



Statuts de l'Association pour le Management de la Réclamation Client

Article 1 : Définition et dénomination

L'Association pour le Management de la Réclamation Client (l'AMARC) est une association régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901.

Article 2 : Objet

L'objet de l'association est de développer et valoriser le management des réclamations clients au sein des entreprises et organisations quelles qu'elles soient, dans une optique d'amélioration du fonctionnement et du management des organisations.

Quatre objectifs président à l'association :

Objectifs pour les membres eux-mêmes :

1. S'enrichir : approfondir, se professionnaliser, recueillir de la valeur ajoutée auprès d'experts et de praticiens ;
2. Partager : créer un réseau de professionnels pour échanger, se rencontrer, s'ouvrir et s'étalonner et se challenger avec d'autres managers de la Réclamation Clients ;

Objectifs pour la profession :

1. Développer : organiser des recherches, études, publications, établir une veille en la matière ... ;
2. Promouvoir : faire connaître et reconnaître (image et notoriété) la fonction Management de la Réclamation Clients et devenir les représentants de la profession en France.

Article 3 : Siège

Le siège de l'association est fixé à Inergie, 26 rue Vauquelin à Paris (75005). Il pourra être transféré par simple décision du Conseil d'Administration.

Article 4 : Durée

La durée de l'association est illimitée. Le premier exercice débutera en 2004 jusqu'en décembre 2005. La durée d'exercice sera ensuite l'année civile.

Article 5 : Composition

L'association se compose de :

- membres fondateurs : toute personne physique ou morale qui a versé une contribution de 2 000 euros HT à la création de l'association. Le logo de leur organisation sera publié dans toutes les présentations de l'association. Ils seront membres du Conseil d'Administration sur le premier exercice.
- membres adhérents : toute personne physique ou morale agréée par le Conseil d'Administration et qui s'acquitte de sa cotisation annuelle.
- membres partenaires : toute personne physique ou morale agréée par le CA et qui verse une contribution ponctuelle, financière ou non, au-delà de la cotisation des membres adhérents.

Article 6 : Admission

La qualité de membre adhérent est accordée à toute personne physique ou morale, ayant un intérêt professionnel pour le management des réclamations clients, et agréée par le Conseil d'Administration qui statue lors de chacune de ses réunions sur les demandes d'admission présentées, prononcée par une majorité des 2/3 du Conseil.

Chaque membre :

- s'engage à respecter la règle de confidentialité concernant toute information relative aux politiques et pratiques de Management de la Réclamation Client de tous les autres adhérents,
- accepte sur demande d'apporter le témoignage de sa politique de Management de la Réclamation Client mise en œuvre dans son entreprise,
- accepte la publication de ses coordonnées dans l'annuaire de l'AMARC,
- s'interdit toute démarche commerciale active au sein de l'association.

L'association s'interdit de diffuser le fichier d'adhérents à des fins commerciales sans l'accord du Conseil d'Administration.



Article 7 : Ressources

Les ressources de l'association comprennent :

- des cotisations et contributions,
- des excédents éventuels provenant de l'organisation d'activités contribuant à son développement,
- des subventions qui pourront être accordées,
- toute autre ressource autorisée par la loi.

Article 8 : Cotisations

Le montant des cotisations est fixé chaque année par le Conseil d'Administration sur proposition du bureau.

Article 9 : Démission-radiation

La qualité de membre se perd par non-paiement de la cotisation, par démission, par non-respect des règles fixées par l'article 6, ou par radiation prononcée par une majorité des 2/3 du Conseil.

Article 10 : 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.

Article 11 : Rôle des membres du bureau

Le bureau est chargé d'assurer le secrétariat permanent et d'organiser les activités de l'AMARC. Il est habilité à déléguer tout ou une partie de cette mission à des partenaires sélectionnés sur une base contractuelle ne pouvant excéder la durée du mandat du bureau. Les réunions du bureau ont lieu sur convocation de son président ou à la demande d'un de ses membres. Un membre du bureau ne peut prendre part à une décision de bureau pour laquelle ses intérêts financiers sont concernés.

- Président : il convoque les Assemblées Générales et les réunions du Conseil d'Administration. Il représente l'association dans tous les actes de la vie civile, il est investi de tous pouvoirs à cet effet. Il a notamment qualité pour ester en justice au nom de l'association, tant en demande qu'en défense.

En cas d'empêchement, il est remplacé par le secrétaire général, et en cas d'absence de ce dernier, par le membre le plus ancien ou par tout autre administrateur spécialement délégué par le Conseil.

- Secrétaire général : il est chargé de tout ce qui concerne la correspondance et les archives. Il rédige les procès-verbaux des délibérations et en assure la transcription sur les registres. Il tient le registre spécial, prévu par la loi, et assure l'exécution des formalités prescrites.

- Trésorier : il est chargé de ce qui concerne la gestion du patrimoine de l'association. Il effectue tous paiements et perçoit toutes recettes sous la surveillance du président. Il tient une comptabilité régulière de toutes les opérations et rend compte à l'Assemblée Générale qui statue sur la gestion de l'exercice.



Article 12 : Assemblée Générale Ordinaire

Elle se réunit au moins une fois par an sur convocation du président, adressée au moins quinze jours avant la date fixée, l'ordre du jour étant indiqué sur les convocations. L'ordre du jour est établi par le président après consultation du Conseil d'Administration.

Le président présente le rapport moral de l'association, le trésorier, le rapport financier. Ils soumettent les rapports à l'approbation de l'assemblée.

Les décisions se prennent à la majorité simple des membres, présents ou représentés, le quorum étant fixé à 1/5. Chaque membre dispose d'une voix. Le vote par correspondance électronique est possible tout comme le vote électronique en séance. Si le quorum n'est pas atteint, lors de la réunion sur première convocation, l'assemblée sera convoquée de nouveau à quinze jours d'intervalle au moins. Elle pourra alors délibérer valablement quel que soit le nombre de membres présents ou représentés.

La représentation d'un membre empêché ne peut être assurée que par un autre membre de l'association et sur présentation d'un pouvoir écrit. Le nombre de pouvoirs détenus par une même personne est limité à cinq.

Article 13 : Assemblée Générale Extraordinaire

Sur demande du Conseil d'Administration ou de la moitié plus un des membres inscrits, le président doit convoquer une Assemblée Générale Extraordinaire, seule compétente pour toute modification des statuts de l'association, la dévolution de ses biens, la fusion avec toute autre association d'objet analogue.

La convocation est adressée au moins quinze jours avant la date fixée, l'ordre du jour étant indiqué sur les convocations. L'ordre du jour est établi par le président après consultation du Conseil d'Administration.

Les décisions se prennent à la majorité des 2/3 des membres, présents ou représentés, le quorum étant fixé à 1/5. Le vote par correspondance électronique est possible tout comme le vote électronique en séance. Si le quorum n'est pas atteint, lors de la réunion sur première convocation, l'Assemblée sera convoquée de nouveau à quinze jours d'intervalle au moins. Elle pourra alors délibérer valablement quel que soit le nombre de membres présents ou représentés.

La représentation d'un membre empêché ne peut être assurée que par un autre membre de l'association et sur présentation d'un pouvoir écrit.

Article 14 : Règlement intérieur

Un règlement intérieur est si nécessaire établi par le bureau qui le soumet à l'approbation du Conseil. Il est destiné à fixer les divers points non prévus par les statuts, notamment en ce qui concerne l'administration interne de l'association.

Article 15 : Dissolution

En cas de dissolution prononcée par les 2/3 au moins des membres présents à l'Assemblée Générale, un ou plusieurs liquidateurs sont nommés par celle-ci, et à l'actif s'il y a lieu est dévolu, conformément à l'article 9 de la loi du 1er juillet 1901 et au décret du 14 août 1901.