

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

Catégorie – CRC externalisés

**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 « CENTRES DE RELATIONS CLIENTS EXTERNALISES »

### **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 »

CRC Externalisés

## A RENVOYER

✉ ALRS

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

mail : info@alrs.asso.fr

## Organigramme Juridique

### « CRC Externalisés »

**Entité juridique postulante :** .....



**Société mère :** .....

Prise de participation >50% :

<b>Société(s) fille(s)</b>				<b>Filiale(s)</b>				<b>Sous-filiale(s)</b>				<b>Établissement(s)</b>			
Nom et localisation	Part. %	ETP	NAF	Nom et localisation	Part %	ETP	NAF	Nom et localisation	Part. %	ETP	NAF	Nom et localisation	Part. %	ETP	NAF
<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...
<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...
<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...
<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...
<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...
<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...	<input type="checkbox"/> .....	...	...	...

Prise de participation <50% :

<b>Société(s) associée(s)</b> (Merci de préciser l'entité juridique ayant une prise de participation)					
Nom	Localisation	Entité juridique référente	Part. %	ETP	NAF
<input type="checkbox"/> .....	.....	.....	.....	.....	.....
<input type="checkbox"/> .....	.....	.....	.....	.....	.....
<input type="checkbox"/> .....	.....	.....	.....	.....	.....



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

CRC Externalisés

**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)

---

## ***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 : .....