

Demande de dossier d'éligibilité  
au  
« Label Responsabilité Sociale »  
Catégorie - Donneur d'Ordres

**A RENVoyer**  
✉ **ALRS**  
c/o Canal + Distribution - 41/43 rue Camille Desmoulins  
92130 Issy les Moulineaux  
mail : [info@alrs.asso.fr](mailto:info@alrs.asso.fr)

## DEMANDE DE DOSSIER D'ELIGIBILITE AU "LABEL RESPONSABILITE SOCIALE" POUR LA CATEGORIE « DONNEUR D'ORDRES »

### Principes génériques

Créé le 14 décembre 2004 sous l'égide du Ministère du travail, de l'emploi et de la cohésion sociale, de l'AFRC (Association Française de la Relation Client) et du SP2C (Syndicat Professionnel des Centres de Contacts), le "Label responsabilité sociale" apparaît plus que jamais comme le garant éthique des bonnes pratiques sociales des acteurs de la chaîne de la relation clients.

Après plus de trois ans d'existence, la légitimité du "Label Responsabilité Sociale" est aujourd'hui renforcée avec la création d'une association destinée à la promotion et au développement de la Responsabilité Sociale des Entreprises dans le secteur de la relation clients : l'ALRS (Association pour la promotion et le développement du Label Responsabilité Sociale).

Fort levier de valorisation socio-économique du secteur grâce à une mise en exergue du socialement responsable, le "Label Responsabilité Sociale" inaugure et propose une alternative à une logique axée uniquement sur la recherche systématique d'optimisation des coûts.

En effet, en assurant une valeur ajoutée accrue dans la qualité des prestations délivrées dans le cadre d'un environnement socialement responsable, le "Label Responsabilité Sociale" démontre ainsi que logique économique et responsabilité sociale ne sont pas des concepts antinomiques en matière de création de valeur.

Consensuel et collectif, il offre, de par son contenu, la possibilité de :

- améliorer l'image du secteur et l'attractivité des filières métiers de la relation clients ;
- démystifier la dimension sociale et les politiques d'achats des acteurs du secteur en rendant plus transparente l'ensemble de la chaîne de valeur : « Donneur d'Ordres », « Centres de Relations Clients intégrés », « Centres de Relations Clients externalisés » ;
- allouer une confiance durable plus accrue dans la relation « Donneur d'Ordres » - « Sous-traitants » ;
- permettre une meilleure reconnaissance, par l'ensemble des parties prenantes du marché, des entreprises socialement responsables ;
- promouvoir les politiques d'ingénierie formation bâties dans la perspective d'accroître la valeur ajoutée des prestations de services délivrées aux clients et utilisateurs finaux ;
- mobiliser les personnels autour d'objectifs fédérateurs communs.

Trois catégories d'entreprises sont visées par le "Label Responsabilité Sociale" : « Donneur d'Ordres », « Centres de Relations Clients Intégrés » et « Centres de Relations Clients Externalisés ».

Chacune de ces catégories est auditée selon une méthodologie spécifique établie par un cabinet d'audit spécialisé indépendant.

Ainsi, sont notamment évaluées pour la catégorie « Donneur d'Ordres », les pratiques d'achats responsables ou encore les pratiques sociales éthiques ainsi que les conditions de travail pour les centres de relations clients intégrés ou externalisés.

En préconisant une méthode de responsabilisation des acteurs par la création d'un label privé régi par une association dédiée, l'Etat poursuit deux objectifs principaux que sont : la valorisation et la structuration de l'ensemble des acteurs de la profession.

Le "Label Responsabilité Sociale" constitue un facteur différenciant fort en matière de création de valeur sociale et se révèle un enjeu majeur dans une économie nationale où les activités de services constituent de réels pôles de développement d'emplois et de compétences et un fort levier de croissance économique.

Les entreprises « Donneur d'ordres », les centres de relations clients intégrés comme externalisés qui souhaitent adhérer volontairement à ce label devront exercer leurs activités avec toutes les garanties en termes de bonnes pratiques sociales, de respect des règles managériales et de respect des normes contractuelles engagées avec les partenaires, sous-traitants et fournisseurs.

Demande de dossier d'éligibilité  
au  
« Label Responsabilité Sociale »  
Catégorie - Donneur d'Ordres

**A RENVoyer**  
✉ **ALRS**  
c/o Canal + Distribution - 41/43 rue Camille Desmoulins  
92130 Issy les Moulineaux  
mail : [info@alrs.asso.fr](mailto:info@alrs.asso.fr)

## **FICHE : Catégorie « Donneur d'Ordres »**

### **Critères d'éligibilité**

#### **Principes applicables aux entités juridiques postulantes issues de la catégorie « Donneurs d'Ordres » :**

Les sociétés de la catégorie « Donneur d'Ordres » peuvent postuler au seul titre d'une entité juridique disposant d'une personnalité morale indépendamment de la société mère ou du groupe dès lors qu'une cohérence géographique et/ou opérationnelle régit la demande de candidature et que celle-ci est approuvée par le Comité de labellisation.

Toutefois deux conditions sont à remplir :

- d'une part, qu'un minimum de 60% des volumes d'activités externalisés (heures productives de services francophones de relations clients à destination de clients finaux français) achetés par l'entité juridique postulante, soit réalisé en France par des centres de relations clients externalisés.
- d'autre part, que l'entité juridique postulante n'utilise pas une pratique des enchères inversées dans le cadre de sa politique d'achat en France à l'égard des centres de relations clients externalisés.

## **Procédure pour se porter candidat au "Label Responsabilité Sociale"**

Les entreprises qui souhaitent se porter candidates sont invitées à renvoyer leur dossier de demande d'éligibilité au comité de labellisation de l'Association Label Responsabilité Sociale

Si cette demande est retenue par le comité de labellisation vous recevrez un devis (devis valable trois mois). Après acceptation, vous devez le renvoyer tamponné, signé, daté et accompagné de la mention « Bon pour accord », une facture sera alors émise et envoyée par courrier postal (votre candidature devra nous parvenir dans un délai d'un an à compter de la date de facturation). Après réception du paiement, nous vous ferons parvenir le dossier du « Label Responsabilité Sociale » par courrier électronique.

Vous devez ensuite retourner votre dossier « Label Responsabilité Sociale » dûment rempli et accompagné des pièces justificatives par voie postale et vous inscrire dans l'une des vagues de labellisation (le calendrier des vagues vous sera indiqué par courrier et sera disponible sur le site internet [www.alrs.asso.fr](http://www.alrs.asso.fr)

Il appartient à la société postulante de communiquer tout justificatif permettant d'établir le respect de la condition de l'éligibilité.

Oui, je souhaite recevoir un devis pour ma candidature au « Label Responsabilité Sociale ».

Date

Mail

Nom et fonction

Cachet de la société et signature

Demande de dossier d'éligibilité  
au  
« Label Responsabilité Sociale »  
Catégorie - Donneur d'Ordres

**A RENVoyer**  
✉ **ALRS**  
c/o Canal + Distribution - 41/43 rue Camille Desmoulins  
92130 Issy les Moulineaux  
mail : info@alrs.asso.fr

## **Profil de l'entité juridique postulante**

(Merci de bien vouloir compléter cette partie)

Raison Sociale : .....

Adresse : .....

Maison mère : .....

Activités : .....

(Joindre un organigramme juridique simplifié précisant les liens capitalistiques avec d'autres entités juridiques)

CA : .....

Code NAF : .....

ETP : .....

Le cabinet d'audit s'attachera à auditer l'entité juridique postulante (groupe ou filiale).

L'audit portera notamment sur les contrats commerciaux établis en France ou à l'étranger dans le cadre de l'achat d'heures productives de services francophones de relations clients à destination de clients finaux français.

**Pouvez-vous préciser la répartition en % des achats de prestations de CRC en France et à l'étranger (en € et en heures productives) ? :**

| % du montant des achats annuels de prestations des CRC | France | Off shore |
|--|--------|-----------|
| Centres de relations clients intégrés                  |        |           |
| Centres de relations clients externalisés              |        |           |

| % en heures productives                   | France | Off shore |
|---|--------|-----------|
| Centres de relations clients intégrés     |        |           |
| Centres de relations clients externalisés |        |           |

Nom et fonction du correspondant « Label Responsabilité sociale » :

..... ☎ : ..... Mail : .....

Nom et fonction des principales personnes à auditer :

..... ☎ : ..... Mail : .....

..... ☎ : ..... Mail : .....

Demande de dossier d'éligibilité au  
« Label Responsabilité Sociale »

Catégorie - Donneur d'Ordres

**A RENVoyer**

✉ **ALRS**

c/o Canal + Distribution - 41/43 rue Camille Desmoulins  
92130 Issy les Moulineaux

mail : info@alrs.asso.fr

Matrice à compléter par l'entité juridique postulante « Donneur d'ordres »

| <b>Contrat(s)</b><br>(Merci de préciser le nom de la société réalisant la prestation externalisée) | <b>Nombre d'heures productives</b> | <b>Localisation des sites de production</b> |
|--|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |
| <input type="checkbox"/> .....<br>...  | .....<br>...                       | .....<br>...                                |

### Déclaration d'Exactitude

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des informations précisées ci-dessus et m'engage sur simple demande du Comité de labellisation de l'ALRS ou du cabinet d'audit mandaté à cet effet à en justifier la ventilation.

Nom et fonction du représentant légal de l'entité juridique postulante : .....

Signature : .....

Date : .....