

Règlement challenge

Le groupe Randstad s'engage dans la lutte contre les discriminations et pour l'égalité professionnelle femmes / hommes. Toutes les fonctions et intitulés, ainsi que les termes « participant » et « gagnant », figurant dans ce document se déclinent au féminin comme au masculin.

Article 1 : Organisateur

La société Groupe Randstad France, Société par Actions Simplifiée, au capital de 20.524.116,99 Euros, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 702 028 234 ayant son siège social au 276, avenue du Président Wilson, Saint Denis 93211 Cedex, et la société CoRelations, Société à Responsabilité Limitée, au capital de 88 000,00 Euros, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 507 540 474 et ayant son siège social au 5 rue Dezobry, Saint-Denis 93200, (ci-après dénommés (« les Organisateurs »)) organisent un challenge, gratuit et sans obligation d'achat, qui aboutira à la nomination du meilleur conseiller client de France 2024 (f/h), sur une thématique de valorisation des aptitudes relationnelles dans un service de relation client. Dans ce cadre, les Organisateurs ont décidé d'organiser un challenge sous forme de test avec l'outil Teltest© version 2024 de la société CoRelations à destination des conseillers téléphoniques clients / téléconseillers dont le but est de faire gagner des titres cadeaux multi-enseignes (ci-après désigné le « challenge »).

Article 2 : les conditions de participation

2.1 Seuls peuvent participer au challenge les personnes physiques conseillers téléphoniques clients ou téléconseillers clients, âgés de 18 ans et plus et résidant et exerçant leur profession en France métropolitaine. Les participants devront scanner un QR code accessible sur les supports prints ou bien cliquer sur un lien accessible sur les supports digitaux dédiés à ce challenge pour accéder au formulaire d'inscription. Ce n'est qu'une fois ce formulaire dûment complété et soumis qu'un mail en provenance de contact@meilleur-conseiller-client.fr et contenant l'accès au test leur sera envoyé sous 24 heures à l'adresse mail renseignée dans la limite d'une participation par personne (ci-après dénommés les « Participants »).

2.2 Les Gagnants au challenge autorisent expressément les Organisateurs et ses partenaires à vérifier leur identité dans le but de s'assurer que les conditions de participation décrites au présent article sont remplies. Cette vérification sera opérée par téléphone ou par email, après transmission de leur numéro de téléphone et de leur adresse électronique par les Gagnants aux Organisateurs par tous moyens utiles.

2.3 La participation au challenge nécessite de disposer d'un accès au réseau mobile/internet, d'un téléphone portable ou d'un ordinateur avec sortie audio, d'une adresse mail valide et accessible et d'un compte LinkedIn pour scanner un QR Code ou cliquer sur un lien qui permettra au participant d'accéder à la page web du formulaire d'inscription et sur laquelle il devra fournir nom, prénom, adresse mail, téléphone, raison sociale et code postal employeur, à défaut code postal de résidence du Participant, informations indispensables pour la personnalisation du test, son envoi et le traitement des résultats.

2.4 Toute participation incomplète, inexacte, falsifiée, comportant de fausses indications, non conforme au présent Règlement ou reçue après la date limite de participation au challenge ou en dehors des horaires définis à l'article 3 sera considérée comme nulle et entraînera l'élimination du Participant concerné.

2.5 La participation au challenge vaut l'acceptation sans réserve par les Participants de toutes les clauses du présent Règlement, des règles de déontologie en vigueur sur le réseau

mobile/Internet et sur LinkedIn, ainsi que des lois, règlements (notamment fiscaux) et autres textes applicables en France. Toutes difficultés quant à l'application du Règlement feront l'objet d'une interprétation souveraine des Organisateur. En cas de non-respect du Règlement de la part d'un Participant, les Organisateur se réservent la faculté d'écarter de plein droit toute participation émanant de ce dernier, sans que celui-ci ne puisse revendiquer quoi que ce soit.

Article 3 : la description du challenge

3.1 Le challenge est un challenge gratuit et sans obligation d'achat, réalisé par les Organisateur et visant à passer un test au format digital accessible après inscription. Ce test (outil Teltest© version 2024 de la société CoRelations) est un QCM (Questionnaire à Choix Multiples) composé de 75 questions portant sur les 9 compétences clés de la relation client au téléphone. Ce test est un baromètre relationnel et non un test technique. Il se déroule sur 20 minutes. Une fois validé, les participants recevront un mail de confirmation de prise en compte de leur participation. Les participants auront accès à leurs résultats et à une vidéo explicative, envoyés le mardi 10 septembre 2024 depuis l'adresse mail contact@meilleur-conseiller-client.fr. Cette vidéo leur permettra d'interpréter leurs résultats au test, d'identifier leurs points forts et leurs axes de développements pour perfectionner leur approche personnelle de la relation client. Les résultats au test sont strictement personnels et ne seront d'aucune manière rendus public ni communiqués à l'employeur. Le meilleur conseiller client de France 2024 (f/h), sera celui qui obtiendra le meilleur pourcentage de réponses correctes en moins de 4 secondes. En cas d'égalité, les participants seront départagés par le résultat obtenu à la compétence « conclusion ». Les inscrits qui n'auront pas passé ou validé leur test recevront quant à eux un questionnaire.

Les noms des 3 finalistes du challenge seront partagés sur les supports médias et hors média utilisés par les Organisateur et l'Association Française de la Relation Client (AFRC), partenaire du challenge. En participant à ce challenge, les 3 finalistes acceptent que leur nom soit associé à celui de l'entreprise qui les emploie, avec l'accord de celle-ci. Lors de la cérémonie des palmes de la relation client, le lundi 30 septembre 2024 au soir, l'AFRC annoncera sur scène le nom du gagnant du challenge devant une communauté de décideurs de la relation client et diffusera sa photo sur grand écran.

3.2 Le challenge se déroulera **du lundi 3 juin 2024 00h01 au dimanche 1er septembre 2024 23h59**. Seules les participations effectuées durant cette période seront prises en compte, dans la limite d'une participation par Participant.

3.3 La Participation ne sera prise en compte que si le Participant a fourni les informations personnelles qui lui sont demandées (nom, prénom, adresse mail, téléphone, raison sociale et code postal employeur, à défaut code postal de résidence du Participant) et est allé au bout des 75 questions du test, qu'il ait su répondre ou non. Un email de confirmation de participation lui sera alors envoyé à l'adresse mail renseignée par le Participant.

3.4 A l'issue de la période de participation, un traitement des réponses et une analyse des résultats au test seront organisés parmi les Participants ayant rempli les conditions ci-dessus, afin de désigner le gagnant (ci-après dénommé "Gagnant"). Ce traitement sera effectué par la société partenaire CoRelations à l'aide de l'outil Teltest©, le mardi 10 septembre 2024.

Article 4 : dotation

4.1 Les Gagnants recevront les dotations suivantes (ci-après désignée "la Dotation"):

- un titre cadeaux multi-enseignes d'une valeur unitaire totale de cinq cents euros toutes taxes comprises (500€ TTC) pour la 1ere place
- un titre cadeaux multi-enseignes d'une valeur unitaire totale de deux cent cinquante euros toutes taxes comprises (250€ TTC) pour la 2ème place
- un titre cadeaux multi-enseignes d'une valeur unitaire totale de cent euros toutes taxes comprises (100€ TTC) pour la 3ème place

4.2 Les dotations seront remises en main propre ou envoyées par courrier postal. Il est précisé que tous les frais notamment de déplacement ou de restauration engagés par les Gagnants pour aller chercher leur Dotation, sont à la charge exclusive des Gagnants.

Article 5 : modalités d'attribution

5.1 A l'issue du traitement des résultats, les Gagnants seront contactés dans les 2 jours par téléphone et par mail, afin de préciser entre autres les modalités de remise de la Dotation. En l'absence de réponse dans un délai de 5 jours à compter de la date d'envoi de l'email, le Gagnant perd la Dotation et les Organismes pourront à leur discrétion décider de la conserver ou de l'attribuer à un autre Participant.

5.2 Aucune notification ne sera adressée aux perdants.

5.3 Les photographies ou autres illustrations utilisées dans tout support de présentation du challenge, n'ont pas de valeur contractuelle quant aux caractéristiques de la dotation finalement attribuée.

5.4 La Dotation n'est ni échangeable, cessible, ni modifiable, ni remboursable contre valeur monétaire. Le Participant reconnaît et accepte que la responsabilité des Organismes ne puisse être mise en cause à ce titre.

5.5 En cas d'indisponibilité de la Dotation, résultant de force majeure et/ou d'évènements indépendants de leur volonté, les Organismes se réservent la possibilité de remplacer la Dotation par toute autre dotation de valeur équivalente, déterminée par les Organismes, sans que leur responsabilité ne puisse être engagée, ni qu'aucune réclamation ne puisse être formulée à cet égard par les gagnants, ni qu'aucune contrepartie ou équivalent financier ne puissent être réclamés par ces derniers.

Article 6 : protection des données personnelles et droit à l'image

6.1 Dans le cadre du challenge, les données à caractère personnel des Participants seront collectées par Groupe Randstad France et CoRelations en leur qualité de responsable de traitement.

6.2 Les données des Participants font l'objet du traitement décrit ci-après:

- l'administration du challenge,
 - au titre de l'exécution du règlement que le Participant a accepté, ce qui est strictement indispensable pour suivre la participation du Participant, faire respecter les règles par les Participants et déterminer le Gagnant du challenge,
 - pour la durée nécessaire à l'épuisement des voies de recours judiciaires, et pour les Gagnants, le temps nécessaire pour justifier de nos obligations sociales et fiscales.

- la publication des noms et prénoms des Gagnants, sur les différents supports médias et hors média de Groupe Randstad France et de ses partenaires, CoRelations et l'AFRC, faisant référence au challenge
 - au titre de l'exécution du présent règlement que le Participant a accepté au moment de sa participation et pour l'obtention des dotations distribuées aux Gagnants au titre du challenge,
 - le temps nécessaire à la communication de ces informations au sein de la profession et au grand public.

6.3 Les données des Participants seront traitées automatiquement pour le suivi de leur participation et à des fins promotionnelles pour la communication des noms et prénoms des Gagnants au titre du challenge, mais ne feront pas l'objet d'un profilage et ne seront pas exportées hors de l'Union Européenne vers des pays ne présentant pas un niveau adéquat de protection des données personnelles. Les seules décisions automatisées interviennent au moment de l'analyse des résultats du test réalisés par l'outil Teltest© de la société CoRelations. Ces décisions ne produisent pas d'effets juridiques concernant le Participant ou l'affectant de manière significative de façon similaire. En cas d'égalité des résultats sur le test, les Participants pourront être départagés via une intervention humaine au regard des résultats obtenus à la compétence « conclusion de l'entretien».

6.4 Les Participants pourront exercer leurs droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, de limitation ou d'opposition auprès de la personne en charge de la protection des données de la société CoRelations à l'adresse suivante : veronique.bedu@corelations.fr.

6.5 Comme pour tout traitement de données à caractère personnel, les Participants pourront également adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

6.6 Les Organismes et partenaires sont autorisés par le Gagnant à utiliser son nom, prénom, image, photo, après accord exprès de sa part, dans le cadre de tout message/manifestation publicitaire ou promotionnel du challenge pendant la durée du challenge et pendant une durée d'un (1) an à compter de la fin du challenge, sans que cela ne confère au Participant un droit à rémunération ou avantage quelconque.

Article 7 : modifications

7.1 Le Règlement s'applique à tout Participant. Le Règlement complet est consultable sur l'actualité intranet de Randstad présentant le challenge pendant la durée du challenge et jusqu'à 15 jours après la fin de celui-ci, le Participant peut en obtenir librement une copie.

7.2 Le présent Règlement et ses modifications éventuelles entreront en vigueur à compter de leur mise en ligne et tout Participant sera réputé les avoir acceptées du simple fait de sa participation au challenge, à compter de la date d'entrée en vigueur de la ou les modifications. Tout Participant refusant la ou les modifications intervenues devra cesser de participer au challenge.

7.3 Pour tous les cas non prévus par le présent règlement, les Organismes statueront librement sous réserve des réglementations et lois en vigueur.

7.4 les Organismes se réservent le droit d'écourter ou de prolonger la période de participation au challenge, de reporter toute date annoncée ou de modifier ou d'annuler le challenge s'il estime que les circonstances l'exigent. Dans une telle hypothèse, il ne pourra faire l'objet d'une quelconque réclamation visant à engager sa responsabilité. Il en est de même en cas de problèmes techniques avant et pendant la durée du challenge.

Article 8 : responsabilité

8.1 Le challenge n'est ni géré ni parrainé par LinkedIn.

8.2 La participation au challenge implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites du réseau mobile/Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission sur le réseau mobile/internet.

8.3 les Organismes ne sauraient en aucune circonstance être tenus responsables, sans que cette liste soit limitative :

- De tout dysfonctionnement du réseau mobile/internet empêchant le bon déroulement/fonctionnement du challenge ;
- De tout dysfonctionnement de la plateforme Teltest© / CoRelations, hébergeant le challenge, empêchant le bon déroulement/fonctionnement du challenge ;
- De défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- De perte de tout courrier papier ou électronique et, plus généralement, de perte de toute donnée. Des problèmes d'acheminement;
- Du fonctionnement de tout logiciel ;
- De toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché ou limité la possibilité de participer au challenge.

8.4 La responsabilité des Organismes ne saurait être engagée, d'une façon générale si le challenge devait être différé, modifié ou annulé.

8.5 En aucun cas, la responsabilité des Organismes ne pourra être engagée au titre de la dotation qu'il attribue aux Gagnants du challenge, qu'il s'agisse de la qualité des dotations ou des dommages éventuels que les Participants et/ou tout tiers pourraient subir du fait de cette dotation, que ces dommages leur soient directement et/ou indirectement imputables.

les Organismes déclinent toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme de la dotation.

8.6 Pour tous les cas non prévus par le présent règlement, les Organismes statueront librement, sous réserve des réglementations et lois applicables.

Article 9 : les litiges, attribution de juridictions, loi applicable

9.1 Toute contestation ou réclamation litigieuse relative à cette opération devra être formulée :

- pour les perdants, dans les quinze (15) jours maximum à compter la clôture de l'opération ;
- pour les Gagnants, dans les quinze (15) jours suivant la réception du mail les informant de leur dotation.

9.2 Lesdites contestations ou réclamations se feront par écrit, à l'adresse suivante :

Groupe Randstad France

Direction Marketing - challenge meilleur conseiller client de France (f/h) 2024

276, avenue du Président Wilson

93211 Saint Denis La Plaine

9.3 Toute interprétation litigieuse du présent règlement, ainsi que tous les cas non prévus par ce dernier, seront tranchés souverainement par les Organismes.

9.4 Toutes les marques ou noms de produits ou services cités sont des marques déposées par leur propriétaire.

9.5 Les Participants admettent sans réserve que le simple fait de participer à ce challenge les soumet obligatoirement aux lois françaises, notamment pour tout litige qui viendrait à naître du fait du challenge objet des présentes ou qui serait directement ou indirectement lié à celui-ci.

9.6 Tout différend né à l'occasion du challenge fera l'objet d'une tentative de règlement amiable entre les Organismes et le Participant. A défaut d'accord, le litige sera soumis aux seules juridictions de Paris.