

Saint Denis le 7 juin 2006

## **Centres de relation client : accompagnement d'entreprises pour 1000 jeunes des missions locales**

Eric Dadian, président de l'Association Française des Centres de Relation Clientèle (AFRC) et Françoise de Veyrinas, présidente du Conseil national des missions locales (CNML), signent le mercredi 7 juin 2006 une convention sur "La formation et l'emploi des jeunes dans la filière des centres de relation client".

Cette convention s'inscrit dans le prolongement d'un accord cadre national signé le 14 décembre 2004 entre les entreprises du secteur et le ministère de l'emploi de la cohésion sociale et du logement et qui vise à reconnaître et accompagner les démarches de la profession dans cette mobilisation pour l'emploi et la reconnaissance des métiers de la relation client.

Pour aider ces entreprises à recruter des jeunes présentant les aptitudes nécessaires et les intégrer durablement dans les entreprises, l'AFRC va inciter ses membres à recruter 1000 jeunes téléconseillers par an au sein du réseau des missions locales. Les jeunes accompagnés en contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) seront particulièrement concernés.

La mise en œuvre de la convention s'appuie un partenariat déjà engagé à Marseille entre la mission locale et le CEPL, organisme interface entre les entreprises du secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication et les institutions dédiées à l'emploi et la formation. Le CEPL développe dans cette région un processus de professionnalisation du métier de la relation client pour sensibiliser les jeunes sur les opportunités d'emploi, leur permettre de se former, l'intégrer les entreprises et de se professionnaliser.

**Les missions locales.** Ce réseau présent sur l'ensemble du territoire par ses 1200 lieux d'accueils permanents, accompagne chaque année près d'un million de jeunes dans leurs démarches d'insertion professionnelle. A l'écoute permanente des entreprises et de leurs besoins de recrutement, les 8000 conseillers des missions locales proposent aux employeurs des solutions sur mesure. Les jeunes bénéficient ainsi d'un soutien professionnel et régulier les préparant au recrutement.

**Le CIVIS.** Mesure-phare du plan de cohésion sociale, le contrat d'insertion dans la vie sociale a été conçu pour accompagner les jeunes vers l'emploi durable. Le CIVIS est mis en œuvre par les missions locales et PAIO. Il permet pour chaque jeune un accompagnement global et personnalisé et un soutien à chaque étape de son parcours d'accès à la vie en entreprise. 200 000 jeunes se sont engagés dans ce dispositif depuis un an.

**L'Association Française des Centres de Relation Clientèle** a pour objectif de promouvoir une activité qui occupe désormais une place incontournable dans le tissu économique français. Les études montrent que 40 à 50 % des entreprises françaises disposeront d'un service client par téléphone dans les prochaines années. Avec une progression prévue de 5 % par an ce secteur est en mesure d'annoncer la création de 50 000 emplois sur les cinq prochaines années.

**Le Conseil national des missions locales.** Instance de dialogue entre les collectivités territoriales et l'Etat, le CNML est le lieu d'échange des bonnes pratiques développées au sein du réseau des missions locales. Le CNML est l'interlocuteur naturel des entreprises désireuses de développer une politique de recrutement de jeunes à l'échelle nationale.

### **- Contacts -**

**Conseil national des missions locales** – [www.cnml.gouv.fr](http://www.cnml.gouv.fr)  
Yves Auton, chargé de communication – 01 49 17 47 38 – [yves.auton@cnml.travail.gouv.fr](mailto:yves.auton@cnml.travail.gouv.fr)

**Association Française de la Relation Client** - [www.afrc.org](http://www.afrc.org)  
Eric Dadian – 01 44 09 02 12 - [edadian@intracall.com](mailto:edadian@intracall.com)