



## Le Lab RC – Laboratoire d'échanges des Managers de la Relation Client

### CHARTRE D'ADHESION

*Le Lab RC*, 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 Lab RC* 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 Lab RC* 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 Lab RC* est acquise par le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé chaque année en Assemblée Générale.

L'adhésion peut être individuelle ou au nom d'une entreprise (cf. Bulletin d'adhésion joint).

Le Bureau Directeur 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 Lab RC* 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 ou webinars en distanciel, benchmarks thématiques, mise en œuvre de partenariat en particulier avec l'ESUP, coproduction de livrables sur des problématiques métiers, organisation d'évènements propres au *Lab RC*, participation à des évènements métiers, ateliers de perfectionnement aux métiers, ...

*Le Lab RC* 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 Lab RC* 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 *Lab RC*
- Respecter la confidentialité des échanges et du partage d'informations qui s'opère au sein du *Lab RC*
- Respecter les autres adhérents en adoptant un comportement éthique dans l'approche commerciale des relations au sein du *Lab RC*
- Chercher à développer des synergies en réponse aux problématiques de relation clients
- Respecter les décisions prises par le Bureau de l'association *Le Lab RC*

En adhérant au *Lab RC*, 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, implication dans la tenue de webinars
- Organisation et tenue de réunions intermédiaires
- Participation à l'Assemblée Générale annuelle et autres assemblées extraordinaires le cas échéant
- Participation aux activités de Bureau Directeur de l'association, en cas d'élection à un des postes du BD lors de l'Assemblée Générale
- Représentation active de l'association lors d'évènements extérieurs