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

Séance du 26 mars 2012

Monsieur Eugène CASELLI, Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 28 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Christian AMIRATY - François-Noël BERNARDI - Sabine BERNASCONI - Jean-Pierre BERTRAND - Alexandre BIZAILLON - Patrick BORE - Eugène CASELLI - Gérard CHENOZ - Patricia COLIN - Vincent COULOMB - François FRANCESCHI - Roland GIBERTI - Jean-Pierre GIORGI - Michel ILLAC - Eric LE DISSES - Christophe MASSE - Patrick MENNUCCI - Danielle MILON - Bernard MOREL - Renaud MUSELIER - Pierre PENE - Claude PICCIRILLO - Georges ROSSO - Antoine ROUZAUD - Myriam SALAH-EDDINE - Pierre SEMERIVA - Guy TEISSIER - Martine VASSAL.

Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :

Samia GHALI représentée par Bernard MOREL - André MOLINO représenté par Georges ROSSO - Roland POVINELLI représenté par Vincent COULOMB.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Vincent BURRONI - Eric DIARD - André ESSAYAN - Jean-Claude GAUDIN - Marie-Louise LOTA - Christophe MADROLLE - Patrick MAGRO - Jérôme ORGEAS - Philippe SAN MARCO - Jean-Louis TIXIER - Claude VALLETTE - Jean VIARD.

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 002-214/12/BC

■ Attribution d'une subvention à l'association Club des Centres de Contacts de la Région Provence Alpes Côte d'Azur (C3 PACA) - Approbation d'une convention DPEATSV 12/7839/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 :

Les métiers de la relation client représentent aujourd'hui une filière à part entière employant plus de 273 000 personnes en France.

La région Paca dispose d'un des plus forts potentiels dans le secteur avec 20 000 emplois dont plus de 6.000 sur la Métropole Marseillaise, et plus de 1 500 créations de poste depuis 2009. Malheureusement la filière souffre d'un déficit d'images et de préjugés ce qui a des conséquences sur l'attractivité du métier et entraîne de sérieux freins à l'embauche.

D'autre part la profession n'est pas structurée et manque de représentativité. Enfin il convient de valoriser l'attractivité de la Métropole Marseillaise en communiquant activement sur la profession.

Les actions de C3 Paca s'inscrivent dans le cadre des déclinaisons régionales de l'accord-cadre conclu le 14 décembre 2004 sous l'égide de Jean-Louis Borloo, ministre de l'Emploi, qui engageait les entreprises du secteur de la relation client à promouvoir la formation et à créer un label social pour favoriser l'emploi durable et la professionnalisation du secteur.

Pour donner suite à cet accord, la Mission Nationale de la Relation Client a été créée fin 2008 dans une démarche partenariale Etat profession, entre le Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et les instances professionnelles représentatives du secteur : AFRC et SP2C, afin de renforcer la profession, structurer la filière et donner une nouvelle impulsion au développement de l'emploi et des compétences dans la filière.

Les missions de C3 PACA en faveur des activités de « relation client », correspondent aux orientations préconisées dans le programme de développement économique 2008-2014 de MPM.

C3 Paca, Club des Centres de Contacts de la région s'est donné pour objectifs de :

- Fédérer et animer le réseau des entreprises de la relation client.

Pour que la filière soit représentée et afin qu'elle puisse avoir un poids économique et faire du lobbying auprès des différentes institutions de la région et des prescripteurs de l'emploi, il est essentiel qu'elle se structure. Les actions auront pour objectifs de fédérer l'ensemble de la profession en favorisant les rencontres et les échanges.

- Participer activement au développement de l'emploi et des compétences.

Avec le développement des nouvelles technologies et la diversification des moyens de communication, la relation client propose de nombreux métiers dans des domaines d'activité très variés : banque, assurance, énergie, grande distribution, télécommunications, santé, etc..

Ces métiers offrent de nombreuses perspectives d'évolution de carrière. Le Club mènera de nombreuses campagnes d'information en s'appuyant sur les différents relais à sa disposition: cité des métiers, missions locales, maison de l'emploi...

- Développer l'attractivité des métiers de la relation client. Valoriser et promouvoir l'image de la filière.

Les métiers de la relation client souffrent d'un déficit d'image et de préjugés qui influent de manière négative sur le développement de l'emploi.

Il est nécessaire de "redorer l'image" de cette filière. Le Club concentrera ses actions autour de la création de différents outils de communication et de la mise en place de partenariats presse.

Le cœur de cible

Les actions seront principalement dirigées vers :

- Les prescripteurs de l'emploi : missions locales, maison de l'emploi, cité des métiers, conseillers pôle emploi...
- les candidats à l'emploi
- Les jeunes : collégiens et lycéens
- Les entreprises de la filière relation client locales et nationales

Pour 2012 le budget prévisionnel de l'association « C3 PACA » s'élève à 155.100 euros. La part salaires et charges représente 30% des dépenses. La part entreprise s'élève à 35% des recettes.

Les dépenses par grands postes s'élevaient à :

64.600 euros : Services extérieurs
46.000 euros : Salaires et charges
20.500 euros : Achats
4.000 euros : Autres dépenses
20.000 euros : Contributions volontaires en nature

Les recettes sollicitées sont constituées par :

55.100 euros : Entreprises et prestations de services
50.000 euros : Etat/La Directe
20.000 euros : Département des Bouches-du-Rhône
10.000 euros : MPM
20.000 euros : Contributions volontaires en nature

Il est proposé au Bureau de la Communauté de participer, au titre de l'année 2012, à l'animation et le développement de la filière « Relation Client », en apportant à l'association « C3 PACA », une subvention de fonctionnement d'un montant de 10.000 euros dont les modalités de versement sont définies dans une 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 n° 0004-314/08/CC du 31 mai 2008 portant délégation du Conseil de Communauté au Président et au Bureau ;

Sur le rapport du Président,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que 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 Marseillaise. Elles représentent une action nécessaire et indispensable pour que cette filière, très créatrice d'emplois, se développe sur le territoire métropolitain.
- La cohérence de cette opération avec la stratégie de développement économique de MPM.

Après en avoir délibéré :

Décide

Article 1 :

Est attribuée une subvention de 10 000 euros à l'association Club des Centres de Contacts de la Région PACA (C3 PACA).

Article 2 :

Est approuvée la convention ci-annexée conclue avec l'association.

Article 3 :

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

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

Alexandre BIZAILLON

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

Eugène CASELLI