

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

Séance du 22 mars 2013

Monsieur Eugène CASELLI, Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 23 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

François-Noël BERNARDI - Jean-Pierre BERTRAND - Alexandre BIZAILLON - Eugène CASELLI - Patricia COLIN - Vincent COULOMB - François FRANCESCHI - Patrick GHIGONETTO - Jean-Pierre GIORGI - Eric LE DISSES - Marie-Louise LOTA - Christophe MADROLLE - Patrick MAGRO - Christophe MASSE - Bernard MOREL - Jérôme ORGEAS - Claude PICCIRILLO - Georges ROSSO - Antoine ROUZAUD - Myriam SALAH-EDDINE - Pierre SEMERIVA - Guy TEISSIER - Jean-Louis TIXIER.

Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :

Christian AMIRATY représenté par Christophe MASSE - Vincent BURRONI représenté par Antoine ROUZAUD - Samia GHALI représentée par Alexandre BIZAILLON - Roland POVINELLI représenté par Vincent COULOMB - Jean VIARD représenté par Bernard MOREL.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Sabine BERNASCONI - Patrick BORE - Gérard CHENOZ - Eric DIARD - Jean-Claude GAUDIN - Roland GIBERTI - Michel ILLAC - Patrick MENUCCI - Danielle MILON - André MOLINO - Renaud MUSELIER - Philippe SAN MARCO - Claude VALLETTE - Martine VASSAL.

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.

DEV 005-026/13/BC

**■ Attribution d'une subvention à l'association "Club des Centres de Contact de la Région PACA (C3 PACA)- Approbation d'une convention
DPEATSV 13/9376/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, 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.

Signé le 22 Mars 2013
Reçu au Contrôle de légalité le 26 mars 2013

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 Paca, présidé par Philippe De GIBON, Directeur Général de la société CONVERS s'est donné pour objectifs de :

1. Fédérer, structurer 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. En organisant des réunions d'information avec intervention d'experts, des visites de site avec tables rondes thématiques, des ateliers de travail, ces actions auront pour objectifs de fédérer l'ensemble de la profession en favorisant les rencontres et les échanges.

2. 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...

3. 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. Il animera aussi des infos métiers, participera à des forums de l'emploi régionaux afin de renforcer la coopération entre l'école et les professionnels de la relation client.

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 2013 le budget prévisionnel de l'association « C3 PACA » s'élève à 110.100 euros. La part salaires et charges représente 42% des dépenses. La part entreprise s'élève à 18% des recettes.

Les dépenses par grands postes s'élèvent à :

Services extérieurs :	29.600 euros
Salaires et charges :	46.000 euros
Achats :	10.500 euros
Autres dépenses :	4.000 euros

Signé le 22 Mars 2013
Reçu au Contrôle de légalité le 26 mars 2013

Contributions volontaires en nature 20.000 euros

Les recettes sollicitées sont constituées par :

Entreprises :	20.000 euros
Etat/La Directe :	30.000 euros
Région Provence Alpes Côte d'Azur :	30.000 euros
MPM :	10.000 euros
Contributions volontaires en nature :	20.000 euros

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 Président et au Bureau ;

Sur le rapport du Président,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- 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.
- La cohérence de cette opération avec la stratégie de développement économique de MPM, votée le 17 décembre 2007, par le Conseil de Communauté.

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 entre la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole et l'association C3 PACA.

Article 3 :

Monsieur le Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole ou son représentant est autorisé à signer cette convention et tout document nécessaire à l'application de cette délibération.

Article 4 :

Les crédits nécessaires sont inscrits au Budget de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole : Chapitre 65 - article 6574 « Subventions de fonctionnement aux organismes de droit privé » - Fonction 90 – Sous Politique B320.

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