

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

Séance du 3 juillet 2015

Monsieur Guy TEISSIER, Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 24 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Robert ASSANTE - Jean-Pierre BERTRAND - Laure-Agnès CARADEC - Frédéric COLLART - Monique CORDIER - Christophe DE PIETRO - Eric DIARD - Patrick GHIGONETTO - Roland GIBERTI - Jean-Pierre GIORGI - Daniel HERMANN - Albert LAPEYRE - Eric LE DISSES - Danielle MILON - Jean MONTAGNAC - Roland MOUREN - Jérôme ORGEAS - Guy PONTOUS - Georges ROSSO - Lionel ROYER-PERREAUT - Guy SAUVAYRE - Guy TEISSIER - Dominique TIAN - Didier ZANINI.

Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :

Patrick BORE représenté par Roland GIBERTI.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Christian AMIRATY - Roland BLUM - Arlette FRUCTUS - Jean-Claude GAUDIN - Albert GUIGUI - Michel ILLAC - André MOLINO - Claude PICCIRILLO - Roland POVINELLI - 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 003-1081/15/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 15/13349/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. 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,

**Signé le 3 Juillet 2015
Reçu au Contrôle de légalité le 06 juillet 2015**

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 base 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

BILAN 2014

I. Valoriser les métiers de la relation client

- - Informer et sensibiliser aux métiers de la relation client
- - Professionnaliser les référents de l'emploi
- - Développer l'attractivité des métiers de la relation client

- Actions d'information et de sensibilisation auprès du public

Infos Métiers : Reconduction de la convention de partenariat avec la Cité des Métiers.

Organisation d'une Intervention : auprès des étudiants du DUT réseaux et télécommunications de l'université Aix/Marseille le 1^{er} avril 2014.

- Actions auprès des prescripteurs de l'emploi

Animation d'infos métiers à destination des référents de l'emploi : C3 Paca anime régulièrement des infos métiers à destination des référents de l'emploi : Pôle Emploi, la Mission locale, la mission « insertion » du Conseil Général des Bouches du Rhône...

- Signature de conventions de partenariat

L'Institut National de la Relation Client a été inauguré le 7 février 2014 à Paris. Il s'inscrit dans le prolongement de la Mission Nationale de la relation client, et poursuit notamment la mission de structuration de la filière relation client dans les régions. Dans ce cadre-là, C3 paca a signé une convention de partenariat avec l'Institut qui s'engage à :

- Mettre à disposition des supports d'animation et de promotion de la filière
- Promouvoir les actions régionales
- Inviter les représentants des clubs régionaux aux événements nationaux
- Organiser un COPIL trimestriel réunissant l'ensemble des clubs régionaux

Mission Entreprise – Etudiants Kedge Business School : C3 Paca a accueilli cinq étudiants en première année « ESC » dans le cadre d'une mission entreprise.

Signé le 3 Juillet 2015
Reçu au Contrôle de légalité le 06 juillet 2015

Charte Emplois et quartiers : C3 Paca s'est engagée auprès de la Préfecture des BDR sur la signature de la déclinaison régionale de la charte emplois et quartiers.

II – Fédérer / Structurer et animer le réseau des entreprises de la relation client

- Renforcer les actions d'animation et d'information en privilégiant les thématiques fédératrices et les intervenants avec des approches novatrices.
- Fidéliser les membres

Rencontres thématiques avec intervenants externes : trois rencontres ont été proposées au cours du premier semestre 2014. Chaque rencontre a rassemblé environ une quinzaine de professionnels de la relation client.

Visites de site : des visites de site avec organisation de table ronde ont été proposées au cours du premier semestre 2014.

Des outils au service de la profession : Lancement du Blog C3 PACA - <http://culture-client.blogspot.fr> - site internet : www.c3paca.fr

Programme d'Action 2015

C3 PACA poursuivra ses actions menées en 2014 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 Provence Alpes Côte d'Azur

- 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 3 événements phare de la relation clients : Les 24h de la relation client, les journées de la relation client et le concours du meilleur conseiller clientèle.

Pour 2015 le budget prévisionnel de l'association « C3 PACA » s'élève à 175.000 euros. La part salaires et charges représente 17,14% des dépenses.

Les dépenses par grands postes s'élèvent à :

Services extérieurs	19.000 euros
Salaires et charges	30.000 euros
Achats	126.000 euros

Signé le 3 Juillet 2015
Reçu au Contrôle de légalité le 06 juillet 2015

Les recettes sollicitées sont constituées par :

Etat/La Direccte	30.000 euros
Région PACA	110.000 euros
MPM	10.000 euros
Produits financiers	25.000 euros

Il est proposé au Bureau de la Communauté de participer, au titre de l'année 2015, à l'animation et au 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 CC du 23 mai 2014 portant délégation 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. 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, 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, au titre de l'année 2015 pour l'animation de l'association C3 PACA.

Signé le 3 Juillet 2015
Reçu au Contrôle de légalité le 06 juillet 2015

Article 2 :

Est approuvée la convention ci-annexée conclue avec l'association C3 PACA fixant les modalités d'attribution de cette subvention.

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 - Développement
économique - Zones d'Aménagement Concerté

Pour Présentation
La Présidente Déléguée de la Commission
Développement Economique et Emploi

Patrick BORÉ

Martine VASSAL

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

Guy TEISSIER