



ASSEMBLEE GENERALE

25 janvier 2024



BONNE ANNEE

2024



ORDRE DU JOUR

1. BILAN DE L'EXERCICE 2023

- Bureau du Club
- Rapport moral sur le programme d'actions
- Cotisations et approbation des comptes

2. Ateliers Acteurs de l'Emploi en 2023

3. PROGRAMME PREVISIONNEL 2024

- Calendriers des événements 2024
- Actions 2024

4. INTERVENTION DE CONSOL ET COMPAGNIE : LA RSE

5. QUESTIONS DIVERSES / CLOTURE DE SEANCE

Le nouveau Conseil d'administration

PRÉSIDENT : Alain BARBEDIENNE

VICE-PRÉSIDENTS :

- Thierry GILBERT - Directeur de Centre de Services HELPLINE
- Pascal GUYMARD - Directeur de site VERISURE
- Karen BOURBON - Responsable de Département MALAKOFF HUMANIS
- David VOISIN – Responsable Qualité & Formation CONCENTRIX + WEBHELP

TRÉSORIER : Sébastien CORNEC – Directeur Agence Multimédia CREDIT AGRICOLE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL : Laurence BERGERO-PINA – Directrice Développement et Projets Tertiaires ALDEV

ANIMATION : Natacha LETOURNEUX-PAWLONSKI – Chargée de développement économique ALDEV



25/01/2024

ACTIONS 2023

Assemblée générale le 19 janvier 2023 : 12 entreprises présentes.

Le club représenté au Club au Conseil de Développement :

Le Conseil de Développement Loire Angers est l'instance de concertation unique de 3 EPCI : Communauté urbaine Angers Loire Métropole, la Communauté de communes Anjou Loir et Sarthe, la Communauté de communes Loire Layon Aubance.

→ Si vous souhaitez participer au Conseil de Développement comme membre, un nouvel appel à candidature aura lieu début 2024.

Evènements 2023

VISITE CONCENTRIX

26 participants

VISITE TERRITOIRE INTELLIGENT

12 participants

Atelier expert : LE PERFECTIONNEMENT

animé par Gaëlle MACE, 13 participants

RENCONTRES AVEC LES ACTEURS DE L'EMPLOI

36 participants.

VISITE VILLA FRENCH TECH

20 participants.

RENCONTRES AVEC LES ACTEURS DE L'EMPLOI (suite)

24 participants.

Atelier Expert : Vous êtes manager, c'est quoi l'AVATAR du manager « humain » dans le métier de la relation client ?

animé par CARE RH. 10 participants





BILAN DES ACTIONS (suite)

Échange de bonnes pratiques : Alain Barbedienne a participé à l'assemblée générale du CPRC ARA (Club de Professionnels de la Relation Client Auvergne-Rhône-Alpes).

Les points évoqués durant cette AG du 17 janvier 2023 à Lyon :

- Partenariat avec l'Éducation Nationale.
- Partenariat avec Pôle Emploi.
- **Trophées** : 3 trophées ont été honorés en fin de séance suite à inscriptions des candidats avec leur entreprise.
 - Trophée de l'écrit
 - Trophée téléphone
 - Trophée du manager
- Une conférence de Mr Éric LESTANGUET, avec comme introduction :

« Pour réussir il ne suffit pas de continuer, il faut toujours se dépasser » - *Madeleine FERRON*

BILAN DES ACTIONS (suite)

- **Partenariat avec les professionnels du Recrutement et de la Formation**
via la Direction de l'Emploi et la plateforme RH d'ALDEV
- **Plateforme virtuelle Bourse de l'Emploi :**
 - Offres de postes : 16
 - CHRONOPOST : 23 CDI
 - VERISURE : 1 CDI
 - ADD VALUE : 1 CDI
 - Candidatures en alternance ou stage : 3




COTISATIONS

- 24 adhérents en 2023.
- Campagne d'adhésion 2024 sera lancée en février par email, relance mars.
- Cotisation unique de **200 € TTC/an.**



ARRETE DU COMPTE CLUB RELATION CLIENT N° 00040251201
AU 31 Décembre 2023

LIBELLE	DEPENSES	RECETTES
▪ Cotisations 2023 au Club Relation Client : <ul style="list-style-type: none">○ 24 adhérents Entreprises membres		4700.00
▪ AG du Club Relation Client du 19/01/2023 (solde)	1346.80	
▪ Ateliers et Réunions	3656.52	
▪ Ristourne Frais commande carte en urgence		15.15
▪ Cotisation carte bancaire du Club	52	
▪ Cotisations abonnement TEAMS	78.84	
▪ Cotisation assurance du Club	93.20	
▪ Intérêts Livret A		262.50
▪ Réunion Club Relation Clients National (Lyon)	359.40	
TOTAL	5 587.12 €	4 977.65 €
SOLDE CREDITEUR AU 31 DECEMBRE 2023		
17 919.08 €		



Retour sur les ateliers avec les acteurs de l'emploi

27 janvier 2023 : Rencontre entre le groupe de travail et les partenaires de l'emploi du territoire, avec comme mission de démystifier le métier !!

22 juin 2023 : Matinale partage d'expérience : Vous avez des besoins en recrutement ? Mais connaissez-vous vraiment les principaux acteurs de l'emploi local ?

5 octobre 2023 : « Partager et coconstruire un partenariat durable avec les acteurs de l'emploi ».

Parcours d'intégration : Intégrer dans la programmation des ateliers sur la formation et les différents dispositifs

➡ *via les ateliers RH ALDEV*

Création d'un annuaire des acteurs de l'emploi indiquant leur mission

➡ *Par ALDEV*

Visite d'entreprises dédiées aux acteurs de l'emploi

➡ *À la demande des entreprises ou des acteurs de l'emploi en fonction des recrutements*



Synthèse réalisée par les membres du Bureau du Club sur une « définition » du métier qui doit servir :

Aux entreprises : comme introduction à vos séances de recrutement puis suivie par les spécificités de votre entreprise.

Aux acteurs de l'Emploi : pour démystifier le métier vis-à-vis des demandeurs d'emploi.



LA RELATION CLIENT A DISTANCE

VOS QUALITES

Vous êtes à l'écoute des autres et
cherchez à les comprendre

Vous aimez accompagner les autres
pour leur trouver une solution

La satisfaction de vos interlocuteurs
vous importe

Vous trouvez qu'on est plus fort en
équipe et vous aimez partager

CE METIER EST FAIT POUR VOUS



INTÉGRATION – ÉPANOUISSEMENT – PERSPECTIVES

L'accueil : vous êtes accompagnés pour découvrir l'entreprise et votre environnement

La formation : vous avez des étapes de formation alliant théorie et pratiques avant de démarrer

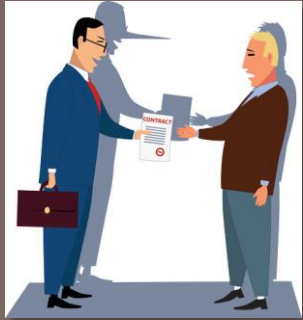
Le tutorat : vous êtes entourés et suivis par des pairs tout au long de votre parcours

Promotion interne possible (Manager, Fonctions supports)

Acquisition de nouvelles compétences



CE N'EST PAS



De la vente forcée



Du travail à la chaîne



Des résultats à tout prix

C'EST



Accessible à tous avec ou sans diplômes



Un travail et une ambiance d'équipe



Des opportunités d'évolution



PROGRAMME ACTIONS 2024

Actions proposées :

- Ateliers Experts / visites d'entreprises
- Echanges réguliers
- Visibilité du métier
- Communication



Visibilité sur la filière

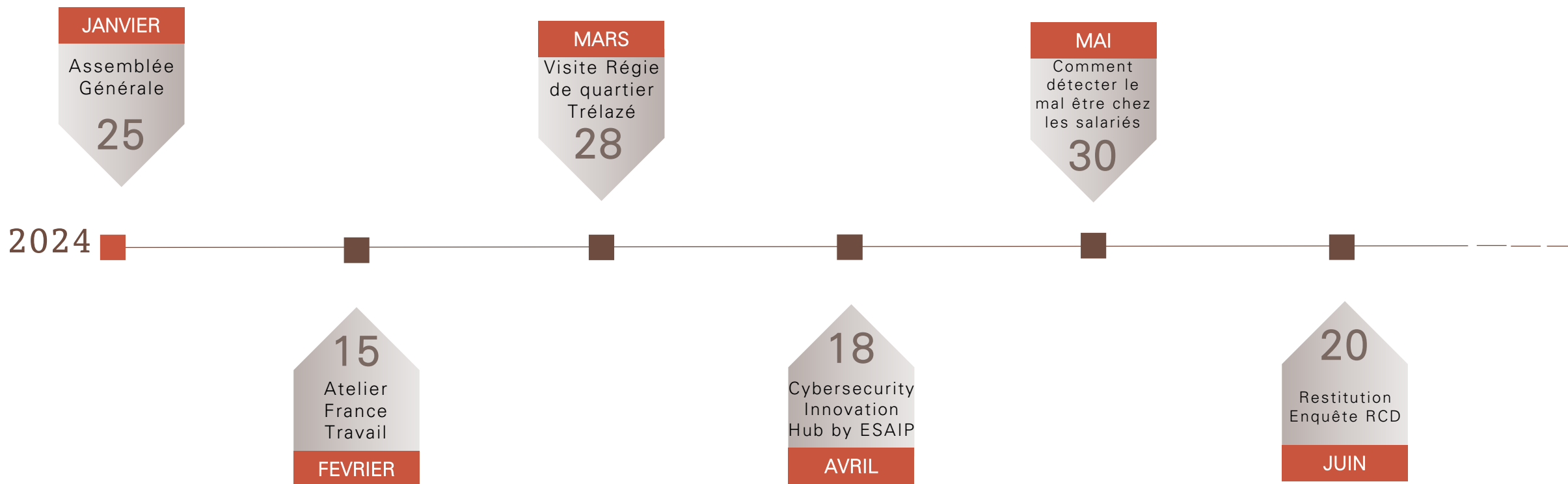
L'objectif est de faire vivre le Club et répondre aux attentes de nos adhérents

Continuer la diffusion d'informations

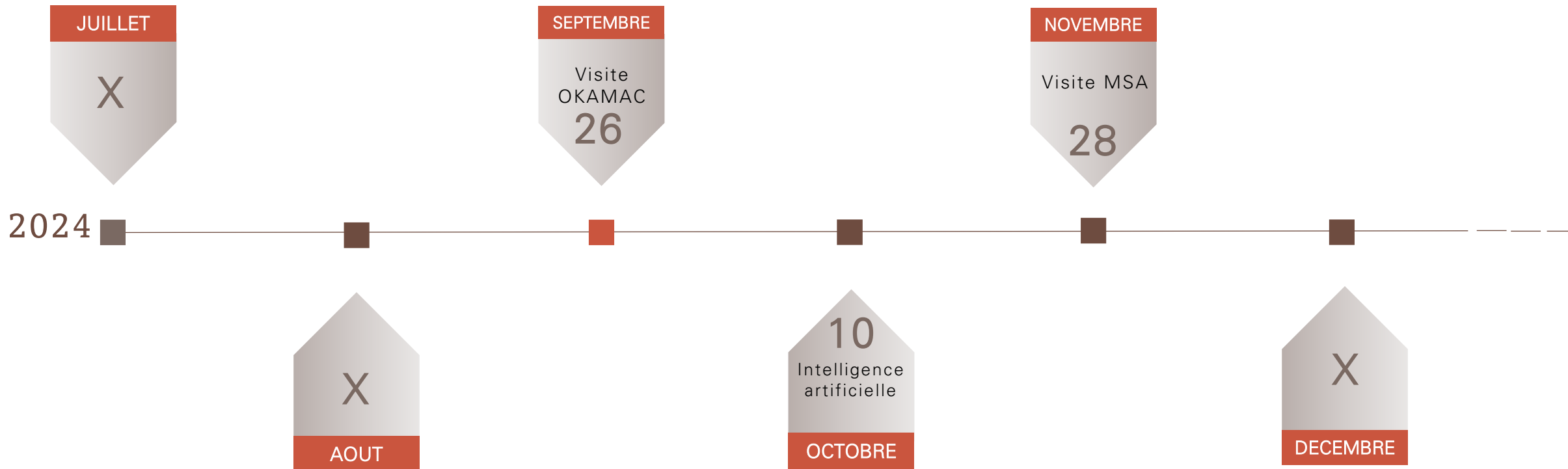
Remettre à jour le diagnostic de filière que nous avons fait en 2019, afin d'avoir une situation à date du métier au niveau des entreprises mais aussi sur la formation.

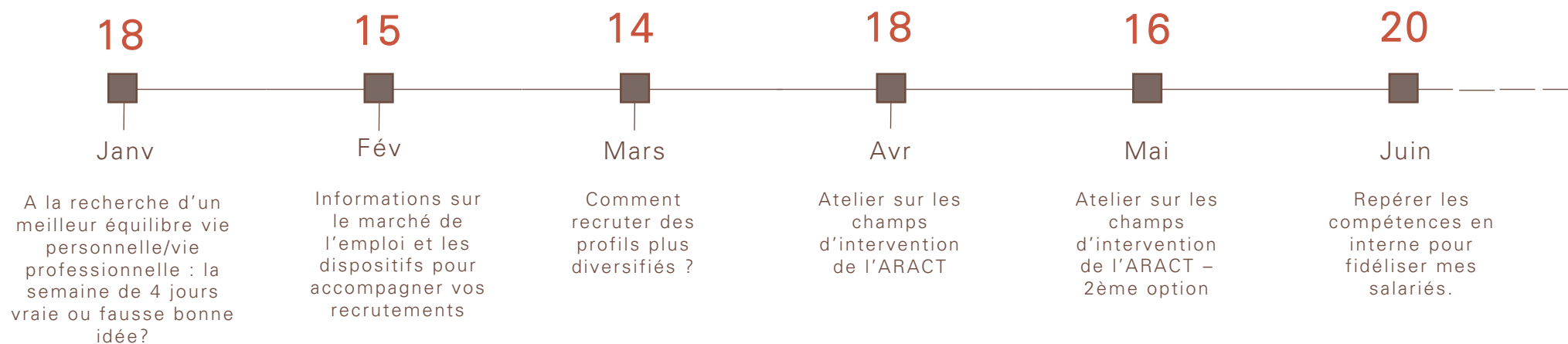
Maintenir la régularité des ateliers experts et visites d'entreprises

PROGRAMME S1



PROGRAMME S2





Les acteurs

ADD VALUE

ADECCO

AGRICA

ALDEV

ALREST (Papillotes & Cie)

ANGERS LOIRE METROPOLE (Direction
Eau & Assainissement)

AREUS KINOUGARDE

ATM ASSURANCE

CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATION

CARREFOUR ASSURANCES

CHRONOPOST

CONCENTRIX

CREDIT AGRICOLE ANJOU MAINE

CREDIT MUTUEL D'ANJOU

CLIENTELA

EDF

ENERGIE MUTUELLE

EUROP ASSISTANCE

GROUPAMA

HELPLINE

IMA PROTECT

INTELCIA

REGIE DE QUARTIER DE TRELAZE

MAIF

MALAKOFF HUMANIS

MANPOWER

MSA49

OKAMAC

NOELSE

RANDSTAD

R CONTACT

SWISSLIFE

VERISURE

A man with dark hair and a beard, wearing a yellow sweater over a white shirt, is looking upwards and to the right with a thoughtful expression, resting his chin on his hand. The image is framed by a thin red border.

Merci



Intervention de CONSOL & Cie

Le jugement des Français est sans appel : les entreprises ne prennent pas assez en compte, voire pas du tout, les enjeux RSE, d'après l'enquête OpinionWay menée pour CCI France.