

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

Séance du 18 juillet 2014

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

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Robert ASSANTE - Jean-Pierre BERTRAND - Laure-Agnès CARADEC - Monique CORDIER - Christophe DE PIETRO - Eric DIARD - Arlette FRUCTUS - Jean-Pierre GIORGI - Albert GUIGUI - Daniel HERMANN - Michel ILLAC - Albert LAPEYRE - Eric LE DISSES - Danielle MILON - Jean MONTAGNAC - Jérôme ORGEAS - Guy PONTOUS - Georges ROSSO - Lionel ROYER-PERREAUT - Guy TEISSIER - Dominique TIAN - Martine VASSAL - Didier ZANINI.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Christian AMIRATY - Roland BLUM - Patrick BORE - Frédéric COLLART - Jean-Claude GAUDIN - Patrick GHIGONETTO - Roland GIBERTI - André MOLINO - Roland MOUREN - Claude PICCIRILLO - Roland POVINELLI - Guy SAUVAYRE.

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 003-251/14/BC

■ Attribution d'une subvention à l'association "Club des Centres de Contact de la Région PACA (C3 PACA) et approbation d'une convention

DPEATSV 14/11480/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 Provence-Alpes-Côte d'Azur 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. 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 du 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.

Signé le 18 Juillet 2014
Reçu au Contrôle de légalité le 21 juillet 2014

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

Depuis sa création fin 2011, les actions prioritaires de C3 PACA ont été de :

- centraliser l'ensemble des informations liées au secteur,
- d'effectuer un travail « ressource » d'identification, de qualification, de tous les acteurs régionaux et de leurs domaines d'intervention,
- de créer et de cimenter un véritable réseau avec l'ensemble des acteurs de la profession.

La mise en œuvre de ces actions a permis à C3 PACA :

- d'établir des liens de proximité avec l'ensemble des acteurs de la filière
- de poser les bases de réelles synergies à développer à court et moyen terme,
- de constituer un fichier ressource,
- de se positionner comme un outil structurant au service de la profession

La coopération des institutions et acteurs publics, privés et associatifs d'une part, le lien permanent entre développement économique et promotion de l'emploi, d'autre part, sont les deux principes majeurs sur lesquels se basent le plan d'actions de l'association dans la continuité des axes développés depuis 2012.

Les principaux axes de travail de l'association sont :

- la valorisation des métiers de la filière relation client
- la structuration, l'animation et le développement de la filière relation client

Programme d'actions 2014 :

C3 PACA poursuivra les actions menées en 2013 autour de deux axes :

Valoriser les métiers de la filière relation client avec ses actions d'information et de sensibilisation auprès

- des candidats à l'emploi,
- des prescripteurs de l'emploi,
- des collégiens et lycéens, enseignants et conseillers d'orientation, des étudiants de commerce et de management
-

Structurer, animer et développer la filière relation client en PACA

- Organisation de rencontres avec des intervenants externes, plusieurs thématiques seront abordées (le management de la diversité, l'utilisation des médias sociaux dans la relation client ..)
- Visites de sites avec organisation de table ronde : six visites par an seront prévues (EDF, CONVERS, B2S...)
- Les rendez-vous juridiques qui permettront de décrypter toute l'actualité juridique de la filière (traitement des données client ...)
- Des outils au service de la profession avec le site internet de l'association

Enfin, C3 PACA participera activement à l'organisation des trois événements phare de la relation clients :

- Les 24h de la relation client
- Les journées de la relation client
- Le concours du meilleur conseiller clientèle

Pour 2014 le budget prévisionnel de l'association « C3 PACA » s'élève à 93.100 euros. La part salaires et charges représente 48,3% des dépenses. La part entreprise s'élève à 35,4 % des recettes.

Signé le 18 Juillet 2014
Reçu au Contrôle de légalité le 21 juillet 2014

Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole
DEV 003-251/14/BC

Signé le 18 Juillet 2014
Reçu au Contrôle de légalité le 21 juillet 2014

Les dépenses par grands postes s'élèvent à :

18.600 euros : Services extérieurs
45.000 euros : Salaires et charges
5.500 euros : Achats
3.000 euros : Impôts et taxes
1.000 euros : Dotations aux amortissements
20.000 euros : Contributions volontaires en nature

Les recettes sollicitées sont constituées par :

33.000 euros : Entreprises
10.000 euros : Etat/La Direccte
20.000 euros : Conseil Général des Bouches du Rhône
10.000 euros : MPM
100 euros : Produits financiers
20.000 euros : Contributions volontaires en nature

Il est proposé au Bureau de la Communauté de participer, au titre de l'année 2014, 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 FCT 004-094/14/CC du 23 mai 2014, portant délégations du Conseil 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. Elle représente une action nécessaire et indispensable pour que cette filière, très créatrice d'emplois, se développe sur le territoire métropolitain.

Après en avoir délibéré :

Décide

Signé le 18 Juillet 2014
Reçu au Contrôle de légalité le 21 juillet 2014

Article 1 :

Est attribuée une subvention d'un montant de 10.000 euros, à l'association C3 PACA.

Article 2 :

Est approuvée la convention ci-annexée conclue avec 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 Vice-Président Délégué au
Développement économique et aux
Zones d'Aménagement Concerté

Pour Présentation,
La Présidente Déléguée de la Commission
Développement économique et emploi

Patrick BORÉ

Martine VASSAL

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

Guy TEISSIER