



## CHARTRE D'ADHESION

*Le LabRC*, basé en Ile-de-France, réunit des professionnels de la relation clients autour d'enjeux opérationnels tels que l'engagement et le management des équipes, la formation à la relation clients et le développement des compétences, la recherche d'efficience...

Les missions de l'Association *Le LabRC* sont les suivantes :

- Entretien d'une veille active sur les conditions d'une expérience client réussie
- Développer les échanges d'expériences et de bonnes pratiques
- Faire émerger et diffuser les meilleures pratiques de relation clients
- Faire mieux connaître et valoriser ces filières de métier
- Tisser des liens entre les jeunes étudiants et l'environnement professionnel de la relation clients
- ...

Tout acteur de la relation clients désireux de contribuer à ces missions peut à priori adhérer à l'association, en étant parrainé par un autre membre.

Basé sur un principe d'échanges, *Le LabRC* est en droit d'attendre en retour de la part de ses adhérents le respect de certains engagements décrits dans la présente Charte.

La qualité de membre de l'Association *Le LabRC* est acquise par le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé pour 2020 à 120 Euros. L'adhésion peut être individuelle ou au nom d'une entreprise. Une adhésion au nom d'une entreprise offre la possibilité d'inscrire un membre titulaire et un suppléant. Si plusieurs entités d'une même entreprise souhaitent adhérer, il sera demandé autant d'adhésions que d'entités représentées.

Le Bureau de l'association se réserve le droit d'exclure un membre en cas de non respect de la présente Charte.

Cette Charte constitue une clé d'entrée pour enrichir les relations entre les membres. Elle n'est pas figée et pourra évoluer dans le temps.

## Valeurs et principes partagés

*Le LabRC* est un réseau d'acteurs de la relation clients dont l'ambition est de mieux se connaître et développer l'intelligence collective, partager des expériences et des préoccupations communes, anticiper l'évolution des contextes professionnels et tirer sa filière de métiers vers le haut.

Différentes activités concourent à cette ambition : Réunions plénières trimestrielles, benchmark thématiques, mise en œuvre de partenariat en particulier avec l'ESUP, coproduction de livrables sur des problématiques métiers, organisation d'évènements propres au LabRC, participation à des évènements métiers, animation ...

*Le LabRC* souhaite promouvoir un management équilibré, orienté à la fois vers la recherche de performance et le développement des compétences ; une relation clients incarnée où l'humain à toute sa place.

*Le LabRC* fonctionne sur les lignes de valeurs suivantes :

- *Honnêteté, Confidentialité, Loyauté,*
- *Engagement, Respect, Ethique,*
- *Sens du collectif, Partage, Bienveillance*



## Les engagements

L'association s'engage à :

- Respecter les mandats qui lui sont confiés
- Animer le réseau de ses membres au travers de rencontres et évènements réguliers
- Informer les membres des décisions prises par le Bureau
- Mettre à disposition les ressources dont elle dispose et solliciter les compétences de membres pour répondre à un besoin spécifique exprimé par un adhérent
- Etudier de façon bienveillante toute demande d'adhésion transmise par un membre
- Favoriser l'intégration de tout nouvel adhérent
- Justifier tout refus d'adhésion et toute éventuelle exclusion d'un membre

Les adhérents s'engagent à :

- Partager leur expérience et leurs connaissances dans un esprit constructif de coopération pour favoriser les activités de l'association et faire fonctionner le réseau au sein du *LabRC*
- Respecter la confidentialité des échanges et du partage d'informations qui s'opère au sein du *LabRC*
- Respecter les autres adhérents en adoptant un comportement éthique dans l'approche commerciale des relations au sein du *LabRC*
- Chercher à développer des synergies en réponse aux problématiques de relation clients
- Respecter les décisions prises par le Bureau de l'association *Le LabRC*

En adhérant au *LabRC*, les membres s'engagent également à participer dans la mesure de leurs possibilités aux missions et activités de l'association, selon différentes modalités :

- Présence, animation voire réception des réunions plénières trimestrielles
- Organisation et tenue de réunions intermédiaires
- Participation à l'Assemblée Générale annuelle et autres assemblées extraordinaires le cas échéant
- Participation aux activités de Bureau de l'association, en cas d'élection à un des postes du Bureau
- Représentation active de l'association lors d'évènements extérieurs



## Le Bulletin d'adhésion

**Adhésion pour l'année civile 2020 : 120€ / Individuel, et 1200€ / Entreprise**

Adhésion entreprise :

Adhésion individuelle :

### L'adhérent

Prénom-Nom du titulaire:

Entité-Fonction :

Mail-Téléphone :

### L'adhérent suppléant

Prénom-Nom du suppléant:

Entité-Fonction :

Mail-Téléphone :

L'adhésion 2020 Bon pour acceptation et signature-Date :

### Modes de règlement

Par chèque à l'ordre de *Le LabRC*.

*En précisant au dos du chèque le nom du titulaire ou suppléant ce qui permettra de rattacher le règlement au membre concerné.*

Par virement bancaire : Agence BNP PARIBAS BALLANCOURT

Code banque : 30004

Code Agence : 01679

Numéro de compte : 00010054724

Clé : 07

### Principes d'adhésion

Le montant de l'adhésion annuelle est fixé par le Bureau pour l'année civile.

Les cotisations annuelles restent acquises à l'association en cas de démission ou d'exclusion de l'association.

Les cotisations sont affectées à l'adhésion d'une personne morale ou physique et ne peuvent être transférées.

Les nouvelles adhésions sont soumises à l'approbation des membres du Bureau.