

DEMANDE DE DOSSIER D'ELIGIBILITE LABEL « HUMAN FOR CLIENT »

Avant-propos

L'INRC a été inauguré en 2014 par de grands groupes en collaboration avec les partenaires sociaux représentatifs dans le prolongement d'une mission ministérielle (2008-2012) du gouvernement français qui, elle-même, avait réuni, à partir de 2008, les acteurs des métiers de la Relation Client, entendue alors comme relation à distance multicanal. La prise en considération d'enjeux communs à toutes les organisations (publiques ou privées) a amené l'INRC à redéfinir son périmètre d'intervention et à s'intéresser au champ tout entier de la relation client telle que le sens commun la définit, c'est à dire l'ensemble des actions de contact entre une entité/marque et une personne physique ou morale.

L'enjeu de l'INRC est de remettre l'Humain au cœur de la Relation client des organisations.

Sa mission est d'inspirer, expérimenter, partager et promouvoir une Relation Client disruptive basée sur la relation humaine dans le contexte de transformation globale pour atteindre une performance sociale et durable.

Son ambition est de devenir le pôle expert et référent d'une Relation Client humaine, innovante en Europe.

Le Label « HUMAN FOR CLIENT » permet à l'Entreprise de mesurer et valoriser sa relation client responsable. Il est attribué par un Comité de labellisation pour trois ans suite à une évaluation indépendante réalisée par un organisme évaluateur.

La labellisation permet à l'Entreprise d'afficher ses pratiques responsables selon les lignes directrices suivantes : Gouvernance, Relations Sociales et conditions de travail, Ethique des affaires, Engagements vers le client, Contribution au développement local, Environnement.

La candidature au label « HUMAN FOR CLIENT » est un projet collectif et structurant, qui mobilise l'ensemble des acteurs de l'Entreprise, du conseiller clientèle à la direction générale. Le Label est un engagement sur le long terme. Il contribue à structurer les processus de l'Entreprise et à valoriser le travail des collaborateurs.

La marque de reconnaissance de la performance sociale permet à l'Entreprise de mettre en avant sa performance sociale et de communiquer efficacement auprès de ses clients, fournisseurs et collaborateurs.

L'INRC met à disposition de l'Entreprise un support de collecte d'informations reprenant les différents champs audités (supports spécifiques, adaptés aux différentes typologies d'entreprises).

Le rapport du label « HUMAN FOR CLIENT » est un outil pédagogique qui restitue de façon efficace et valorisante les résultats de l'évaluation de l'Entreprise. Il intègre l'ensemble des constats des évaluateurs en termes de points forts, pistes de progrès, points sensibles et axes d'amélioration. C'est une source d'amélioration structurée selon les exigences du cahier des charges et de l'ISO 26000.

En cas d'obtention du label par l'Entreprise candidate, suite à la validation du comité de labellisation, l'entreprise deviendra « membre associé utilisateur » de l'INRC et recevra à ce titre des invitations à des événements organisés par l'INRC

Critères d'éligibilité : Principes applicables aux entités juridiques postulantes

- Une entité juridique ayant une personnalité morale peut postuler au label performance sociale indépendamment de la société mère ou du groupe (ex : filiale régional, BU) dès lors qu'une cohérence géographique et/ou opérationnelle régit sa demande de candidature.

- **Spécificités CRC Externalisés :**
La société mère postule au titre de l'ensemble des sociétés filles, filiales, sous filiales, ..., et établissements, basés en France ou à l'étranger, délivrant des prestations de relations clients à des clients finaux du marché pour lequel la certification est requise. Sont exclues du périmètre, les entités juridiques présentant une prise de participation inférieure à 50 %.

- **Cinq conditions sont à remplir et constituent un critère rédhibitoire à toute candidature et/ou obtention du label :**
 - Les cas de discrimination avérés ayant donné lieu à une condamnation pénale dans l'année précédant la candidature.
 - Les cas de suicides ayant donné lieu à une reconnaissance pour faute inexcusable dans l'année précédant la candidature.
 - Les cas de condamnation CNIL dans l'année précédant la candidature (Sanction pécuniaire, Injonction de cesser le traitement, Retrait de l'autorisation pour ce traitement).
 - Les cas de condamnation clients type - action de groupe (cf [loi n°2014-344 du 17 mars 2014](#)) dans l'année précédant la candidature.
 - La pratique des enchères inversées par l'entité juridique postulante dans le cadre de sa politique d'achat, notamment à l'égard de ses prestataires réalisant pour lui des prestations de relation clients.

➤ **Profil de l'entité juridique postulante**

Raison Sociale		
Adresse		
Code Postal	Ville
Maison Mère		
Activités		
Code SIRET	Code NAF
CA (€)	Nombre d'équivalent Temps Plein

Nom et fonction du correspondant «Label Performance sociale » :

..... ☎ : Mail :

➤ **Périmètre juridique d'intervention**

Afin de mieux appréhender le périmètre juridique de l'entreprise, il est désormais demandé à chaque société postulante de fournir lors de sa candidature une cartographie des entités disposant des liens capitalistiques / juridiques avec l'entreprise postulante (cf. page suivante) et de faire attester le représentant légal du groupe quant à l'exactitude des informations transmises au comité de labellisation.

Le comité de labellisation s'attachera à vérifier de manière exhaustive les tableaux complétés par les entités juridiques postulantes et certifiés par le représentant légal du groupe dont dépend l'entité juridique postulante. A l'issue de cette vérification, le comité de labellisation procède à la délimitation du périmètre juridique et géographique idoine auquel devra se soumettre l'entité juridique postulante.

Entité juridique postulante :

Société mère :

➤ **Prise de participation > 50%**

Société(s) fille(s)				Filiale(s)				Sous-Filiale(s)				Etablissement(s)			
Nom et localisation	Part %	ETP	NAF	Nom et localisation	Part %	ETP	NAF	Nom et localisation	Part %	ETP	NAF	Nom et localisation	Part %	ETP	NAF

➤ **Prise de participation < 50%**

Société(s) associée(s) (préciser l'entité juridique ayant une prise de participation)					
Nom	Localisation	Entité Référente	Part %	ETP	NAF

➤ **Part externalisée** (pour les porteurs de marque qui externalise tout ou partie de leur Relation Client)

Société prestataire	Type de canal (à distance, face à face, autre)	Nombre d'heures productives	Localité des sites de production

➤ **Déclaration d'exactitude**

Je certifie sur l'honneur l'exactitude de l'ensemble des informations précisées dans ce document et m'engage sur simple demande du Comité de labellisation de l'INRC et de son organisme certificateur mandaté, à fournir tous les justificatifs nécessaires.

Nom et fonction du représentant légal de l'entité juridique postulante :

Signature :

Date :