

EXTRAIT DES REGISTRES DES DELIBERATIONS DU BUREAU DE LA METROPOLE D'AIX- MARSEILLE-PROVENCE-METROPOLE

Séance du 17 octobre 2016

Monsieur Jean-Claude GAUDIN, Président de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 31 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Béatrice ALIPHAT - Martial ALVAREZ - Christophe AMALRIC - Sylvia BARTHELEMY - Roland BLUM - Patrick BORÉ - Gérard BRAMOULLÉ - Martine CESARI - Gaby CHARROUX - Frédéric COLLART - Georges CRISTIANI - Arlette FRUCTUS - Daniel GAGNON - Alexandre GALLESE - Danièle GARCIA - Jean-Claude GAUDIN - Roland GIBERTI - Nicolas ISNARD - Bernard JACQUIER - Maryse JOISSAINS MASINI - Eric LE DISSES - Richard MALLIE - Danielle MILON - Jean MONTAGNAC - Roland MOUREN - Henri PONS - Georges ROSSO - Michel ROUX - Jean-Pierre SERRUS - Guy TEISSIER - Martine VASSAL.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

François BERNARDINI - Eric DIARD - Gérard GAZAY - Pascal MONTECOT.

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

ECO 012-939/16/BM

■ Participation de la Métropole d'Aix-Marseille au fonctionnement de l'association - Club des Centres de Contact de la Région PACA - (C3 PACA) et approbation d'une convention

MET 16/1633/BM

Monsieur le Président de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Bureau de la Métropole 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 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.

Signé le 17 Octobre 2016

Reçu au Contrôle de légalité le 16 Novembre 2016

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.

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 : Reconstitution 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, Conseiller de recouvrement, conseiller après-vente, conseiller commercial, web-conseiller, télévendeur.

Le projet a pour ambition :

Signé le 17 Octobre 2016
Reçu au Contrôle de légalité le 16 Novembre 2016

- 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

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.

Il est proposé au Bureau de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence d'attribuer au titre de l'année 2016 une subvention de 10.000 euros à l'association C3PACA et d'approuver la convention ci-annexée.

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

Le Bureau de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Signé le 17 Octobre 2016
Reçu au Contrôle de légalité le 16 Novembre 2016

- 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 ;
- La délibération HN 009-011/16/CM du 17 mars 2016 portant délégation du Conseil au Bureau de la Métropole ;
- La lettre de saisine du Président de la Métropole ;
- L'avis rendu par le Conseil du Territoire Marseille-Provence du 13 octobre 2016.

Où le rapport ci-dessus,

**Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,
Considérant**

- 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.

Délibère

Article 1 :

Est attribuée une subvention de fonctionnement d'un montant de 10.000 euros à l'association C3PACA au titre de l'année 2016.

Article 2 :

Est approuvée la convention financière, ci-annexée relative à l'attribution d'une subvention à l'association C3PACA.

Article 3 :

Monsieur le Président de la Métropole ou son représentant est autorisé à signer cet avenant.

Article 2 :

Les crédits nécessaires sont inscrits au Budget 2016 de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence – Chapitre 65 – Article 6574 « subventions de fonctionnement aux organismes de droit privé » - Sous Politique B320.

Cette proposition mise aux voix est adoptée à l'unanimité des suffrages exprimés.

Certifié Conforme,
Le Vice-Président Délégué
Développement des entreprises,
Zones d'activités, Commerce et Artisanat

Gérard GAZAY