ; un manager par marché, garant de la qualité de service ; des programmateurs qui construisent et ajustent les tournées ; des téléopérateurs qui portent la voix de votre marque.

FORMATION ET SUIVI

Parcours d'intégration : éléments de langage, code de bonne conduite, outils métiers, connaissance de votre activité.

Audit régulier des compétences et écoute des appels.

Incitation à la performance par système de primes ; turnover maîtrisé grâce à des contrats stables.

Polyvalence des équipes : continuité de service assurée en cas d'absence.



37 collaborateurs · Casablanca

Un plateau sécurisé au cœur de Casablanca.

Installé au quatrième étage de la Résidence Malika, rue Jalal Eddine Sayouti, notre plateau de 460 m² accueille 45 postes de travail équipés de matériel informatique de dernière génération. Le site est placé sous alarme et vidéosurveillance ; la sécurité informatique est renforcée et les accès aux données clients sont tracés.

Praxedo	Gestion des interventions, bons d'intervention, suivi des techniciens, prise de rendez-vous
Aircall	Téléphonie IP, enregistrement des appels, numéro non surtaxé, serveur vocal interactif
SID GRDF	Historisation des contacts clients et des demandes sur l'outil du donneur d'ordre
Géolocalisation	Optimisation des tournées et des distances
Maileva	Courriers et notifications clients dématérialisés
CRM monday.com	Suivi des contacts, des demandes et des campagnes ; paramétrable pour tout type d'activité

Nous nous interfaçons avec vos propres outils lorsque le contrat l'exige : accès sécurisés, comptes nominatifs, procédures de non-conservation des données à l'issue de la mission.

460 m²	Plateau
45	Postes équipés
6 j / 7	Ouverture
100 %	Appels enregistrés



De la planification au reporting, une boucle continue.

Notre processus de conduite d'activité a été éprouvé sur des déploiements multi-régions. Il se déroule en cinq étapes qui s'enchaînent chaque mois, chaque semaine, chaque jour.

1

Planification

Réception de votre plan de charge deux mois à l'avance. 80 % des effectifs planifiés à J-45, complétude à 100 % à J-25. Reliquat lissé selon vos priorités.

MENSUEL

2

Sécurisation

Contact de chaque client 48 h avant l'intervention. Recherches complémentaires pour les repasses. Historisation de chaque échange.

QUOTIDIEN

3

Complétude

Vérification des tournées la veille : distances, nombre d'interventions, horaires. Absences dispatchées le jour même ou annulées avec trace.

QUOTIDIEN

4

Analyse des comptes rendus

Lecture individualisée des CR, remontée quotidienne des anomalies, vérification des demandes de sortie et des refus client avant transmission.

QUOTIDIEN

5

Reporting et qualité de service

Qualité de service déclinée par marché, revue mensuelle avec vos équipes, traitement et suivi des réclamations.

MENSUEL

↻ **Une réunion mensuelle par marché** réunit vos chefs d'équipe, vos managers et nos planificateurs. Une réunion peut être déclenchée à tout moment, à votre demande ou à la nôtre.

Des engagements mesurables, contractualisables.

Nous pilotons à la donnée et nous acceptons d'être jugés sur elle. Chaque contrat s'appuie sur un tableau de bord partagé, alimenté par nos outils et transmis à fréquence convenue.

QUALITÉ DE SERVICE

≥ 92 %

Appels décrochés dans le délai cible, mesurés par marché.

SATISFACTION CLIENT

≥ 90 %

Part des sondages post-intervention notés 4 ou 5 sur 5.

DÉLAI DE TRAITEMENT

< 48 h

Entre une demande client et sa prise en charge.

TAUX DE JOIGNABILITÉ

Suivi hebdomadaire

Part des clients joints avant intervention ; objectif contractuel fixé avec vous.

RÉCLAMATIONS

Analyse mensuelle

Réclamations liées à la conduite d'activité, analysées et partagées chaque mois.

ANOMALIES CR

Remontée quotidienne

Comptes rendus incomplets détectés et corrigés au fil de l'eau.

BONUS ET MALUS

Nous acceptons des mécanismes d'intéressement liés à la satisfaction client et au taux de plaintes, lissés sur le mois calendaire. Les modalités sont définies avec vous au contrat.

LIVRABLES DE REPORTING

Tableau de bord hebdomadaire · Qualité de service mensuelle par marché · Compte rendu de la réunion mensuelle · Historique complet des contacts clients.

Ils nous confient leurs clients.

Depuis 2019, 3CALL3 intervient pour des grands comptes de l'énergie et des télécoms, directement ou en sous-traitance de leurs prestataires terrain. Chaque mission est pilotée par un chef de projet dédié et mesurée par des indicateurs partagés.

GRDF	Conduite d'activité et relation client sur le déploiement des compteurs communicants Gazpar, puis pose de modules radio sur compteurs industriels (projet Satellite).	Plusieurs régions françaises · Accueil client six jours sur sept
Sogetrel	Ordonnancement et sécurisation des interventions de techniciens sur cinq plaques régionales, traitement des demandes et réclamations via l'outil du donneur d'ordre.	Île-de-France, Normandie, Picardie, Nord-Pas-de-Calais, Limousin
bouygues TELECOM	Satisfaction clientèle sur l'activité de raccordement fibre : appels de prévenance, sondages post-intervention, suivi de la joignabilité.	Île-de-France · En partenariat avec le prestataire terrain
ENGIE	Mise à disposition de nos savoir-faire de conduite d'activité et de relation client au bénéfice des projets de services énergétiques d'Engie : planification d'interventions, accueil client et reporting.	France

ILS NOUS FONT CONFIANCE

GRDF · SOGETREL · Bouygues Telecom · Engie · Groupe ENETECH

La rigueur d'un groupe certifié.

Travailler avec 3CALL3, c'est bénéficier des standards d'un groupe français certifié et de la conformité d'une société marocaine en règle avec ses obligations sociales et fiscales.

✓

ISO 9001 version 2015

Activité intégrée au référentiel qualité du groupe ENETECH. Démarche MASE en cours au sein du groupe.

Nous fournissons l'ensemble des pièces administratives attendues dans un dossier d'appel d'offres, au Maroc comme en France.

1

Conformité sociale

Société affiliée à la CNSS sous le n° 1832255 ; contrats de travail stables.

2

Conformité fiscale

Identifiant fiscal 39417707 ; taxe professionnelle 35602579 ; attestations sur demande.

3

Confidentialité des données

Accès nominatifs et tracés, enregistrement sécurisé des appels, non-conservation des données clients à l'issue de la mission.

4

Sécurité du site

Plateau sous alarme et vidéosurveillance, sécurité informatique renforcée.

5

Sécurité des personnes

Accueil sécurité de chaque nouveau collaborateur ; sensibilisation continue aux risques.

6

Assurance

Responsabilité civile professionnelle communiquée au démarrage de chaque contrat.

Vos données clients, protégées comme les nôtres.

Nous traitons des données personnelles pour votre compte, en qualité de prestataire. Chaque poste, chaque accès et chaque échange est protégé par des dispositifs de niveau entreprise, et nos engagements contractuels reprennent les exigences du RGPD et de la loi marocaine 09-08.

✓ Sécurité des postes et des accès

Double authentification sur chaque poste de travail : aucun accès aux outils clients sans second facteur.

CrowdStrike Falcon déployé sur l'ensemble du parc : détection et réponse sur les terminaux (EDR) et renseignement sur les menaces (threat intelligence) en continu.

Comptes nominatifs et tracés : chaque action sur vos outils est attribuable à un collaborateur identifié ; droits retirés le jour du départ.

Plateau sécurisé : site sous alarme et vidéosurveillance, accès physique contrôlé, enregistrements d'appels stockés de façon sécurisée.

Les mesures détaillées et leur attestation sont communiquées sur demande dans le cadre d'une consultation.

NOS ENGAGEMENTS RGPD ET LOI 09-08

01 **Finalité et minimisation**

Nous ne traitons que les données nécessaires à la mission confiée, selon vos instructions documentées.

02 **Non-conservation**

Aucune donnée client n'est conservée au-delà de la mission ; restitution ou suppression attestée à la fin du contrat.

03 **Confidentialité des équipes**

Clause de confidentialité dans chaque contrat de travail, sensibilisation à la protection des données dès l'intégration.

04 **Encadrement contractuel**

Accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD, registre des traitements, notification de tout incident dans les délais convenus.

05 **Droits des personnes**

Toute demande d'accès, de rectification ou d'opposition reçue par nos équipes vous est transmise pour traitement.

Six raisons de nous confier vos opérations.

01

Nous pilotons, nous ne répondons pas seulement.

Notre cœur de métier est la conduite d'activité : la relation client est au service de vos interventions, pas l'inverse.

02

Une expérience née sur des déploiements nationaux.

Compteurs communicants, modules radio, raccordements fibre : nous avons tenu des plans de charge sur cinq régions simultanément.

03

La rigueur d'un groupe certifié.

ISO 9001, démarche MASE, prestataire de GRDF depuis 2009 : nos standards ne se négocient pas.

04

Des équipes stables et francophones.

Trente-sept collaborateurs formés, audités, fidélisés ; des voix qui ressemblent à celles de vos clients.

05

Des engagements mesurables.

Joignabilité, qualité de service, délai de traitement, satisfaction : nous acceptons d'être jugés et intéressés sur les résultats.

06

Une chaîne complète, un seul interlocuteur.

Études, terrain, relation client, formation : le groupe ENETECH porte votre contrat de bout en bout.

TARIFICATION

Chaque mission est chiffrée sur devis, au forfait mensuel ou à l'unité d'œuvre, avec mécanismes d'intéressement possibles. Contactez-nous pour une étude personnalisée.

3 mois

Confiez-nous une mission pilote. Nous mesurons ensemble l'impact sur vos indicateurs, puis nous décidons de la suite avec vous.

3CALL3

Votre exigence, *notre engagement.*

Parlons de vos opérations. Une première étude de votre besoin est réalisée sans engagement.

4e étage, Résidence Malika
37 rue Jalal Eddine Sayouti
Casablanca, Maroc

contact@3call3.com

+33 7 43 39 05 27

DIRECTION GÉNÉRALE
Youssef Amiri
y.amiri@enetech.fr

DIRECTION TECHNIQUE
Samuel Bruneau
s.bruneau@enetech.fr

ÉCRIVEZ-NOUS

Scannez pour nous adresser directement votre demande d'étude.

Une société du groupe **ENETECH**
7 rue de la Fosse aux Leux, 91700 Sainte-Geneviève-des-Bois, France

3CALL3 · SARL au capital de 100 000,00 MAD · Siège social : 4e étage, Résidence Malika, 37 rue Jalal Eddine Sayouti, Casablanca · RC Casablanca 450515 · ICE 002366095000023 · IF 39417707 · TP 35602579 · CNSS 1832255 · Cogérants : Youssef Amiri, Samuel Bruneau.

Plaquette réalisée en septembre 2026. Les informations contenues sont données à titre indicatif et ne constituent pas une offre contractuelle. Logos clients reproduits avec leur accord.