

AMARC  
67 rue de Chabrol  
75010 Paris

Paris, le 15 septembre 2024

## **Assemblée générale ordinaire Jeudi 17 octobre 2024**

**I. Déroulé de l'assemblée générale ordinaire** – page 2

**II. Élection des membres du Conseil d'Administration**

1. Le Conseil d'Administration de l'AMARC – page 3
2. Rôle des membres du bureau et de la délégation générale – page 4
3. Conseil d'Administration 2023-2024 – page 6
4. Être administrateur de l'AMARC – page 7
5. Bordereau de candidature au conseil d'administration – page 8
6. Pouvoir – page 9

## Déroulé

- 14h00 Restitution de l'étude consacrée au Climat de la relation client  
avec Christophe Benavent, professeur à l'Université Paris Dauphine
- 14h45 Assemblée générale  
Bilan, perspectives et renouvellement du conseil d'administration
- 15h15 Clôture de la rencontre

## 1. Le Conseil d'Administration de l'AMARC

### Rappel de l'article 10 des statuts de l'AMARC : Administration

« L'association est administrée par un Conseil d'Administration de cinq membres au moins et de douze membres au plus.

Le Conseil d'Administration est renouvelable à la fin de chaque exercice. Les membres sont élus par l'Assemblée Générale au scrutin secret, et sont rééligibles. Le vote par correspondance électronique est possible tout comme le vote électronique en séance.

Pour le premier exercice, les administrateurs seront les membres fondateurs. Les membres du bureau s'engagent sur les deux premiers exercices pour assurer la continuité.

Le Conseil d'Administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour accomplir ou autoriser tout acte qui n'est pas réservé à l'Assemblée Générale. Il définit, dans le cadre des directives de l'Assemblée, l'orientation générale de l'action de l'association.

Le Conseil d'Administration choisit, également au scrutin secret, parmi ses membres un bureau composé d'au moins trois membres : un président, un secrétaire général, un trésorier.

Il est tenu informé des travaux du bureau et en contrôle la gestion.

Le Conseil d'Administration se réunit au moins une fois tous les ans sur convocation du président, ou sur demande du quart de ses membres.

Les décisions sont prises à la majorité simple des voix. En cas de partage, la voix du président est prépondérante.

Pour prévenir tout conflit d'intérêt possible dans la définition de la politique de l'association, ne sont pas éligibles comme administrateurs les entreprises dont une des activités est de vendre des prestations relatives au management de la réclamation client. »

## 2. Rôle des membres du bureau et de la délégation générale

Trois postes statutaires d'administrateur composent le bureau :

### 1. Président

#### Orientations

- > Anime la réflexion stratégique et décide avec le Conseil d'Administration les orientations, le programme d'activités, les services aux adhérents et les projets de l'AMARC.
- > Suit et coordonne le déroulement du plan d'action de l'AMARC pour l'exercice : programme d'activités de l'association, axes de travail du Conseil d'Administration, projets...

#### Organisation

- > Propose et coordonne les modalités de travail avec le bureau, les administrateurs, la délégation générale et les adhérents.
- > Délègue aux membres du Conseil d'Administration ou au bureau les missions afférentes à l'organisation des activités et services aux adhérents, aux projets, à la communication de l'AMARC.
- > Prépare l'ordre du jour des CA et anime le Conseil d'Administration.

#### Communication

- > En lien avec le Conseil d'Administration et la Délégation Générale, définit les orientations et actions de communication de l'AMARC avec l'ensemble de ses publics.
- > Représente l'AMARC à l'extérieur : pouvoirs publics, enseignement, associations, presse.
- > Coordonne les différents partenariats avec d'autres associations.
- > Participe à des actions de communication avec les adhérents.

### 2. Secrétaire Général

- > Conseille la délégation générale sur la préparation, la coordination et la capitalisation des activités.
- > Appuie la délégation générale sur l'écoute des besoins et attentes des adhérents.
- > En lien avec la délégation générale propose au Conseil d'Administration des actions de développement des activités et des services en fonction des orientations stratégiques de l'AMARC et des attentes des adhérents.
- > Conseille la délégation générale sur les actions de communication avec les adhérents.

### 3. Trésorier

- > Participe à l'élaboration et au suivi du budget en lien avec les orientations stratégiques et le plan d'actions de l'AMARC décidé pour l'exercice.
- > Contrôle les comptes de l'association.

### Délégation Générale

- > Anime et gère l'association en collaboration avec le bureau et le Conseil d'Administration.
- > Assure l'accompagnement permanent de l'association, dont les missions événementielles de secrétariat et de comptabilité...
- > Réalise de façon générale tout ce qui peut concourir à l'objet social de l'association.

### 3. Conseil d'Administration 2023-2024

#### Les douze membres du conseil d'administration de l'AMARC

##### Membres du bureau

###### Président

Stéphane BOURRIER, UCPA

###### Secrétaire générale

Emmanuelle Saint Jost, BNP Paribas Cardif

###### Trésorier

Mathieu Renault, Malakoff Humanis

##### Administrateurs

Cécile BIANCONI, Elios

Florence BOUCHOT, FDJ

Hugues Brault, Batigère

Julie Charrier, Compagnie des Alpes

Elizabeth GAUTIER, Orange

Olivier LECLERC, La Banque Postale

Isabelle MIROCHA, Bouygues Immobilier

Sébastien POIBLANC, MACIF

Hélène VAY, Toyota

## 4. Être administrateur de l'AMARC

**Nous proposons quelques règles simples à tous ceux qui souhaitent poser leur candidature au poste d'administrateur de l'AMARC pour le prochain exercice.**

Notre intention n'a en aucun cas pour objectif de décourager les volontaires. Mais au-delà des bonnes intentions, la principale difficulté pour chacun d'entre nous est de trouver la disponibilité nécessaire, entre les exigences de la vie professionnelle, personnelle et familiale.

C'est pourquoi il nous paraît important de rappeler que tout candidat doit :

- être **conscient dès le départ de ce qu'implique cette prise de responsabilité** pour choisir en connaissance de cause,
- se **tenir aux quelques règles énoncées ci-dessous** afin de profiter au mieux du temps que chacun de vous peut consacrer à l'AMARC.
- conserver une **ambiance libre et conviviale** qui permet aux administrateurs de travailler ensemble avec plaisir !

### ■ **La présence aux réunions du conseil est nécessaire**

Environ 4-5 réunions d'une demi-journée permettent de prendre collectivement les décisions importantes, d'effectuer un suivi de nos activités, de coordonner l'ensemble de nos projets et de préparer l'assemblée générale. Il est important que chaque administrateur s'engage à assister à l'ensemble des réunions (sauf bien entendu cas de force majeure).

### ■ **Chaque administrateur contribue activement aux activités et projets de l'AMARC.**

Un administrateur participe au moins à un groupe de travail ou une commission.

### ■ **Chaque administrateur est un relais entre les adhérents et le conseil d'administration.**

Le conseil d'administration doit rester en permanence à l'écoute de l'ensemble des membres. Un administrateur doit profiter de chaque activité de l'AMARC pour accueillir les participants - en particulier les nouveaux -, les informer, recueillir leurs suggestions... et s'en faire l'écho en réunion de conseil.

### ■ **Chaque administrateur est un ambassadeur de l'AMARC.**

Une des finalités de l'AMARC est de promouvoir la professionnalisation de la réclamation client. Un administrateur doit contribuer à développer la notoriété de l'association (dans son entreprise, auprès de ses réseaux, dans les enseignements ou les interventions qu'il est amené à faire), à créer des liens fructueux avec d'autres institutions et à favoriser l'adhésion de nouveaux membres.

## 5. Bordereau de candidature au Conseil d'Administration de l'AMARC

Chers adhérents,

Afin d'organiser l'assemblée générale du jeudi 17 octobre 2024, nous remercions les adhérents qui souhaitent se porter candidat au Conseil d'Administration de se faire connaître auprès de la délégation en remplissant le bordereau prévu à cet effet.

Les professions de foi seront mises en lignes sur l'espace membres de notre site internet, accessibles à tous adhérents via ses codes personnels.

Nous vous remercions d'adresser le bordereau à la délégation avant le jeudi 12 octobre, à votre convenance par :

- courrier : 67 rue de Chabrol – 75010 Paris,
- email : [contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr).

Vous remerciant pour l'intérêt que vous portez à notre association,  
Bien cordialement,

Emmanuelle Saint Jost  
Secrétaire générale

Nom :	Prénom :
Entreprise :	Fonction :
Parcours professionnel et lien avec la relation client :	
Motivations (quelques lignes seulement !) :	

