

## EXTRAIT DES REGISTRES DES DELIBERATIONS DU BUREAU DE LA COMMUNAUTE URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE

Séance du 22 juin 2009

Monsieur Eugène CASELLI, Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 29 membres.

**Etaient présents Mesdames et Messieurs :**

Francis ALLOUCH - Christian AMIRATY - François-Noël BERNARDI - Sabine BERNASCONI - Jean-Pierre BERTRAND - Patrick BORE - Eugène CASELLI - Gérard CHENOZ - Vincent COULOMB - André ESSAYAN - François FRANCESCHI - Roland GIBERTI - Francis GIRAUD - Michel ILLAC - Marie-Louise LOTA - Christophe MADROLLE - Patrick MAGRO - Christophe MASSE - Patrick MENNUCCI - Danielle MILON - André MOLINO - Bernard MOREL - Georges ROSSO - Antoine ROUZAUD - Myriam SALAH-EDDINE - Pierre SEMERIVA - Claude VALLETTE - Martine VASSAL - Jean VIARD.

**Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :**

Jean-Claude GAUDIN représenté par Myriam SALAH-EDDINE - Samia GHALI représentée par Patrick MENNUCCI - Roland POVINELLI représenté par Vincent COULOMB.

**Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :**

Vincent BURRONI - Patricia COLIN - Eric DIARD - Jean-Pierre GIORGI - Eric LE DISSES - Renaud MUSELIER - Pierre PENE - Claude PICCIRILLO - Philippe SAN MARCO - Guy TEISSIER - Jean-Louis TIXIER.

Monsieur Le Président a proposé au Bureau d'accepter les conclusions exposées ci-après et de les convertir en délibération.

Cette proposition mise aux voix est adoptée à l'unanimité.

**DEV 006-1360/09/BC**

**■ Participation de Marseille Provence Métropole à l'action de promotion et d'animation de l'association Fédération Régionale de la Relation Client (F2RC) - Approbation d'une convention DDEAIAG 09/3406/BC**

Monsieur le Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Bureau de la Communauté le rapport suivant :

L'association « Fédération Régionale de la Relation Client », qui regroupe une centaine de centres d'appels de la Métropole Marseillaise et plus de 5.500 emplois, assure depuis juillet 2007, la représentation et la promotion de la filière professionnelle « Relation Client ». Elle a aussi pour rôle la professionnalisation de la filière ainsi que son animation et son développement. Ce secteur constitue un des premiers secteurs créateur d'emplois.

Les missions de la F2RC, créée en juillet 2007, en faveur des activités de « Relation Client », correspondent aux orientations préconisées dans le programme de développement économique 2008-2014 de MPM.

Les missions de F2RC sont :

- La représentation et la promotion de la profession : lobbying régional et national auprès des instances publiques et des partenaires sociaux, mise en place d'une cellule de veille afin de connaître l'évolution de la profession et d'anticiper ses mutations, valorisation de l'attractivité de la Métropole Marseillaise en communiquant activement sur la profession,
- La professionnalisation de la filière : mise en place d'outils (site collaboratif, campus de formation) destinés à accompagner les entreprises sur les aspects touchant les technologies, l'emploi, la formation, la responsabilité sociale, l'accueil des handicapés,
- L'animation et le développement de la filière : organisation de rencontres inter-entreprises, expérimentations, création d'événements, échange et débats sur les différentes pratiques, les technologies, les normes et l'évolution des métiers.

L'année 2009 verra la concrétisation du Prides avec la Région, basé sur la professionnalisation des réseaux de l'emploi et de l'insertion, la constitution d'un groupement d'employeurs permettant l'insertion professionnelle de personnes en difficulté.

Pour 2009 le budget prévisionnel de l'association « F2RC » s'élève à 428.057 euros soit trois fois celui de 2008.

Les dépenses par grands postes s'élèvent à :

245.546 euros :	Services extérieurs
181.761 euros :	Salaires et charges
750 euros :	Autres dépenses

Le poste salaires et charges est multiplié par 2.7 entre 2008 et 2009, le nombre de collaborateurs passant de 2 à 5. La part des salaires représente 42,46 % des dépenses.

Les recettes sollicitées sont constituées par :

128.324 euros :	FSE
105.000 euros :	Département des Bouches du Rhône
83.500 euros :	Entreprises
38.233 euros :	MDE
33.000 euros :	Etat
20.000 euros :	Ville de Marseille
20.000 euros :	MPM

Les recettes apportées par les entreprises augmentent de 60,57 % entre 2008 et 2009, leur part s'élève à 19,51 %.

Il est proposé au Bureau de la Communauté de participer, au titre de l'année 2009, à l'ensemble des opérations engagées par l'association F2RC pour un montant de 13.500 euros dont les modalités de versement sont définies dans la convention de partenariat ci-annexée.

Monsieur le Président propose au Bureau de la Communauté d'approuver la délibération ci-après :

**Le Bureau de la Communauté,**

**Vu**

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- L'arrêté préfectoral du 7 juillet 2000 portant création de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole ;
- La délibération 004-314/08/CC du 31 mai 2008 portant délégation du Conseil au Bureau et au Président ;

**Sur le rapport du Président,**

**Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,**

**Considérant**

- Sur la base de ces actions, la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole considère qu'il est essentiel de soutenir l'action de promotion et de développement de la filière « Relation Client » en faveur des entreprises de la Métropole Marseille. Elles représentent une action nécessaire et indispensable pour que cette filière, très créatrice d'emplois, se développe sur le territoire métropolitain.

**Après en avoir délibéré :**

**Décide**

**Article 1 :**

Est approuvée la participation de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole pour un montant de 13.500 euros à l'action de promotion et de développement de la filière Relation Client en faveur des entreprises de la Métropole Marseillaise, portée par l'association F2RC.

**Article 2 :**

Est approuvée la convention ci-annexée entre la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole et l'association F2RC.

**Article 3 :**

Monsieur le Président de la Communauté Urbaine ou son représentant est autorisé à signer cette convention.

**Article 4:**

Les crédits nécessaires sont inscrits au Budget de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole : Article 6743 « Participations exceptionnelles de fonctionnement » - Fonction 90 – Sous Politique B 320.

Pour Visa,  
Le Conseiller Délégué à l'Economie

Guy TEISSIER

Pour Présentation,  
Le Président Délégué de la Commission  
Développer l'économie et servir l'emploi

Francis ALLOUCH

Certifié Conforme,  
Le Président de la Communauté Urbaine  
Marseille Provence Métropole

Eugène CASELLI