



SERVICE FRANCE GARANTI

LE VILLAGE DES SERVICES

LA GRANDE NOUVEAUTÉ DU MIF EXPO 2025



Du 6 au 9 novembre 2025, le MiF Expo, rendez-vous incontournable du Made in France, investira le Hall 3 de la Porte de Versailles. Cette édition verra la création d'un espace inédit : le Village des Services, porté par Service France Garanti et l'AFRC (Association Française de la Relation Client). Cet espace mettra à l'honneur des entreprises qui ont choisi d'ancrer leurs services en France, créant ainsi de la valeur économique et sociale dans nos territoires.

Par Anthony Vitorino

“100 % Relation Client France” : une marque commune AFRC – Service France Garanti

En 2019, à la demande du Ministre de l'Économie, les professionnels de la relation client se sont réunis pour réfléchir aux enjeux de la filière. Objectif : renforcer la proximité avec les consommateurs tout en préservant les emplois dans l'Hexagone. Ces travaux, menés par l'AFRC et le SP2C, ont débouché en 2021 sur la création d'une marque inédite : “100 % Relation Client France”, fruit du partenariat entre Service France Garanti et l'AFRC.

Cette marque distingue les entreprises dont l'intégralité du service de relation client à distance — en front comme en back office — est réalisée en France pour le marché français. Elle garantit que 100 % de la main-d'œuvre concourant à la prestation, qu'elle soit internalisée ou externalisée, est soumise à des contrats de travail de droit français, sans quota ni dérogation.

Au-delà de ce critère central, la marque encourage également des engagements complémentaires, comme l'obtention de certifications en lien avec la qualité de service et la RSE (ISO 26000, NF Service, Ecovadis...), l'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi, l'inclusion et le soutien à l'écosystème local, ou encore la mise en œuvre d'actions de responsabilité environnementale. Véritable repère pour les consommateurs, “100 % Relation Client France” incarne un double engagement : offrir un service performant et contribuer activement au dynamisme économique des territoires.

Des acteurs engagés

Au Village des Services, COMEARTH défendra son modèle de relation client externalisée multilingue, sans jamais avoir délocalisé ses activités. Le Groupe IMA illustrera son expertise dans l'assistance, de la mobilité à la santé, avec des solutions humaines et efficaces. Le Groupement des Professions de Services (GPS) rappellera le rôle stratégique du secteur dans l'économie française. Illuin Technology présentera ses innovations en intelligence artificielle développées intégralement en France. Tête-à-Tête, fort de 41 ans d'expérience, incarnera la qualité d'un service personnalisé. Wisecom, basé à Paris, démontrera qu'un centre d'appels peut conjuguer proximité et haut de gamme. Enfin, la MACIF témoignera de son engagement mutualiste et territorial.

Un rendez-vous sur Fait en France la Télé

Le jeudi 6 novembre au matin, plus de trois heures et demie de direct sur Fait en France la Télé seront consacrées à l'univers des services. Conférences, présentations et remises officielles de certifications Service France Garanti et 100 % Relation Client France



Éric Dadian, Président de l'AFRC

permettront au public de découvrir les visages et les parcours derrière ces engagements.

Un choix fort pour la France

Avec le Village des Services, le MIF Expo offre une vitrine à des entreprises qui prouvent qu'il est possible d'allier innovation, compétitivité et responsabilité sociale. Dans un contexte où la délocalisation reste tentante, elles font le choix de l'ancrage territorial, du maintien des emplois et d'une relation client de proximité. Un engagement durable qui place l'humain au cœur du service et la France au cœur de l'action.

ZOOM SUR

100 % Relation Client France

- L'intégralité du service de relation client à distance (front et back office) doit être réalisée en France.
- 100 % de la main-d'œuvre, qu'elle soit internalisée ou externalisée, doit être soumise à des contrats de travail de droit français.
- Engagements volontaires : certifications qualité et RSE, insertion locale, inclusion, actions environnementales.

Service France Garanti

- 90 % de la main-d'œuvre concourant à la prestation et 90 % de celle en contact direct avec le client soumis à un contrat de droit français.
- Audit annuel par un organisme certificateur indépendant.