

## COMMUNIQUE DE PRESSE



### Les Trophées, le rendez-vous annuel de la Relation Client Grand Est

#### L'essentiel...

- 6<sup>ème</sup> édition des Trophées de la Relation Client Grand Est
- jeudi 21 novembre 2013 à 17h30
- Ecole d'Ingénieurs de Metz (ENIM)
- 9 centres de relation clients récompensés pour la qualité de leurs prestations
- 2 NOUVEAUTES : Prix Spécial Parrains / Village des Sponsors
- Remise d'un chèque au profit de l'ARSLA (Association pour la recherche sur la sclérose latérale Amyotrophique et autres maladies du Motoneurone)
- En avant-première : présentation du film « Bienvenue ! Tel que vous êtes... »

### LES TROPHEES

Les Trophées de la Relation Client Grand Est sont organisés à l'initiative des Clubs lorrains **Connect** et **Viatis**, avec le soutien du club d'Alsace **Actis**. Cette volonté d'accompagnement s'inscrit dans une démarche de valorisation et de développement de cette filière d'excellence sur notre territoire.

Créés en 2008, les Trophées ont pris de l'envergure au fil des années. Pour répondre à la forte demande extérieure à la Lorraine, cette manifestation s'est ouverte aux régions voisines (Alsace, Franche-Comté, Champagne-Ardenne), qui représentent aujourd'hui près de 50 % des participants au concours. Jusqu'à la 4<sup>ème</sup> édition des Trophées en 2011, l'évènement se déroulait tous les ans alternativement sur Metz puis sur Nancy. Pour l'édition 2012, le Club Actis d'Alsace, s'est proposé d'accueillir les Trophées à Strasbourg. Cette année, retour des Trophées à Metz, dans les magnifiques locaux de l'ENIM.

En plus des organisateurs financeurs d'origine (**ADUAN - Agence de Développement et d'Urbanisme de l'Aire Urbaine Nancéenne, Communauté urbaine du Grand Nancy, Metz Métropole Développement, Communauté d'Agglomération de Metz Métropole, Agence de développement économique du Conseil Général de Meurthe-et-Moselle, Moselle Développement et Conseil Général de Moselle**), les Trophées sont soutenus financièrement par trois parrains : **MOOVIJOB, RANDSTAD, SP2C** et nombre de sponsors. Tous sont mobilisés pour faire connaître la filière de la relation client, partie intégrante de l'économie de nos régions.

## DES NOUVEAUTES EN 2013

> **Prix Spécial Parrains** : les organisateurs ont souhaité valoriser la plus belle histoire RH de l'année. Que ce soit les directeurs de site, responsables des ressources humaines, responsables des programmes, formateurs, hyperviseurs, superviseurs, managers, téléconseillers... ils étaient invités à présenter un projet innovant visant à améliorer et optimiser l'approche ressources humaines mis en place dans leur entreprise... En bref, une « belle histoire » ! Les parrains **Moovijob, Randstad et SP2C** remettront un prix au gagnant du concours de la « plus belle histoire RH de l'année ».

> **Village des Sponsors** : Cette année, à partir de 17h30, nos sponsors vous accueilleront dans le hall de l'ENIM afin de vous présenter leurs offres (services, produits ...). Venez les rencontrer et échanger avec eux avant la cérémonie de remise des Trophées, ou simplement prendre une documentation.

## UNE FILIERE QUI COMPTE...

Le Grand Est est aujourd'hui identifié comme territoire d'accueil de premier ordre pour les centres de relation client ; plus de 11 000 personnes y travaillent (pour la Lorraine, ce sont pas moins de 7 300 personnes réparties dans les 105 centres). C'est un secteur d'activité qui ne cesse de se développer et d'embaucher. Sa croissance régulière est assurée par l'accueil de nouvelles plates-formes mais également par les projets de développement d'activité au sein des centres déjà présents.

## UNE FILIERE QUI A DES VALEURS...

### Soutien à l'association ARSLA

Le club mosellan VIATIS a participé en 2013 au Marathon de Metz, au profit d'une association caritative. Cette action, soutenue par la Ville de Metz, a permis de récolter des fonds reversés à l'ARSLA (Association pour la recherche sur la sclérose latérale Amyotrophique et autres maladies du Motoneurone). Au cours de la soirée, un chèque sera remis à M. Didier, représentant l'antenne lorraine de cette association.

### Lancement du film sur le handicap : « Bienvenue ! Tel que vous êtes... »

Appuyée par la Mission Nationale de la Relation Client, la filière a signé en 2012 avec l'Etat, les professionnels et les syndicats, un EDEC régional (Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences) qui se positionne en particulier sur le volet « accompagnement et intégration des personnes en situation de handicap ». Cette initiative est portée en Lorraine par le Club Connect.

Dans le cadre de l'EDEC, un film a été réalisé, valorisant la diversité et l'intégration des personnes en situation de handicap au sein des centres de relation client. Ce film à caractère pédagogique présente avec une pointe d'humour des témoignages et des cas pratiques relatés par les centres lorrains eux-mêmes. Il deviendra également un film de référence avec un plan de diffusion au niveau national : distribution aux centres de relation client et aux partenaires et acteurs du handicap en Lorraine, ainsi qu'à l'ensemble des clubs de la relation client en France.

Le film sera présenté en avant-première au cours de la soirée.

## Soirée de remise des Trophées de la Relation Client Grand Est 2013–2014 jeudi 21 novembre 2013 à 17h30 à l'ENIM de Metz

Organisé avec le soutien financier et technique de



En partenariat avec



Avec la participation de



Animation sponsorisée par

