

---

# BROCHURE 2026

---

Club des Professionnels de la

**Relation Client**

*Auvergne-Rhône Alpes*



# SOMMAIRE

03

Le mot du président

04

Notre équipe

05

Nos actions

06

Nos membres bienfaiteurs

07

Quelques chiffres

08

Pourquoi adhérer ?

09

Bulletin d'adhésion - exercice 2025

10

Coordonnées

# LE MOT DU PRÉSIDENT



Dans la continuité de l'accord-cadre national pour le développement de l'emploi et des compétences de notre filière relation client, le CPARC Auvergne Rhône-Alpes regroupe et fédère les professionnels, centres de contacts mais aussi les prestataires de services qui forment l'écosystème de la relation client.

Depuis plus de 15 ans, notre mission, plus que jamais, est de renforcer l'attractivité de nos métiers sur le territoire.

Nous représentons les professionnels de la relation client auprès des instances économiques, politiques et institutionnelles en tant qu'interlocuteur privilégié du secteur de la région.

En collaboration avec l'ensemble des acteurs de l'emploi, notre filière poursuit son développement, se professionnalise et s'enrichit de nouveaux métiers.

Les entreprises adhérentes au CPARC Auvergne Rhône-Alpes participent à nos événements tout en profitant des actualités de la relation client et du réseau inter-adhérents.

Nous rejoindre, c'est rejoindre toute une filière, actrice économique importante, en développement permanent et fière de ses métiers qui permettent aux entreprises de se pérenniser.

**Venez à la rencontre d'autres professionnels, pour partager votre expérience et vivre des moments uniques !**



*Fabrice Mabru*

# NOTRE ÉQUIPE



**Fabrice MABRU**  
*Président*



**Laurence BRANDICOURT**  
*Vice Présidente*



**Laure SANCHEZ**  
*Vice Présidente*



**Frédéric FAURE**  
*Vice Président*



**Sébastien MATHIEU**  
*Vice Président*



**Thibault LEMOIGNE**  
*Trésorier*



**Philippe BOUDIN**  
*Trésorier Adjoint*



**Florent GUERARD**  
*Secrétaire*



**Véronique BRU**  
*Secrétaire Adjointe*



# NOS ACTIONS



## TROPHÉES DE LA RELATION CLIENT ARA

Ces Trophées permettent chaque année de promouvoir les métiers de la relation client et de récompenser les entreprises pour leur savoir-faire dans ce domaine.

## LES RENCONTRES TECHNO

Au programme, une table ronde inspirante, des démonstrations et des interactions. C'est l'opportunité de faire de belles rencontres et découvrir les dernières technologies en matière de gestion de la relation client.



## DES CONFÉRENCES

Animés par des professionnels de la relation client sur des sujets actuels permettant de positionner l'expérience client au centre des discussions.

## NOS PARTENARIATS

Nous valorisons de notre filière avec nos partenaires institutionnels. Nous avons expérimenté les immersions en milieu professionnel pour des professeurs de BTS NDRC.



## DES JOBS DATING

Afin de promouvoir les métiers de la relation client, le CPRC Auvergne Rhône-Alpes répond présent sur ces événements en partenariat avec différents acteurs de l'emploi.

## NOS DÉJEUNERS D'ÉCHANGES

Nous réunissons les professionnels et nos partenaires sur Clermont-Ferrand, Saint-Etienne et Lyon, avec pour objectif d'accompagner la forte dynamique de notre filière.



# NOS MEMBRES BIENFAITEURS

Ce sont des entreprises qui, par leur **engagement stratégique territorial**, contribuent activement au développement et au rayonnement de la filière relation client dans notre région.

Elles jouent **un rôle essentiel** dans l'accompagnement des projets et des initiatives du CPRC Auvergne Rhône-Alpes, où elles sont **valorisées et associées** aux actions et événements organisés.



Vous souhaitez devenir un  
membre bienfaiteur ?

*Contactez-nous !*

# QUELQUES CHIFFRES



350

Entreprises identifiées



900

Personnes inscrites dans  
notre base



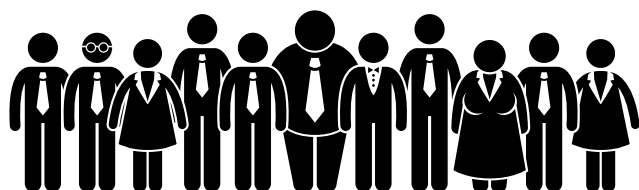
230

Entreprises en charge de la  
relation client



+8000

Emplois représentés par les  
structures adhérentes



120

Entreprises adhérentes prestataires  
en charge de formation,  
recrutement, technique, conseil



# POURQUOI ADHÉRER ?

Rejoindre le CPRC, c'est faire partie du **1er réseau de professionnels de la filière relation client en Auvergne Rhône-Alpes**.

Notre région **compte plus de 35 000 salariés** dans la relation client, faisant d'elle le **2<sup>e</sup> pôle d'activité de la filière en France**.

## ○ EN ADHÉRANT, VOUS :

- **Assisterez à des réunions d'information** pour rester à la pointe des évolutions du secteur.
- **Participerez aux temps forts organisés tout au long de l'année** : Trophées de la Relation Client, conférences thématiques, ateliers d'échanges de bonnes pratiques, et repas à thème favorisant le networking.
- **Échangerez entre professionnels de la relation client**, en développant des synergies, partageant des expériences, et créant des opportunités de collaboration.

RETROUVEZ NOS DERNIÈRES  
ACTUALITÉS SUR NOTRE SITE INTERNET :  
[WWW.CPRC-RHONEALPES.ORG](http://WWW.CPRC-RHONEALPES.ORG)



Pour plus d'information, cliquez  
sur notre vidéo de présentation



Pour découvrir les métiers de la  
relation client, cliquez ci-dessous





# MERCI POUR VOTRE SOUTIEN !



Club des Professionnels de la  
**Relation Client**  
*Auvergne-Rhône Alpes*

## COORDONNÉES

**Mail** : [contact@cprc-rhonealpes.com](mailto:contact@cprc-rhonealpes.com)

**Adresse** : 22 rue de la Mollanche, 42290 SORBIERS

**Site web** : [www.cprc-rhonealpes.org](http://www.cprc-rhonealpes.org)

**SUIVEZ-NOUS EN CLIQUANT ICI**







CLUB DES PROFESSIONNELS DE LA RELATION CLIENT  
AUVERGNE RHÔNE-ALPES

# BULLETIN D'ADHÉSION

## POUR L'EXERCICE 2026

### INFORMATIONS PERSONNELLES

|                                     |                      |           |                      |
|-------------------------------------|----------------------|-----------|----------------------|
| NOM                                 | <input type="text"/> | PRÉNOM    | <input type="text"/> |
| FONCTION                            | <input type="text"/> | SOCIÉTÉ   | <input type="text"/> |
| EMAIL                               | <input type="text"/> | TÉLÉPHONE | <input type="text"/> |
| ADRESSE<br>POSTALE DE<br>LA SOCIÉTÉ | <input type="text"/> |           |                      |

### CONDITIONS ET TARIFS D'ADHÉSION

- ☐ **CENTRE DE RELATION CLIENT** (interne ou externe) \_\_\_\_\_ **500 €**
- ☐ **PRESTATAIRE DE SERVICE** (recrutement, formation, informatique, conseil) \_\_\_\_\_ **1000 €**
- ☐ **MEMBRE BIENFAITEUR** \_\_\_\_\_ **Nous contacter**

Conformément à l'article 238 bis du Code général des impôts, les cotisations versées au CPRC ARA ouvrent droit à une réduction d'impôt de 60 % pour les entreprises, dans la limite des plafonds fiscaux en vigueur.

Je joins mon règlement **par chèque** ☐ **ou virement** ☐ correspondant à mon adhésion pour l'exercice 2026.

Document à retourner **à l'adresse suivante :**  
ou par mail à **contact@cprc-rhonealpes.org**

**CPRC Auvergne Rhône Alpes**  
**22 rue de la Mollanche, 42290 SORBIERS**

| Domiciliation                                                       |      |      |      |                                                            |      | BIC         |  |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|------|------------------------------------------------------------|------|-------------|--|
| CREDIT COOPERATIF                                                   |      |      |      |                                                            |      | CCOPFRPPXXX |  |
| Identification du compte pour une utilisation internationale (IBAN) |      |      |      |                                                            |      |             |  |
| FR76                                                                | 4255 | 9100 | 0008 | 0130                                                       | 4541 | 575         |  |
| Agence<br>E AGENCE ASSOCIATIONS                                     |      |      |      | Intitulé du compte<br>CPRC RHONE ALPES<br>CPRC RHONE-ALPES |      |             |  |

Le montant des cotisations est fixé en début d'année par le Conseil d'Administration pour l'année civile. Les cotisations sont payables d'avance, elles restent acquises à l'association en cas de démission ou d'exclusion d'un membre en cours d'exercice, quel que soit le motif de son retrait de l'association. Les cotisations sont affectées à l'adhésion d'une personne physique ou morale et ne peuvent pas être transférées. Les demandes d'adhésion sont soumises à l'approbation des membres du bureau.

Le :     /     / 2026  
À :

Signature  
de l'adhérent :

### CONTACTS :

**Fabrice MABRU** (Président) [fabricemabru@cprc-rhonealpes.org](mailto:fabricemabru@cprc-rhonealpes.org) : 06 80 38 91 04

**Thibault LEMOIGNE** (Trésorier) [thibaultlemoigne@cprc-rhonealpes.org](mailto:thibaultlemoigne@cprc-rhonealpes.org) : 06 63 29 23 81

**Eva BARRIOL** (Chargée de communication et adhésion) [contact@cprc-rhonealpes.org](mailto:contact@cprc-rhonealpes.org)