

---

**Le CEPL**  
**Acteur pour l'emploi et la formation dans le secteur des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication**

Le CEPL, association loi 1901, est l'interface entre les entreprises de la filière des Technologies de l'Information et de la Communication, les institutionnels et les organismes dédiés à l'emploi et à la formation.

***Ses objectifs***

Le CEPL a pour vocation de repérer, développer et promouvoir l'offre d'emplois disponibles dans le secteur. Facilitant et dynamisant les communications et les échanges, le CEPL cherche à répondre aux besoins et attentes de ses différents interlocuteurs.

***La portée géographique de sa tâche***

Sur la Région PACA, le CEPL travaille à la mise en œuvre des accords-cadres nationaux, à une meilleure connaissance du secteur, à la mobilisation des acteurs et à la mise en synergie des attentes, des compétences et des savoir-faire de chacun en faveur de la filière.

***Le contexte de travail actuel : Les Centres de Relation Clients***

Fin 2004, la filière des Centres de Relation Clients, mal structurée et en plein développement, est reconnue comme secteur en tension sur les questions de l'emploi et de la formation. Ces problématiques mobilisent les acteurs publics et privés nationaux, notamment le Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, et les représentants nationaux des professionnels de la filière. Cette mobilisation se concrétise par la signature de l'Accord-cadre national sur la formation pour la filière des Centres de Relation Clients.

***Les publics cibles : les demandeurs d'emploi et les entreprises :***

Prioritairement, les publics sensibles, comme les jeunes, les travailleurs handicapés et les personnes de plus de 50 ans sont au cœur des orientations de travail.

Les entreprises ont un fort besoin d'informations dans les domaines de l'emploi et de la formation et le CEPL se propose de les accompagner et de rendre les informations nécessaires disponibles.

***Son action***

Son action est soutenue par des institutions publiques diverses.

Les acteurs publics confient au CEPL de travailler, en PACA, à l'approfondissement des connaissances sur le tissu des entreprises Centres de Relation Clients, sur leurs pratiques de gestion de l'emploi et de la ressource humaine.

Mise en place, auprès des entreprises, des actions favorisant le recrutement.

***Ses partenaires***

Parmi ses principaux partenaires :

Fonds Social Européen, DGTEFP, DRTEFP, Région PACA, DDTEFP, Ville de Marseille,

AFRC, Fédération DANTech, CNML, Mission Locale, AGEFIPH, AFPA, ANPE, PACA Mode d'Emploi, EP Euroméditerranée, CU MPM, La Cité des Métiers,

Pays d'Aix Développement, Provence Promotion, CG 13, Communauté d'agglomération du Pays d'Aix, PLIE, Pôle 13, Projet 13, Education Nationale, Cap Emploi, CCI Marseille Provence, Communauté d'Agglomération Nice Côte d'Azur,

Organismes publics et privés de la formation, Travail Temporaire, ...