



Les Entreprises engagées avec des services clients 100% Français valorisées par la marque « Relation Client 100% France »

Olivia Grégoire, Ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme va remettre ce jeudi 10 novembre 2022, lors du Salon MIF EXPO - le Salon du Made In France - les attestations de la Marque de garantie AFRC Relation Client 100% France, aux entreprises engagées avec des services clients 100% Français.

C'est dans le cadre exceptionnel du Salon du Made in France qui valorise le savoir-faire et l'excellence Française, organisé à Porte de Versailles du 10 au 13 novembre, que Madame la Ministre, Olivia Grégoire, aux côtés d'Éric Dadian, Président de l'AFRC et de Gilles Attaf, Président de l'Association Origine France Garantie, remettra les attestations aux sociétés présentes :

SNCF CONNECT&TECH, CYCLOCITY, EDENRED, EDF, JOBTEASER, LEROY MERLIN, MAIF, MACIF, LA BANQUE POSTALE, LEOCARE.

Voici la liste des entreprises ayant récemment obtenu la Marque de Garantie : **SNCF CONNECT&TECH, VEOLIA, LA BANQUE POSTALE, CYCLOCITY, AESIO MUTUELLE et JOBTEASER.**

Elles rejoignent les premières entreprises ayant obtenue la Marque de Garantie en 2021 et qui renouvellent leur engagement en 2022 : BOULANGER CUSTOMER CARE, BUTAGAZ, EDENRED, EDF, UNEO, HOMESERVE, LEOCARE, MACIF, MAIF, O2 CARE SERVICES, SANOFI et LEROY MERLIN.

La Marque de Garantie AFRC Relation 100% Client France a été créé en septembre 2021 par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Origine France Garantie. Elle certifie l'origine française de l'ensemble des interactions que la marque entretient avec le client/citoyen/patient à distance lors de toutes les étapes de son parcours – avant-vente, vente, après-vente – et qui peuvent être à l'initiative de la marque, comme du client/citoyen/patient.

Les entreprises ayant obtenu la marque de garantie répondent à des problématiques et des enjeux au cœur des discussions actuelles :

- Le maintien et le développement de l'emploi en France face à la concurrence de pays à bas coût
- La valorisation des métiers
- La création de valeur par la proximité entre les marques et les consommateurs

Tout en assurant que **100% de leur Relation Client est basée en France**, ces entreprises participent activement au maintien et au développement de l'emploi sur le territoire mais valorisent également leurs activités d'expérience client et contribuent à la création de valeur par le biais d'une proximité entre les marques et le consommateur.

En 2022, l'Association Française de Normalisation (AFNOR), organisme certificateur de cette démarche qualitative, a réalisé une vingtaine d'audits, qui a mené à la certification de 18 entreprises, à ce jour.

18 entreprises ont obtenu la marque de garantie AFRC Relation Client 100% France depuis sa création :

- AESIO MUTUELLE
- BOULANGER CUSTOMER CARE
- BUTAGAZ
- CYCLOCITY
- EDENRED
- EDF
- HOMESERVE
- JOBTEASER
- LA BANQUE POSTALE
- LEOCARE
- LEROY MERLIN
- MACIF
- MAIF
- O2 CARE SERVICES
- SANOFI
- SNCF CONNECT&TECH
- UNEO
- VEOLIA

A propos de l'AFRC

L'AFRC, créée en 1998, est LA communauté de professionnels qui travaille sur la transformation de l'entreprise par le biais de l'Expérience Client et de l'Engagement Collaborateur. Laboratoire d'idées et espace d'échange, l'AFRC apporte des solutions aux acteurs économiques pour les aider à affronter cette révolution.

L'AFRC c'est 24 ans d'existence, plus de 3 500 adhérents, 267 entreprises membres et 23 secteurs d'activité représentés.

Marque de Garantie mise en place par



Contact presse

Vincent Berlemont - vberlemont@afrc.org - 09 73 01 11 55

