

## I – La problématique

L'Institut de la Relation Client est né au printemps 2014 de la volonté de **grands groupes français** (BNP Paribas, Engie, Orange, Casino-Cdiscount, Téléperformance, Babilou etc.) désireux de faire de la relation client un axe majeur de compétitivité, en fondant leurs travaux sur les compétences des salariés (un client satisfait est un client qui apprécie le service délivré et cela suppose toujours plus de compétences pour les collaborateurs d'une entreprise).

Dès son lancement, l'INRC a eu la volonté d'engager des actions à l'échelle européenne, les membres de l'Institut opérant sur de nombreux marchés de l'UE.

La formation n'étant pas une compétence de l'UE, CALIF a choisi une approche autour de la compétitivité d'une filière qui crée de l'emploi, se développe et utilise les outils numériques. Des axes de travail porteurs à Bruxelles.



*Livre blanc de l'Excellence de la Relation Client par les compétences*

## II – Les actions

CALIF a orchestré un plan de relations institutionnelles débuté par une journée à Bruxelles pour le Conseil d'administration de l'INRC en septembre 2014 afin de sensibiliser des acteurs de haut niveau. Puis plusieurs actions ont pu être mises en œuvre :

- **Sollicitations d'acteurs institutionnels clés et rendez-vous individuels** (Parlement, cabinets de Commissaires, Commission, Conseil, CESE, think tanks, fédérations professionnelles, groupes politiques)
- **Suivi des débats, des prises de parole des responsables européens** et traductions de documents
- **Veille mensuelle, réalisation de cartographies d'acteurs clés**
- **Organisation d'un petit-déjeuner** avec une dizaine de personnes sensibilisées à l'approche RH de la relation client.
- **Plus de 20 rendez-vous organisés à haut niveau**





*Petit-déjeuner organisé à Bruxelles autour de la relation client (2015)*

### III – Les résultats

- En avril 2016, la **Commissaire chargée l'emploi, Marianne Thyssen**, a **mentionné publiquement la relation client** comme une dimension essentielle pour la compétitivité du marché intérieur. Et un besoin grandissant de compétences pour les entreprises européennes avec la révolution du digital.
- A la mi-juin 2016, **ouverture des bureaux de l'INRC à Bruxelles** pour une présence au plus près des institutions et illustrant le succès de la stratégie européenne de l'organisme.
- Juin 2016, **lancement de l'Agenda des compétences** par la Commission qui, pendant 2 ans, doit évaluer les besoins pour l'économie de l'UE. La relation client y aura toute sa place grâce aux actions qui seront menées par l'INRC et CALIF.



*Inauguration des bureaux de l'INRC à Bruxelles en juin 2016 – discours d'Eric Lestanguet, Président*