

Communiqué de presse AFRC / SP2C

Le 5 juillet 2005

« LABEL RESPONSABILITE SOCIALE » POUR LES CENTRES DE RELATION CLIENT

LE DOSSIER DE CANDIDATURE EST DESORMAIS DISPONIBLE SUR LE SITE www.afrc.org

Encouragées dès la fin 2004 dans leur démarche par Jean-Louis Borloo, Ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, les associations professionnelles AFRC (Association Française des centres de Relation Client) et SP2C (Syndicat Professionnel des Centres de Contacts) ont décidé de créer un « LABEL RESPONSABILITE SOCIALE », en concertation avec les organisations syndicales.

En effet, le secteur des centres de Relation Client souffre d'une image souvent dévalorisée auprès des médias ou du grand public alors même que les acteurs du marché et les pouvoirs publics s'accordent à reconnaître qu'il dispose d'un fort potentiel de croissance et de création d'emplois en France. L'enjeu consiste donc à trouver des solutions permettant d'améliorer son image et sa capacité à délivrer des services de qualité.

Le 16 avril dernier à l'occasion du SeCA 2005, Jean-Louis BORLOO a rendu public le choix opéré par les professionnels de confier à la société **Ernst & Young** l'élaboration du label, puis les audits des sociétés candidates à son obtention.

Ernst & Young a défini, pour chacune des **3 catégories de sociétés (Clients, Centres de Contacts Intégrés et Outsourcers)**, les critères d'éligibilité au label. Ils portent sur des pratiques d'achat responsables pour les Clients, sur des pratiques sociales éthiques (conditions de travail, formation...) pour les Outsourcers et les Centres de Contacts Intégrés.

L'objectif de l'AFRC et du SP2C est d'aboutir à une première vague de labellisation en décembre 2005.

A cette fin, les postulants sont invités à remplir leur dossier de candidature d'ici le 31 août 2005, pour que les audits soient planifiés entre septembre et novembre.

Les dossiers de candidature sont désormais disponibles sur le site de l'AFRC (www.afrc.org).*

L'obtention du label responsabilité sociale présente un réel intérêt pour les entreprises : reconnaissance vis à vis de leurs salariés, mobilisation des personnels sur des objectifs communs et valorisation de leur expertise auprès des clients.

En effet, en distinguant les opérateurs du secteur respectant un code de bonne conduite sociale, le « Label Responsabilité Sociale » **permettra** :

- **De rendre la relation consommateur – centre de relation client plus transparente**
- **De rendre la relation clients – prestataires plus confiante et plus durable**
- **D’aboutir à une meilleure reconnaissance par les salariés des bonnes pratiques en matière sociale**
- **D’accroître l’intérêt des filières métiers**
- **De renforcer la qualité des services proposés par les entreprises du secteur.**

Pour plus d’information sur le Label, merci de bien vouloir consulter le site Internet de l’AFRC (www.afrc.org) et de télécharger le dossier correspondant à votre catégorie pour faire acte de candidature.