EXTRAIT DES REGISTRES DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE TERRITOIRE MARSEILLE PROVENCE

Séance du 13 octobre 2016

Monsieur Guy TEISSIER, Président du Conseil de Territoire Marseille Provence, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 105 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Hélène ABERT - Christian AMIRATY - René AMODRU - Michel AZOULAI - René BACCINO - Mireille BALOCCO - Loïc BARAT - Marie-Josée BATTISTA - Jean-Pierre BAUMANN - Yves BEAUVAL - Sabine BERNASCONI - Jean-Pierre BERTRAND - Jacques BESNAÏNOU - Solange BIAGGI - Patrick BORE - Nicole BOUILLOT - Valérie BOYER - Eugène CASELLI - Michel CATANEO - Roland CAZZOLA - Sophie CELTON - Alain CHOPIN - Anne CLAUDIUS-PETIT - Vincent COULOMB - Sandrine D'ANGIO - Monique DAUBET-GRUNDLER - Christophe DE PIETRO - Anne-Marie D'ESTIENNES D'ORVES - Nouriat DJAMBAE - Frédéric DOURNAYAN - Marie-France DROPY OURET - Sandra DUGUET - Michèle EMERY - Nathalie FEDI - Céline FILIPPI - Richard FINDYKIAN - Josiane FOINKINOS - Josette FURACE - Karim GHENDOUF - Patrick GHIGONETTO - Roland GIBERTI - Jean-Pierre GIORGI - André GLINKA-HECQUET - Martine GOELZER - Georges GOMEZ - José GONZALEZ - Annie GRIGORIAN - Andrée GROS - Albert GUIGUI - Daniel HERMANN - Garo HOVSEPIAN - Noro ISSAN-HAMADY - Christian JAILLE - Paule JOUVE - Fabrice JULLIEN-FIORI - Dany LAMY - Albert LAPEYRE - Gisèle LELOUIS - Marc LOPEZ - Patrick MAGRO - Hélène MARCHETTI - Stéphane MARI - Jeanne MARTI - Bernard MARTY - Janine MARY - Florence MASSE - Marcel MAUNIER - Georges MAURY - Patrick MENNUCCI - André MOLINO - Claudette MOMPRIVE - Jean MONTAGNAC - Yves MORAINÉ - Lisette NARDUCCI - Jérôme ORGEAS - Nadine PADOVANI-FAURE-BRAC - Grégory PANAGOUDIS - Patrick PAPPALARDO - Didier PARAKIAN - Christian PELLICANI - Claude PICCIRILLO - Nathalie PIGAMO - Catherine PILA - Gérard POLIZZI - Marlène PREVOST - Muriel PRISCO - Marine PUSTORINO-DURAND - Julien RAVIER - Martine RENAUD - Maryvonne RIBIERE - Georges ROSSO - Lionel ROYER-PERREAUT - Roger RUZE - Isabelle SAVON - Eric SCOTTO - Marie-Xavière SCOTTO DI UCCIO - Guy TEISSIER - Maxime TOMMASINI - Jocelyne TRANI - Lionel VALERI - Claude VALLETTE - Josette VENTRE - Brigitte VIRZI-GONZALEZ - Didier ZANINI - Kheïra ZENAFI.

Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :

Mireille BENEDETTI représentée par Lionel VALERI - Marie-Arlette CARLOTTI représentée par Muriel PRISCO - Gérard CHENOZ représenté par Monique DAUBET-GRUNDLER - Monique CORDIER représentée par Maxime TOMMASINI - Michel DARY représenté par Lisette NARDUCCI - Anne DAURES représentée par Claude PICCIRILLO - Dominique DELOURS représenté par Grégory PANAGOUDIS - Pierre DJIANE représenté par Marie-France DROPY OURET - Jean-Claude GAUDIN représenté par Solange BIAGGI - Régine GOURDIN représentée par Andrée GROS - Michel ILLAC représenté par André MOLINO - Nathalie LAINE représentée par Patrick BORE - Laurent LAVIE représenté par Martine GOELZER - Laurence LUCCIONI représentée par Valérie BOYER - Bernard MARANDAT représenté par Gisèle LELOUIS - Martine MATTEI représentée par Karim GHENDOUF - Guy MATTEONI représenté par Claudette MOMPRIVE - Xavier MERY représenté par Marine PUSTORINO-DURAND - Danièle MILON représentée par Fabrice JULLIEN-FIORI - Richard MIRON représenté par Alain CHOPIN - Virginie MONNET-CORTI représentée par Frédéric DOURNAYAN - Roland MOUREN représenté par Roland GIBERTI - Elisabeth PHILIPPE représentée par Loïc BARAT - Marc POGGIALE représenté par Christian PELLICANI - Roland POVINELLI représenté par Paule JOUVE - Stéphane RAVIER représenté par Sandrine D'ANGIO - Carine ROGER représentée par Georges GOMEZ - Sandra SALOUM-DALBIN représentée par Isabelle SAVON - Jean-Louis TIXIER représenté par Annie GRIGORIAN - Cédric URIOS représenté par Brigitte VIRZI-GONZALEZ.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Mireille BALLETTI - Roland BLUM - Jean-Louis BONAN - Nadia BOULAINSEUR - Frédéric BOUSQUET - Laure-Agnès CARADEC - Catherine CHAZEAU - Frédéric COLLART - Laurent COMAS - Jean-Claude DELAGE - Eric DIARD - Emilie DOURNAYAN - Yann FARINA - Dominique FLEURY VLASTO - Arlette FRUCTUS - Samia GHALI - Bruno GILLES - Vincent GOMEZ - Marcel GRELY - Louisa HAMMOUCHE - Bernard JACQUIER - Eric LE DISSES - Annie LEVY-MOZZICONACCI - Marie-Louise LOTA - Antoine MAGGIO - Christophe MASSE - Marie MUSTACHIA - Patrick PADOVANI - Christyane PAUL - Véronique PRADEL - Jean ROATTA - Marie-Laure ROCCA-SERRA - Emmanuelle SINOPOLI - Nathalie SUCCAMIELE - Dominique TIAN - Martine VASSAL - Patrick VILORIA - Karim ZERIBI.

Signé le 13 Octobre 2016
Reçu au Contrôle de légalité le 18 novembre 2016

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

DEEN 004-204/16/CT

■ Participation de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence au fonctionnement de l'association Club des Centres de Contact de la Région PACA et approbation d'une convention

Avis du Conseil de Territoire

DPEATSV 16/14863/CT

Monsieur le Président du Conseil de Territoire Marseille Provence soumet au Conseil de Territoire le rapport suivant :

En application des dispositions de l'article L 5218-7.1 du Code Général des Collectivités Territoriales le Conseil de Territoire Marseille Provence est saisi pour avis du rapport présenté ci-après.

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 le bassin Marseillais, et plus de 1 700 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 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.

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 et 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

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
- la mise en place de la Plateforme de recrutement de la relation client

BILAN 2015

C3 PACA totalise 40 adhérents.

Signé le 13 Octobre 2016
Reçu au Contrôle de légalité le 18 novembre 2016

L'association a mené des actions en 2015 autour de deux axes :

1/ Mise en place d'actions d'information et de sensibilisation auprès du public :

- **Infos Métiers** : Reconduction de la convention de partenariat avec la Cité des Métiers en 2015. C3 PACA a animé une Info Métier tous les derniers mardi de chaque mois soit 10 infos métiers sur l'année 2015 (environ une quinzaine de candidats par infos métiers).
- **Animation d'Infos Métiers à destination des référents de l'emploi** : Pôle Emploi, la Mission locale, la mission « insertion » du Conseil départemental des Bouches du Rhône. Des organisations **de rencontres avec les référents de l'emploi ont également eu lieu** : Une rencontre dans le Centre de **Relation Client PRODIRECT a été organisée le 2 juillet 2015** avec une vingtaine de conseillers insertion de la Mission Locale de Marseille. Objectifs de cette rencontre : développer leur expertise sur les métiers de la relation client. Une deuxième rencontre s'est déroulée **le 23 juillet 2015 dans le centre de relation client d'EDF** avec une quinzaine de référents de l'emploi de la Mission Locale.

2/ Fédérer et animer le réseau des entreprises de la relation client

- 4 rencontres avec intervention d'experts ont été proposées au cours de l'année 2015 et 3 visites de site avec organisation de table ronde ont été proposées sur l'année 2015 : Visite du site d'Orange, d'AG2R la MONDIALE et de de la POSTE

- Des évènements :

C3 PACA a organisé la 4^{ème} édition des « journées de la relation client le mercredi 18 novembre 2015 à la Cité des Métiers. Cette journée déclinée en tables ronde le matin et job dating l'après-midi a attiré plus de 800 candidats à l'emploi. Une dizaine d'entreprises étaient présentes avec environ 80 offres d'emplois proposées.

- **Accueil de la première étape régionale du Road Show « Comment atteindre l'Excellence de la Relation Client par les compétences »** : Conférences sur l'excellence de la relation client, présentation et promotion du **Livre Blanc du Think Tank Excellence**.

Programme 2016

C3 PACA a été retenu par l'Institut National de la Relation Client (INRC) pour porter une expérimentation de plateforme multisectorielle de la Relation Client dont le principal objectif est de répondre aux besoins en recrutement de cette filière relation client.

La mise en place de la plateforme de recrutement est un dispositif au service des entreprises de la Relation Client et des demandeurs d'emplois. Les métiers concernés sont diversifiés : Conseiller clientèle, conseiller technique, Conseille de recouvrement, conseiller après-vente, conseiller commercial, web-conseiller, télévendeur.

Le projet a pour ambition :

- D'apporter une réponse concrète aux besoins en recrutement des entreprises de la Relation Client en Région PACA
- De construire une dynamique partenariale en faveur de l'emploi en s'appuyant sur les différents acteurs de la filière
- D'accompagner la création de parcours professionnels et le reclassement de salariés
- De favoriser l'intégration durable des publics

Signé le 13 Octobre 2016
Reçu au Contrôle de légalité le 18 novembre 2016

Le caractère « innovant » de cette "Plateforme" réside dans la combinaison, au sein d'un dispositif unique, de l'ensemble des acteurs, démarches, initiatives, en faveur de l'emploi, qui existent de façon « fragmentée » sur le territoire pour une seule et même filière.

L'autre innovation de ce dispositif tient dans le fait d'être une interface de recrutement entre les entreprises et les partenaires de l'emploi avec entre autre un guichet unique dédié aux entreprises de cette filière.

- 20 entreprises signataires et adhérentes (mai 2016)
- Signature de 8 conventions avec les partenaires de l'emploi (Pôle Emploi, Mission locale d'Aix et Marseille, PLIE, Cap Emploi, FACE, CCIMP, et Conseil départemental)

La plateforme utilisera en premier lieu toutes les mesures de droit commun alimentées par son expertise et sa connaissance de la Relation Client. L'utilisation de dispositif type préparation opérationnelle à l'emploi (POE), action de formation préalable au recrutement (AFPR) ou contrat de professionnalisation sera privilégié. Les organismes qui mettront en place ces actions devront avoir eu au préalable la reconnaissance de la filière (« INRC School ») pour s'assurer que les actions dispensées sont en parfaite cohérence avec les attentes des entreprises.

Programme d'action prévisionnel 2016

Le budget prévisionnel 2016 de l'association C3 PACA s'élève à 225.000 euros (175.000 euros en 2015).

Cette augmentation de budget est liée à la montée en puissance de la plateforme.

- **Budget prévisionnel présenté par l'association**

Les dépenses par grands postes	BUDGET TOTAL (en euros)
Services extérieurs	23.072
Salaires et charges	175.300
Autres prestations	26.628
TOTAL	225.000
Les recettes sollicitées	
Région PACA	100.600
CD13	44.500
Métropole CT1	60.000
Privé	19.900
TOTAL	225.000

Les actions proposées par C3 PACA s'inscrivent dans les orientations de la Métropole.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de Territoire de prendre la délibération ci-après :

Le Conseil de Territoire Marseille Provence,

Vu

- La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d’Affirmation des Métropoles ;
- La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République ;
- Le décret n° 2015-1085 du 28 août 2015 portant création de la Métropole d'Aix-Marseille- Provence ;

Signé le 13 Octobre 2016
Reçu au Contrôle de légalité le 18 novembre 2016

- Le décret n° 2015-1520 du 23 novembre 2015 portant fixation des limites des territoires de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence ;
- Le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment l'article L. 5218-7 ;
- La délibération n° HN 01-001/16/CT du 23 mars 2016 du Conseil du Territoire portant élection de Monsieur Guy Teissier en qualité de Président du Conseil de Territoire Marseille Provence ;
- La délibération du Conseil de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence n° HN 056-187/16/CM du 28 avril 2016 portant délégation de compétences du Conseil de la Métropole au Conseil de Territoire Marseille Provence.

OUI LE RAPPORT CI-DESSUS,

Entendues les conclusions du rapporteur,

CONSIDERANT

- L'intérêt de soutenir la création et le développement des TPE innovantes de la Métropole d'Aix-Marseille Provence, en leur proposant des locaux et services adaptés ainsi qu'un accompagnement renforcé ;
- L'enjeu majeur que représente cette opération pour la Métropole d'Aix-Marseille Provence en termes de développement économique et d'emplois ;
- La cohérence avec la stratégie de développement économique de la Métropole d'Aix-Marseille Provence ;
- Le contrat de ville intercommunal, notamment son pilier « développement de l'activité et de l'emploi » ;
- Qu'il appartient à la Métropole d'Aix-Marseille-Provence d'approuver la participation au fonctionnement de l'association C3PACA à hauteur de 10 000 euros ;
- Que le Conseil de Territoire Marseille Provence est saisi pour avis de ce rapport.

DELIBERE

Article unique :

Le Conseil de Territoire Marseille Provence émet un avis favorable sur la participation au fonctionnement de l'association C3PACA à hauteur de 10.000 euros pour 2016.

Présents	105
Représentés	30
Voix Pour	116
Voix Contre	19
Abstentions	0

Adoptée

Ont voté contre :

René AMODRU - Loïc BARAT - Jean-Pierre BAUMANN - Yves BEAUVAL - Jacques BESNAÏNOU - Michel CATANEO - Sandrine D'ANGIO - Sandra DUGUET - José GONZALEZ - Dany LAMY - Gisèle LELOUIS - Bernard MARANDAT - Jeanne MARTI - Marcel MAUNIER - Georges MAURY - Elisabeth PHILIPPE - Stéphane RAVIER - Maryvonne RIBIERE - Jocelyne TRANI

Certifié Conforme,
Le Président du Conseil de Territoire
Marseille Provence
Député des Bouches-du-Rhône

Guy TEISSIER