

	REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Conseil d'Administration du 21 février 2023	N° 2023/01/07 PREFECTURE DE LA GIRONDE 22 FEV. 2023

Bureau du courrier

L'an deux mille vingt-trois, le vingt-et-un février, le Conseil d'administration de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole, dûment convoqué le 07 février 2023, s'est réuni 91 rue Paulin, sur la Commune de Bordeaux sous la présidence de Madame CASSOU-SCHOTTE Sylvie, Présidente du Conseil d'administration.

Etaient présents à la séance :

Madame Sylvie CASSOU-SCHOTTE, Madame Maïté CAZAUX, Monsieur Gérard CHAUSSET, Monsieur Jean-Claude FEUGAS, Monsieur Maxime GHESQUIERE, Monsieur Laurent GUILLEMIN, Madame Zeineb LOUNICI, Monsieur Daniel DELESTRE, Monsieur Guillaume GARRIGUES

Etaient absents : Monsieur Kévin SUBRENAT, Madame Anne-Eugénie GASPARD.

Excusés en cours de séance :

Secrétaire de séance : Madame Céline MEGRET

LA SEANCE EST OUVERTE A 14 h

	REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Conseil d'Administration du 21 février 2023	N° 2023/01/07

ADHESION A L'ASSOCIATION AMARC

Madame Cassou-Schotte présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

L'AMARC est l'**A**ssociation pour le **MA**nagement de la **R**éclamation **C**lient.

L'AMARC est un réseau de professionnels pour qui l'amélioration de la relation client est un levier décisif pour faire progresser les équipes et les entreprises. Son ambition est de professionnaliser et de promouvoir le management de l'insatisfaction client et, plus largement, de la relation client.

Depuis plus de 16 ans, l'AMARC a consolidé son expertise et développé des outils de référence pour progresser. Plus de 300 entreprises venant de tous les secteurs sont impliquées et représentées dans ce réseau dont la conviction est que la réclamation client est le moment de vérité de la relation client. C'est un véritable levier de performance opérationnelle, d'innovation et de transformation.

L'AMARC organise chaque année trois conventions au sein d'entreprises adhérentes. Ces matinées rassemblent quelques 250 professionnels dans une ambiance conviviale et professionnelle autour de problématiques liées au management de l'insatisfaction.

Interventions de personnalités, experts et chefs d'entreprise, témoignages et partages de bonnes pratiques rythment chacune de ces rencontres.

L'AMARC propose également à ses adhérents de se réunir par secteurs d'activités pour traiter des problématiques propres à leur environnement métier. Ces groupes offrent l'opportunité de partager des expériences concrètes et de se challenger dans un esprit bienveillant. Propices au benchmark et à l'émergence de bonnes pratiques, ces rencontres favorisent le réseau entre adhérents.

Ces réunions en petits groupes donnent lieu à des comptes-rendus destinés aux adhérents du secteur concerné. Les conclusions et les outils élaborés par ces groupes sont présentés lors des conventions et mis à la disposition de l'ensemble des membres sur l'espace adhérents de ce site.

L'adhésion à une association est décidée par délibération du Conseil d'administration de la Régie.

Le montant de l'adhésion est de 1 080 € par an, et les crédits correspondants sont inscrits au compte 6281 (Concours divers (cotisations...)).

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis adopter les termes de la délibération suivante :

Le Conseil d'administration réuni,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment son article L.2122-22,

VU le code de la consommation,

VU la délibération N° 2020-552 du Conseil métropolitain du 18 décembre 2020 portant création de la régie de l'Eau Bordeaux Métropole dotée de l'autonomie financière et de la personnalité juridique et portant désignation des membres du Conseil d'administration,

VU les statuts de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole,

ENTENDU le rapport de présentation

CONSIDERANT

- Que l'adhésion à l'AMARC représente une opportunité de partages de bonnes pratiques et de parangonnage entre entreprises œuvrant dans le même domaine d'activités (services publics, eau, énergie,...) et peut contribuer à l'amélioration continue de la relation usager au sein de la régie,

APRES EN AVOIR DELIBERE, DECIDE :

Article 1 : d'adhérer à l'AMARC et d'autoriser le versement des cotisations correspondantes à un montant annuel de 1080 €, et d'imputer les crédits correspondant au compte 6281(Concours Divers (Cotisations...))

Article 2 : d'autoriser Monsieur le Directeur général à accomplir toute formalité et prendre tout acte nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

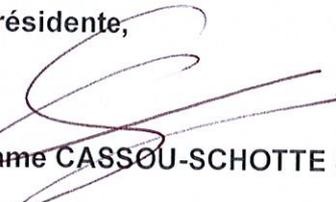
Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité des suffrages exprimés

Pour : 10

Contre : 0

Abstention : 0

Fait et délibéré le 21 février 2023

REÇU EN PRÉFECTURE LE :	Pour expédition conforme,
PUBLIÉ LE :	La Présidente,  Madame CASSOU-SCHOTTE Sylvie