



Règlement intérieur

Association Française de la Relation Client

Préambule

Fondée en 1998 par Laurent Biojoux (Chronopost), Corinne Caffin (QUELLE), Eric Dadian (Intracall Center) et Christophe Nepveux (Bouygues Télécom), l'Association Française de la Relation Client a pour objet de promouvoir, développer et valoriser la Relation Client et ses métiers auprès du plus grand nombre de parties prenantes (Etat, collectivités territoriales, associations, consommateurs, entreprises, salariés, syndicats, universités, etc.).

L'association a notamment pour ambitions de :

- Faire connaître et reconnaître la Relation Client et ses métiers auprès du grand public, des décideurs économiques et des autorités compétentes ;
- Fédérer les énergies et savoirs afin d'apporter un éclairage technique et des propositions innovantes d'amélioration ou de régulation consensuelle auprès du législateur en tant que porte-parole de la profession de la Relation Client ;
- Assurer une veille technologique et fonctionnelle en lien avec des experts et professionnels issus de différents secteurs (IT, Marketing, Management, RH & Droit, etc.) ;
- Partager des savoirs et des expériences à travers la mise à disposition de supports techniques et d'informations et lors d'échanges dans des espaces de discussion (in situ ou virtuels) ;
- Professionnaliser les métiers de la Relation Client par la mise à disposition de cursus de formation et d'une veille technique et informationnelle ;
- Développer un réseau unique d'affaires en créant des synergies entre professionnels du monde du travail au cours de temps de rencontre et d'échange
- Promouvoir l'image et la notoriété de la profession par l'organisation d'événementiels et de partenariats d'affaires, la signature d'accords-cadres de développement.

Objet du règlement intérieur

Le règlement intérieur fixe les modalités d'application des statuts de l'AFRC.

Il s'applique, sans exception, à tous les adhérents et partenaires de l'association susceptibles d'intervenir en tant qu'animateur, participant, contributeur ou mandant dans le cadre de sessions de travail portées par l'AFRC.

En cas de contradiction entre le règlement intérieur et les statuts, ceux-ci feront foi. Chaque membre de l'AFRC s'engage par écrit à respecter sans restriction le présent règlement intérieur mais également à adopter une attitude conforme à la charte des valeurs ainsi qu'au code de déontologie de la profession en matière de Relation Client. Le Président veillera à la bonne exécution de cette obligation nécessaire à toute adhésion.



Ce règlement intérieur a vocation à être utilisé dans le cadre exclusif de la bonne gouvernance de l'association. En conséquence, tout tiers extérieur à l'association ne peut en aucun cas s'en prévaloir.

Le présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une adaptation de son contenu par le conseil d'administration afin de tenir compte notamment des évolutions réglementaires et des contraintes applicables à l'association.

1. Membres de l'association

1. Procédure d'adhésion

Les candidatures à l'admission en qualité de membre de l'association sont adressées au conseil d'administration qui délègue, si nécessaire, un ou plusieurs administrateurs en qualité de rapporteur, à l'effet de recueillir sur le candidat tout renseignement d'ordre moral et technique.

Le ou les administrateurs délégués établissent un rapport qui est présenté au conseil d'administration.

Le conseil d'administration prend, sans la motiver, une décision d'admission ou de rejet de la candidature.

Cette décision est notifiée au candidat. L'adhésion ne devient effective qu'après signature par le candidat de l'engagement de respecter les présents statuts, le règlement intérieur, le code de déontologie de la profession et la charte des valeurs de l'association et après le règlement de sa cotisation annuelle.

Le membre de l'association désigne alors ses représentants qui doivent nécessairement bénéficier de compétences directes avec les métiers de la Relation Client ou ayant un intérêt professionnel pour la Relation Client.

L'adhésion peut être collective ou individuelle pour la catégorie des membres actifs selon un barème de cotisations spécifique conformément à l'article 5 du présent règlement intérieur.

Pour les autres catégories de membres de l'association, l'entreprise ne pourra être représentée que par une seule personne et aucune adhésion collective ne sera admise.

2. Conditions de démission, de radiation et d'exclusion

Un membre de l'AFRC perd sa qualité de membre dans les cas suivants :

- Démission
- Radiation
- Exclusion
- Changement de poste au sein de l'entreprise membre

2.1 Démission

Tout membre peut à tout moment donner sa démission, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, adressée au Président de l'AFRC.

La démission prend effet le jour de la première présentation de la lettre recommandée.

La démission ne fait pas obstacle au recouvrement des cotisations dues mais non encore payées.

- Tout membre démissionnaire reste tenu du paiement de sa cotisation dans son intégralité sur l'année civile engagée quelque soit sa durée de présence au sein de l'association sur l'année civile considérée.

2.2 Radiation



Tout membre peut être radié par le conseil d'administration en cas de non paiement de sa cotisation annuelle, trois mois après envoi au membre défaillant d'une mise en demeure de règlement adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

2.3 Exclusion

L'exclusion d'un membre peut être également prononcée par le conseil d'administration, après avoir entendu ses explications dans les cas suivants :

- motif grave ou infractions répétées contraires aux statuts, règlement intérieur, code de déontologie de la profession ou charte des valeurs de l'association ;

- agissements susceptibles de causer un préjudice à l'association ou à l'un de ses membres ;

2. Vol ou détournement de fichiers informatiques ou de données dites « confidentielles » ;
3. Tout manquement à la probité à l'égard de l'association et toute condamnation pour des faits contraires à l'éthique de l'association ;
4. Tout comportement susceptible de jeter le discrédit sur l'association et ses membres ;
5. En cas de redressement judiciaire, de liquidation des biens ou de faillite personnelle ;
6. En cas de sollicitation commerciale abusive sans demande expresse et volontaire des membres de l'association

3. Droits et obligations des membres à jour de leur cotisation

3.1 Avantages et services en tant qu'adhérent :

Chaque membre de l'association à jour de ses cotisations bénéficie des avantages et services suivants :

- Accès gratuit et privilégié à l'ensemble des ateliers de travail *1 ;
- La mise à disposition d'une base unique de données documentaires sur les métiers de la Relation Client et les pratiques du secteur (livres blancs, benchmarking, études sectorielles, film « une journée de service client », etc.)
- L'annuaire des membres de l'AFRC (société et nom) sur simple demande ;
- La possibilité annuelle de participer à plusieurs rendez-vous thématiques ;
- La participation à l'ensemble des événements de l'AFRC ;
- o les Palmes de la Relation Client
- o les 24 H de la Relation Client
- o les colloques
- o les assemblées
- o les rencontres de l'AFRC
- o les petits déjeuners de l'AFRC
- La réception de bulletin d'information
- o charte éthique « Décryptage RC de la législation » (code de déontologie AFRC validé par la CNIL)
- o les travaux de normalisation AFNOR/CEN
- Une restitution prioritaire d'études AFRC
- o le Guide des Métiers et Formations à la Relation Client à Distance
- o le Guide des Implantations en France



- l'Observatoire des usages du Digital
- nos livres blancs (L'Excellence Opérationnelle, etc.)
- les études partenaires
 - Un accès gratuit à la bourse d'emploi pour des recrutements
 - Une assistance juridique pour toute question liée à la gestion et à la protection des données personnelles auprès de Maître Etienne Drouard, avocat au sein du Cabinet K&L GATES
 - Une veille juridique permanente permettant d'anticiper les évolutions réglementaires.
 - Une relation clients « multi-canal »
- notre magazine : AFRC Mag
- notre site web
- notre newsletter trimestrielle
- notre page Facebook
- notre fil Twitter
- notre fil LinkedIn
- notre blog
 - La possibilité de participer à des voyages d'études à l'international
 - Des tarifs préférentiels auprès de nos partenaires :
- forum Annuel de la Relation Client réalisé avec Les Echos,
- congrès du crosscanal et du RTBF en partenariat avec LSA
- Salon Stratégie Clients,
- Recrutement : Randstad
- Conférences et autres événementiels partenaires
- Ou de nos membres associés de la classe 2.
 - Des tarifs préférentiels pour adhérer aux associations partenaires:
 - Communication de son appartenance à l'AFRC dans ses documentations et supports promotionnels uniquement après avoir obtenu l'accord du conseil d'administration.

3.2. Votes

3.2.1 Catégorie des « membres d'honneur » : le membre d'honneur est autorisé à voter aux assemblées.

3.2.2 Catégorie des « membres bienfaiteurs » : le membre bienfaiteur n'a pas le droit de vote aux assemblées.

3.2.3 Catégorie des « membres actifs » : le membre actif est autorisé à voter aux assemblées pour la personne morale qu'il représente (un vote par membre cotisant).

3.2.4 Catégorie des « membres associés » :

- Quel que soit sa classe, le membre associé peut voter aux assemblées pour la personne morale qu'il représente (un vote par membre cotisant).

Attention, tout Vice-Président, responsable de commission, et rapporteur/animateur d'atelier de travail rémunéré, ou non, au titre de sa participation dans le cadre de l'animation des commissions et autres événements sur un exercice civile en cours est exonéré de la cotisation annuelle et ne disposent pas d'un droit de vote lors des différentes assemblées.



3.2 Obligations des membres

Il ne sera toléré aucune utilisation du fichier de l'AFRC à des fins commerciales sous peine d'une exclusion de l'association.

Toutefois, les membres auront la possibilité de soumettre de manière ponctuelle des offres ou services spécifiques présentant un intérêt majeur pour les adhérents. Celles-ci devront être approuvées par le conseil d'administration et soumises à une participation financière spécifique et pourront donner lieu à :

- Un lien sur le site de l'AFRC ;
- Une table ronde ;
- Un atelier ;
- Une présentation au cours d'une commission ou lors d'une assemblée générale ;
- Un courriel spécifique.

4. Groupe de travail de l'AFRC

4.1 Nature des groupes

Dans le cadre des services proposés à ses membres, l'AFRC s'est dotée de 5 groupes de travail :

- Ressources Humaines ;
- Qualité ;
- Innovation et technologie ;
- Environnement juridique ;
- Fidélisation clients.

Cette liste n'est pas limitative en nombre et est réversible à tout moment sur simple décision du conseil d'administration.

4.2 Finalités

Les groupes de travail ont pour finalités de permettre aux membres adhérents à jour de leurs cotisations de se réunir autour d'animateurs techniques et d'échanger sur des pratiques inhérentes aux champs concernés dans le cadre d'ateliers de travail spécifiques ou au cours de réunions d'experts dans le prolongement de ces ateliers.

4.3 Vice-président / Responsable / Rapporteur animateur

Chaque groupe de travail est constitué d'un responsable et d'un rapporteur animateur dont les missions sont les suivantes :

4.3.1 Vice-président

Le Vice-président est nommé par le conseil d'administration et fait partie du bureau de l'association. A ce titre, il est en charge d'animer, en lien avec les personnels salariés de l'AFRC, un thème identifié par le Conseil d'Administration.



4.3.2 Expert

En charge du groupe de travail qui lui est rattachée, il a la responsabilité de :

- Construire le programme du groupe de travail qui sera validé par le conseil d'administration ;
- S'assurer de l'établissement du planning semestriel des activités et de son bon déroulement ;
- D'identifier et de coordonner les animateurs qui sont chargés de l'organisation et l'animation des réunions, tables rondes et des travaux du groupe.

Il s'engage à respecter le programme défini en début d'année et validé par le conseil d'administration.

Il s'engage pour une année civile et doit au minimum s'assurer que son groupe de travail propose a minima 3 réunions par an aux membres de l'AFRC et favorise la production de livrables.

Il s'engage à faire respecter au sein du groupe de travail les règles de confidentialité et à respecter toute consigne transmise par les personnels salariés de l'AFRC en charge de la logistique et de l'administration.

4.3.3. Animateur :

Le rôle de l'animateur est d'animer la rencontre et d'apporter un éclairage sur un sujet donné servant de support à un échange entre membres.

Il travaille sous la coordination du responsable de son groupe de travail et participe à la création du programme annuel en s'engageant moralement pour une année civile.

Il prend en charge l'organisation et l'animation de travaux dans un périmètre donné au sein d'un groupe de travail.

Il est responsable de l'organisation et du bon déroulement des ateliers, des tables rondes, ou de la production d'un livrable, dans son périmètre

Il travaille en collaboration avec l'administration de l'AFRC dans l'organisation des travaux suivants :

- Etablissement du calendrier des réunions par semestre ;
- Rédaction et communication de l'ordre du jour de chaque réunion au moins quatre (4) semaines avant la date de réunion de l'atelier ;
- Prise en charge de la feuille de présence émargée par les participants à chaque réunion et communication de celle-ci à l'administration de l'AFRC au plus tard dans les quinze (15) jours suivants.
- Remise des supports de présentation dans les quinze (15) jours suivants la réunion afin de les mettre à disposition des membres sur le site afrc.org.

Suite à ces présentations, l'animateur et les éventuel(s) animateur(s) extérieurs s'interdisent formellement d'utiliser le fichier des membres présents à des fins commerciales ou le transmettre à des tiers et d'autre part de solliciter de manière active les membres présents à l'exception d'une demande expresse de leur part.

En cas de manquement à ces obligations, l'animateur et éventuel(s) animateur(s) extérieurs risque l'exclusion conformément aux dispositions prévues à l'article 2.2.3.



4.4 Fréquence et durée

Les groupes de travail se réunissent à raison d'une fois par quadrimestre selon le format suivant :

- Table ronde
- Conférence
- Atelier
- Etc.

Chaque groupe de travail a une durée moyenne de 2H30.

4.5 Obligation de confidentialité

Chaque participant est tenu d'émarger la feuille de présence et de veiller à la plus stricte confidentialité des données présentées au cours de ces groupes de travail dès lors où l'AFRC ne les rend pas public et en consultation libre sur le site www.afrc.org

L'ensemble des informations portées à la connaissance des membres ou invités de l'association ne pourra donner lieu à un compte rendu ou une publication en dehors sans l'aval expresse de l'AFRC représentée par son Président.

L'AFRC prendra toute mesure nécessaire auprès du tribunal compétent afin de faire valoir les dommages et préjudices subis par l'association et ses membres.

4.6 Règles de vie

Tout participant à ces commissions s'engage à :

- s'inscrire à minima 72H ouvrés avant la date prévue ;
 - Respecter les horaires indiqués sur la convocation ;
 - Eteindre son portable ;
 - Compléter une évaluation suite à l'animation.

4.7 Invités

A l'initiative des responsables de commissions des représentants d'entreprises non membres de l'AFRC pourront venir témoigner de bonnes pratiques et échanger avec nos membres. Ceux-ci seront soumis à une obligation de confidentialité quant à la nature et le contenu des échanges évoqués lors de la réunion.

5. Cotisations

L'activité principale de votre entreprise (définie lors de votre immatriculation au registre du commerce et des industries) détermine le montant de votre cotisation.

Aucune dérogation ne peut être accordée au titre de cette règle.



Tout Vice-président, expert, et rapporteur/animateur rémunéré (ou non), au titre de sa participation dans le cadre de l'animation des commissions et autres événements sur un exercice civile en cours est exonéré de la cotisation annuelle.

6. Conclusion

En acceptant d'adhérer à ce règlement intérieur, le salarié/adhérent/expert/Vice-président accepte la gouvernance de l'association telle que définie dans le présent règlement et les statuts.

Toute infraction constatée pourra donner lieu à une exclusion du membre et des poursuites devant le tribunal compétent.

Fait à le