

Extrait du PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services et applications VoIP
<http://www.phonethik.com/Nouvelles-regles-de-gouvernance-et.html>

Relation Client - Label Social

Nouvelles règles de gouvernance et nouveau président pour L'ALRS

- Le fil de l'information -

Date de mise en ligne : vendredi 18 décembre 2009

**PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services
et applications VoIP**

L'assemblée générale de l'ALRS, réunie le 17 décembre, a voté et adopté un ensemble de résolutions impliquant une importante révision de ses règles de gouvernance afin de renforcer la paritarisme de l'Association, développer, consolider le Label et créer un cadre favorable à la création d'emplois durables dans le secteur de la Relation Client. Elle a également voté la nomination d'un nouveau président, Fabrice André, Directeur de la Relation Client d'Orange France, qui succède à Thierry Chamouton, président de l'Association depuis sa création en 2007.

Fabrice André, Directeur de la Relation Client d'Orange France depuis 2007, succède donc à Thierry Chamouton, Directeur de la Relation Client de Canal +. Dans cette nouvelle fonction, Fabrice André entend poursuivre le développement du Label de Responsabilité Sociale engagé par Thierry Chamouton auprès de l'ensemble des acteurs du secteur de la Relation Client.

Création d'un comité scientifique & évolution du référentiel d'audit

Organe indépendant du comité de labellisation et des cabinets d'audit, ce nouveau comité aura en charge de veiller à la pertinence des critères d'attribution du Label de Responsabilité Sociale, leur opposabilité, leur actualisation notamment en regard des évolutions législatives, jurisprudentielles. Il sera également en charge de la qualité et l'éthique du processus de labellisation.

Ce comité sera composé d'un expert de l'ANDRH (Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines), d'un représentant de la médecine du travail, d'un expert du droit social, d'un chercheur académique en RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale), d'un expert des politiques sociale et RH, d'un représentant de la DGEFP (Délégation Générale à l'Emploi et la Formation Professionnelle) et de tout membre volontaire du comité de labellisation.

Les thèmes du référentiel d'audit, conçus lors de la création du Label en 2004, seront refondus afin d'intégrer tout nouvel élément.

Par ailleurs, le comité de labellisation se recompose. Deux sièges jusqu'à présent occupés par des représentants d'entreprise vont être attribués à un médecin du travail, spécialisé dans les risques psychosociologiques et le stress au travail, ainsi qu'à un représentant de l'Association Nationale des Directions de Ressources humaines (ANDRH). Le mode de vote du comité pour l'attribution du label change pour un paritarisme renforcé.

Enfin, le conseil d'administration s'élargit pour passer de 4 à 7 membres. Les nouveaux membres étant des représentants d'EDF et d'Orange, Thierry Chamouton devenant Vice-Président de l'ALRS.

Composition du nouveau conseil d'administration

- . Orange, représenté par Fabrice André au titre de Président de l'ALRS
- . Canal+ Distribution, représenté par Monsieur Thierry Chamouton au titre de Vice-président
- . EDF, représenté par Olivier Gronier au titre de Vice-président de l'ALRS
- . L'AFRC, représentée par Eric Dadian au titre de Vice-président de l'ALRS
- . Le syndicat patronal SP2C représenté par Laurent Uberti au titre de Vice-président de l'ALRS
- . Madame Kim Neyret, Canal+ Distribution au titre de Trésorière
- . Monsieur Yves Marguerite, Orange, au titre de Secrétaire