



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

Catégorie – CRC externalisés

## A RENVoyer

✉ ALRS

A l'attention de Sébastien FAURE  
c/o Mission Nationale de la Relation Client  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris  
Tél : 01.77.49.46.10

## 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 »

Catégorie – CRC externalisés

## A RENVoyer

✉ ALRS

A l'attention de Sébastien FAURE  
c/o Mission Nationale de la Relation Client  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris  
Tél : 01.77.49.46.10

### **FICHE : Catégorie « Centres de Relations Clients Externalisés »**

#### **Critères d'éligibilité**

#### **Principes applicables aux entités juridiques postulantes issues de la catégorie des CRC externalisés :**

- La société mère postule au titre de l'ensemble des sociétés filles, filiales, sous filiales, ..., et établissements, basés en France ou à l'étranger, délivrant des prestations francophones de relations clients à des clients finaux français.
- Sont exclues du périmètre les entités juridiques présentant une prise de participation < à 20%.
- Le Label Responsabilité Sociale doit couvrir l'ensemble des entités juridiques du groupe (avec ou sans personnalité morale) localisées en France ou à l'étranger qui délivrent des prestations francophones de relation clients à des clients finaux français.
- Les cas de discrimination avérés ayant donné lieu à une condamnation pénale dans l'année précédant la candidature au Label Responsabilité Sociale constituent un critère réhabilitaire.
- Les cas de suicides ayant donné lieu à une reconnaissance pour faute inexcusable dans l'année précédant la candidature au Label Responsabilité Sociale constituent un critère réhabilitaire.
- Les cas de condamnation CNIL dans l'année précédant la candidature au Label Responsabilité Sociale constituent un critère réhabilitaire.  
On entend par les cas de condamnation CNIL, après mise en demeure infructueuse, les sanctions suivantes directement applicables par la CNIL :
  - Sanction pécuniaire
  - Injonction de cesser le traitement
  - Retrait de l'autorisation pour ce traitement

**NB :** Une mise en demeure de la CNIL ne rend pas une entreprise inéligible. C'est la condamnation CNIL, qu'elle soit pécuniaire, injonction de cesser le traitement ou retrait de l'autorisation, qui rend l'entreprise inéligible.

En conséquence, il convient lors de chaque comité de labellisation, que celui-ci statue sur les contours géographiques et juridiques de l'entité juridique postulante, concernés par les audits de labellisation.



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

Catégorie – CRC externalisés

## A RENVoyer

✉ ALRS

A l'attention de Sébastien FAURE  
c/o Mission Nationale de la Relation Client  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris  
Tél : 01.77.49.46.10

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 devrez 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)).

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 – CRC externalisés

## A RENVOYER

✉ ALRS

A l'attention de Sébastien FAURE  
c/o Mission Nationale de la Relation Client  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris  
Tél : 01.77.49.46.10

### Profil de l'entité juridique postulante

(Merci de bien vouloir compléter cette partie)

Raison Sociale	.....		
Adresse	.....		
Code Postal	.....	Ville	.....
Maison Mère	.....		
Activités	.....		
Code SIRET	.....	Code NAF	.....
CA (€)	.....	Nombre d'équivalent Temps Plein	.....

Nom et fonction du correspondant « Label Responsabilité sociale » :

..... ☎ : ..... Mail : .....

Nom et fonction des principales personnes à auditer :

..... ☎ : ..... Mail : .....

..... ☎ : ..... Mail : .....

### **Périmètre juridique d'intervention**

Afin de mieux appréhender le périmètre juridique de l'entreprise, il est désormais demandé à chaque société postulante de fournir lors de sa candidature une cartographie des entités disposant des liens capitalistiques / juridiques avec l'entreprise postulante (cf. page suivante) et de faire attester le représentant légal du groupe quant à l'exactitude des informations transmises au comité de labellisation.

Le comité de labellisation s'attachera à vérifier de manière exhaustive les tableaux complétés par les entités juridiques postulantes et certifiés par le représentant légal du groupe dont dépend l'entité juridique postulante. A l'issue de cette vérification, le comité de labellisation procède à la délimitation du périmètre juridique et géographique idoine auquel devra se soumettre l'entité juridique postulante.

En cas de dossier incomplet, le comité de labellisation demandera au candidat postulant des compléments et/ou pièces nécessaires à la bonne compréhension du dossier.

#### **Modalités de décompte : CRC externalisés**

**Nombre** : le plus petit dénominateur commun est l'établissement (sans personnalité morale) et nous servira d'unité de décompte (ou UM : Unité de Mesure) dans le modèle de calcul.

Ainsi est décompté le nombre de sociétés, filiales, sous filiales, établissements entrant dans le périmètre du groupe en France et à l'étranger. Ces entités juridiques doivent délivrer des prestations francophones de relations clients à destination de clients finaux français.

Dans l'hypothèse où certaines de ces entités juridiques seraient localisées à l'étranger, et que la règle de calcul nous donne un nombre de sites à auditer  $\geq 2$ , il conviendra d'auditer à minima une entité juridique étrangère (en priorité celle ayant le plus grand nombre d'ETP délivrant des prestations francophones à destination de clients finaux français).

Nous appliquerons la règle de calcul suivante :

- Si le nombre d'UM est  $< 4$ , nous auditerons le site principal.

- Si le nombre d'UM est = 4, on applique la formule suivante :  $\sqrt{X} = Y$ .

(Y étant le nombre total de sites à auditer, soit 4). En conséquence, nous auditerons le site principal en terme d'effectifs ainsi qu'un site complémentaire.

- Si le nombre d'UM est  $> 4$  alors, on applique la formule suivante :  $1 + \sqrt{X} = Y$ .

(Y étant le nombre total de sites à auditer). En conséquence, nous auditerons le site principal en terme d'effectifs ainsi que les sites complémentaires.

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur lorsque la décimale est  $\geq 5$ .

Tout site audité à l'étranger donnera lieu à une facturation complémentaire unitaire.



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

CRC Externalisés

## A RENVoyer

✉ ALRS

A l'attention de Sébastien FAURE  
c/o Mission Nationale de la Relation Client  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris

## Organigramme Juridique

### « CRC Externalisés »

Entité juridique postulante : .....



Société mère : .....

Prise de participation >50% :

Société(s) fille(s)				Filiale(s)				Sous-filiale(s)				Établissement(s)			
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% :

Société(s) associée(s) (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

A l'attention de Sébastien FAURE  
c/o Mission Nationale de la Relation Client  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris

---

### ***Déclaration d'Exactitude***

**Je certifie sur l'honneur l'exactitude de l'ensemble des informations précisées dans ce document et m'engage sur simple demande du Comité de labellisation de l'ALRS ou du cabinet d'audit mandaté à cet effet à fournir tous les justificatifs nécessaires.**

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

Signature : .....

Date : .....