

Le **Club Viatis**, enregistré au registre des Associations du Tribunal d'Instance sous les références Volume 140. Folio n°9. (N° de SIREN 503 810 608), dont le siège est situé à Metz, 3 rue Marconi, et le **Club Connect**, avec le soutien de :

Actis	Clos 3/4	INIST
Adecco	Communauté d'Agglomération de Metz Métropole	Manpower (agences Alsace et Lorraine)
Aduan	ConstEnse	Moovijob
AFFA Nancy	Enthalpia	Moselle Développement
Capemm	ERDF	Randstad
Cap Emploi	Handi Compétences	Sotres Lorraine
CCI Formation 54		Synergie

organisent les « **Trophées de la Relation Client Grand Est 2011** », concours qui récompense la qualité de prestation des centres de relation client. Les trophées valorisent les entreprises des régions d'Alsace, de Lorraine, de Champagne-Ardenne et de Franche-Comté.

Article 1 / Conditions à remplir

La participation aux Trophées est ouverte aux centres de relation client d'un minimum de cinq positions, dont l'établissement ou le site est basé géographiquement en Alsace, en Lorraine, en Champagne-Ardenne ou en Franche-Comté. Chaque centre de relation client ne pourra faire l'objet que d'une seule participation.

Article 2 / Modalités d'inscription

- L'inscription est gratuite
- Les centres de relation client peuvent s'inscrire à partir du lundi 29 août 2011
- L'inscription se fait **exclusivement en ligne**
au plus tard pour le vendredi 16 septembre 2011
- Les 30 premières inscriptions seront prises en compte
- Les organisateurs se réservent le droit de limiter le nombre de concurrents et de catégories de concurrents

Article 3 / Processus d'évaluation

Les centres de relation client participants seront répartis en différentes catégories en fonction de leur taille et seront évalués par l'institut d'études et de sondages Inference Operations (groupe BVA) sur la base de 10 appels mystères* en langue française réalisés entre le 26 septembre et le 14 octobre 2011.

* *tout centre engagé dans une démarche qualité qui souhaite poursuivre cette évaluation par appels mystères en-dehors du cadre des Trophées peut bénéficier d'un tarif exceptionnel de 22 € par appel supplémentaire (voir Inference Operations pour modalités)*

Les appels seront évalués selon un ensemble de critères prédéfinis tels que : rapidité de prise en charge de l'appel, qualité de l'accueil, qualité de la présentation du télé-conseiller, amabilité de l'interlocuteur, capacité à fournir un renseignement ou à présenter un service et pertinence de l'information donnée, prise de congé...

Les centres de relation client participants de chaque catégorie seront hiérarchisés selon le taux de conformité global aux critères d'évaluation. Trois lauréats seront désignés par catégorie lors de la soirée de remise des trophées.

Article 4 / Remise des Trophées et communication des résultats

La remise officielle des trophées aura lieu le **jeudi 17 novembre 2011 à Nancy**. Seront récompensés les trois premiers lauréats de chaque catégorie.

Communication des résultats : un dossier individuel de restitution des résultats sera proposé aux centres de relation client participants au prix de 300 € TTC.

Une communication externe évoquant le classement général des participants pourra être faite par les organisateurs après la remise des Trophées. Aucune communication externe ne sera faite sur les notations individuelles des participants.

La participation à ces Trophées autorise les Clubs Viatis et Connect à utiliser les noms, logos, adresses, photographies des entreprises participantes, à des fins de promotion et de publicité autour de cet événement. Cette utilisation ne pourra pas ouvrir à d'autres droits.

Les 3 catégories 5 à 20 positions de 21 à 75 positions plus de 75 positions.

Article 5 / Dépôt du règlement

Le présent règlement est déposé à l'étude de Maître Hervé PIERSON, huissier de justice associé au sein de la SEP ACTA, 15 rue de Sarre à Metz. Le règlement est consultable sur le site www.etudeacta.fr.

Article 6 / Clause complémentaire

Le traitement automatisé des informations nominatives recueillies sera mis en œuvre pour la bonne gestion du concours et prévenir les gagnants, conformément à la loi du 6 janvier 1978 à l'adresse du club VIATIS 3 rue Marconi 57070 METZ. Dans ce cadre, les participants sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, de rectification ou même de radiation des informations nominatives les concernant.