

CONVENTION

SUR LA FORMATION ET L'EMPLOI DES JEUNES DANS LA FILIERE DES CENTRES DE RELATION CLIENT

Entre,

LE CONSEIL NATIONAL DES MISSIONS LOCALES (CNML)
représenté par

Madame Françoise de VEYRINAS, Présidente du CNML
194 avenue du Président Wilson
93217 Saint-Denis la Plaine Cédex

Représenté au niveau local par :

La mission locale de Marseille
représentée par

Madame Sabine BERNASCONI, Présidente
Le Noailles, 62 la Canebière
13001 Marseille

Et,

L'ASSOCIATION FRANCAISE DE LA RELATION CLIENT (AFRC)
représentée par

Monsieur Eric DADIAN, Président
3 cité Férembach
75017 Paris

Représentée au niveau local par :

Le CEPL
représenté par

Monsieur Jean-Claude INGRAUDO, Président
25, boulevard de Louvain
13008 Marseille

EXPOSE DES MOTIFS ET OBJECTIFS DE LA CONVENTION

La profession des Centres de Relations Client est créatrice d'emplois et souhaite, ainsi que le démontrent ses démarches d'organisation autour d'un label reconnu par ses membres et ses clients privés et publics, s'inscrire dans une démarche durable de mobilisation pour l'emploi dans les métiers de la relation client, dont elle souhaite favoriser le développement et la reconnaissance.

Dans le prolongement de l'engagement du ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, suite à l'Accord Cadre National du 14 décembre 2004, cette convention décline les axes de travail répondant essentiellement à l'intégration des jeunes dans la filière des métiers de la relation client.

Les objectifs de la présente convention se déclinent selon les 10 axes de travail et de progrès suivants :

- Axe I : Définir les engagements de collaboration mutuelle
- Axe II : Organiser l'emploi et la formation de la filière et coordonner un processus de professionnalisation du métier de la relation client
- Axe III : Sensibiliser les jeunes.
- Axe IV : Construire une offre et des dispositifs de formations adaptés.
- Axe V : Proposer des dispositifs d'immersion au métier.
- Axe VI : Favoriser l'insertion et le recrutement des jeunes.
- Axe VII : Former les salariés et construire un parcours professionnel.
- Axe VIII : Mettre en place un plan d'action opérationnel.
- Axe IX : Modalités de coordination et d'évaluation de la convention nationale

Sans préjudice pour les actions nationales visées ci-après, la méthode de mise en œuvre de la convention sera locale puis régionale. Elle cherchera notamment, au-delà de la mobilisation conjointe des signataires, à favoriser la mobilisation des partenaires régionaux pour financer et mettre en œuvre la convention et son plan d'action.

Un comité de pilotage sera constitué à Marseille, autour de la mission locale de Marseille et du CEPL, associant les institutions dans la mise en œuvre, en fonction des besoins locaux, des différents axes de travail. Les actions engagées se dérouleront au plus près des besoins au niveau des bassins d'emplois.

Cette action pilote à Marseille sera, par la suite, régionalisée en Provence-Alpes-Côte-d'Azur et donnera lieu à un développement vers d'autres régions de France.

LES ENJEUX DE LA CONVENTION

Les enjeux pour les entreprises de centres de relation client

- Aider les entreprises à recruter des jeunes demandeurs d'emploi présentant les aptitudes nécessaires pour une intégration réussie et durable dans le secteur.
- Faciliter la mise en relation des offreurs et des jeunes demandeurs d'emploi.
- Faciliter l'accès des demandeurs d'emploi et des salariés aux dispositifs publics d'accompagnement en matière d'emploi, de formation, de validation et de certification des compétences, et offrir une meilleure visibilité des compétences acquises.
- Favoriser le développement d'emplois plus stables et faciliter l'insertion durable des demandeurs d'emploi dans le secteur.

La réalisation des différents points exposés s'appuiera prioritairement sur le dispositif d'accompagnement « CIVIS ».

Les enjeux pour le CNML

- Faciliter les opérations de recrutement des entreprises en présentant des candidats ayant les compétences recherchées ou en proposant des stratégies d'action pour répondre aux éventuelles difficultés de recrutement.
- Favoriser la connaissance des métiers et des qualifications du fonctionnement de l'entreprise auprès des jeunes.
- Accompagner les actions prospectives sur les métiers, la qualification et la mobilité professionnelle.
- Appuyer toute initiative des partenaires sociaux associant l'insertion professionnelle et la qualification en vue de procurer aux publics jeunes l'accès à des emplois durables.
- Renforcer l'action des entreprises engagées dans des politiques d'emploi de jeunes et concernées par les métiers de la relation client.
- Favoriser le reclassement et le maintien dans l'emploi des jeunes salariés, dans les emplois offerts par les centres d'appels.

TITRE PREMIER : ACTIONS ET ENGAGEMENTS

AXE I - DEFINIR LES ENGAGEMENTS DE COLLABORATION MUTUELLE

Article 1

L'AFRC s'engage sur un plan national :

- à communiquer auprès de ses membres et de la presse selon un plan de communication à définir.
- à inciter ses membres à recruter 1 000 jeunes par an présentant les aptitudes nécessaires pour une intégration réussie et durable dans le secteur.
- à mettre en place un comité de pilotage national des professionnels (en charge des travaux sur les offres de formations, d'analyse des méthodes, de suivi des résultats,...)
- à favoriser le dépôt des offres auprès du CEPL et du CNML

Article 2

Le CNML s'engage, pour sa part, à :

- Sensibiliser et mobiliser le réseau national des missions locales,
- Communiquer sur la convention et son déploiement auprès des ministères, des organismes publics de l'emploi et de la formation, des institutions régionales et auprès de la presse,
- Donner une légitimité à la convention et aux acteurs en la faisant reconnaître officiellement par le ministère, et toute instance et organisme officiel,
- Mobiliser et sensibiliser les instances régionales (services de l'Etat, associations et unions régionales des missions locales et PAIO, ...) pour le soutien et la bonne mise en application de cette convention et de son plan d'action.
- Mettre en place et animer le comité de pilotage des signataires.

Article 3

La mission locale de Marseille aura la charge de :

- Informer l'ensemble de ses équipes,
- Mettre en place une équipe et une coordination pour la mise en place de la Convention et le suivi de la filière,
- Détecter les bons profils,
- Proposer la formation adéquate,
- Trouver le bon contrat de travail pour l'entreprise et pour le candidat,
- Accompagner l'entreprise au montage du dossier du contrat de travail,
- Suivre le jeune candidat au sein de l'entreprise jusqu'à la stabilisation de son parcours,
- Co-piloter la mise en œuvre de la convention en région, en coordonnant les organismes de l'emploi et de la formation auxquels la mission locale de Marseille aura besoin de faire appel pour répondre à sa mission.
- Mettre en place la méthode
- Diffuser cette méthode et les résultats obtenus au plan régional et national.

Article 4

Le CEPL aura pour mission de :

- Confier à un chargé de projet le suivi de la mise en œuvre de la convention,
- Communiquer auprès des entreprises régionales,
- Créer un comité de pilotage des entreprises,
- Créer un comité de pilotage technique (ETM),
- Mobiliser les entreprises tout au long du processus de professionnalisation du métier de la relation client,
- Mettre en œuvre le plan d'action,
- Détecter les besoins en recrutement des entreprises et réception des offres d'emploi,
- Accompagner les entreprises pour les recrutements de plus de 10 personnes,
- Co-piloter la mise en œuvre de la convention en région dans le cadre du processus de professionnalisation du métier de la relation client,
- Participer à l'application de la méthode et à l'accompagnement des autres régions,
- Mettre en place le plan de communication sur le métier.

Ces engagements ne seront réalisables qu'à l'issue d'un plan de financement de mise en œuvre de la convention.

AXE II - ORGANISER L'EMPLOI ET LA FORMATION DE LA FILIERE ET COORDONNER LE « PROCESSUS DE PROFESSIONNALISATION DU METIER DE LA RELATION CLIENT »

Article 5

Les signataires de la présente convention conviennent de rechercher au niveau régional des coopérations renforcées en vue de favoriser des procédures de recrutement efficaces, répondant aux besoins des professionnels, comme à ceux des jeunes demandeurs d'emploi.

Ces coopérations régionales s'appuieront sur une méthode de type « diagnostic coordination plan d'action » pilotée par les missions locales et le CEPL, en mobilisant notamment les organismes emploi formation au niveau du ou des bassins d'emploi pertinents dans la région.

Le CEPL travaille à la promotion des métiers de la relation clients, dans un projet nommé « **Processus de la Professionnalisation du Métier de la Relation client** ».

Il s'agit de :

- sensibiliser les accompagnateurs à l'emploi, les demandeurs d'emploi ainsi que le grand public, sur les opportunités des métiers de la relation clients, en terme d'offres d'emploi ;
- offrir aux jeunes des opportunités de formation et d'accompagnement à l'accès à ces métiers ;
- travailler à l'intégration des candidats et veiller à l'adéquation entre sortie de formation et attentes des entreprises ;
- assurer l'accompagnement à l'embauche ;
- assurer le suivi de la professionnalisation (parcours de validation des acquis de l'expériences, formation continue...).

Cf. Annexe 1

Article 6

Dans ce cadre, et afin d'aider les entreprises à recruter :

Le CNML s'engage à :

- Informer et sensibiliser les représentants locaux et régionaux des missions locales et PAIO à la problématique particulière des besoins en recrutement et en formation des centres de relation client.

La mission locale Marseille s'engage à :

- Faciliter la mobilité professionnelle en recherchant parmi les jeunes demandeurs d'emploi inscrits dans d'autres secteurs, ceux ayant des capacités et des compétences transférables pour exercer un des métiers des centres de relation client.
- Développer des prestations d'évaluation pour repérer chez les candidats les capacités et aptitudes à travailler dans le secteur des centres de relation client. En s'appuyant sur les actions des partenaires de l'emploi et de la formation, les signataires de la présente convention feront appel aux méthodes existantes dans le domaine.
- Définir avec les employeurs des parcours qualifiant pour les jeunes demandeurs d'emploi éloignés de ces emplois, avec la mise en place de contrats dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale gouvernemental, notamment des contrats d'insertion dans la vie sociale (CIVIS).
- S'assurer de la communication des offres déposées au réseau des missions locales par la profession afin d'y orienter les jeunes demandeurs d'emploi suivis par ce réseau.

Article 7

Les représentants de la profession s'engagent à :

- Inciter les entreprises à participer aux journées d'information organisées par les missions locales et le CEPL, y compris par la fourniture de supports, documents d'information...
- Inciter les entreprises à déposer au CEPL et au CNML les offres ouvertes au public « jeune » quelle qu'en soit sa forme (CDI, CDD, stage, contrat de professionnalisation ou d'apprentissage).
- Favoriser l'accueil des nouveaux jeunes au sein des entreprises, en développant le tutorat.
- Contribuer à la définition de parcours qualifiants.
- Favoriser le développement d'emplois à temps plein notamment par la mise en place de groupements d'employeurs.
- Coopérer avec les missions locales pour l'actualisation des communications sur les fiches métiers relatives aux centres de relation client, et à en tenir informés les partenaires pour l'emploi des jeunes.

Article 8

Les représentants de la profession informent et accompagnent les entreprises tout au long du processus de professionnalisation du métier et s'engagent à :

- Informer les entreprises sur les dispositifs d'aides et d'accompagnement existants.
- Informer l'entreprise sur les dispositions de formation et les parcours professionnels.
- Accompagner les entreprises à détecter les bons profils.

AXE III - SENSIBILISER LES JEUNES

Article 9

- Informer les candidats potentiels de la réalité des métiers et opportunités de carrières offertes par le secteur des centres de relation client et orienter les candidats, soit directement en formation ;

- Faire découvrir la filière métiers (journées découverte des métiers, visites de sites, déjeuner jeunes et entreprises ...)
- Informer sur les parcours professionnels possibles
- Promouvoir l'image du métier

AXE IV – CONSTRUIRE UNE OFFRE ET DES DISPOSITIFS DE FORMATIONS ADAPTES

Article 10

- Promouvoir les actions de pré-professionnalisation des métiers des centres de relation client vers les populations jeunes éloignées de l'emploi.
- Accroître les capacités d'accueil des candidats aux formations du métier, soit dans les centres de formation, soit en mobilisant les plateaux techniques propres aux entreprises. Les formations en alternance seront privilégiées.
- Développer les travaux de la filière sur les qualifications requises.
- Promouvoir les contrats de professionnalisation.
- Promouvoir la certification des compétences acquises par l'expérience ou la formation.
- Encourager les entreprises à accueillir les candidats dans le cadre d'évaluations en milieu professionnel, dans le cadre de stages de découvertes des métiers et développer les formations en alternance.

Article 11

Le comité de pilotage national des professionnels travaillera sur les besoins de formations et participera à la commission nationale spécialisée du ministère chargé de l'emploi, concernées par ces métiers. (Un des axes de travail sera d'étudier la certification pour des compétences communes à l'ensemble des métiers).

Les signataires examineront les organismes de formation qui pourraient faire l'objet d'un agrément pour la délivrance des titres du ministère et d'un label de la profession.

AXE V – PROPOSER DES DISPOSITIFS D'IMMERSION AU METIER

Article 12

- S'appuyer sur les dispositifs de formation en alternance.
- Accueillir des jeunes bénéficiaires du CIVIS en stage d'immersion sur sites.
- Construire des parcours professionnels avec l'intérim et les centres d'appels prestataires de services.
- Mettre en place une plateforme d'Immersion qui consiste à prendre 50 CAE pendant 6 mois, ou tout autres contrats similaires, pour :
 - donner une première expérience.
 - devenir une bourse de candidats pour les entreprises.
- Définir un GEIQ (groupement d'entreprises pour insertion et la qualification), ou tout autre initiative, répondant aux besoins des employeurs.

AXE VI – FAVORISER L'INSERTION ET LE RECRUTEMENT DES JEUNES

Article 13

La formation qualifiante des jeunes est un élément essentiel pour une intégration réussie dans ces métiers, dans ces conditions, le CNML s'emploiera avec ses partenaires de l'emploi et de la formation à promouvoir la qualification des jeunes aux métiers de la relation client.

- Proposer un accompagnement vers l'emploi durable aux jeunes bénéficiant de la plate-forme ;
- Mettre à disposition de toutes les parties prenantes et bénéficiaires visées par la convention nationale, une information technique approfondie sur les conditions d'emploi des jeunes dans les centres d'appels, réalisée avec des entreprises partenaires (mise en ligne, site CNML).
- Sensibiliser les publics jeunes les moins qualifiés, aux plates-formes de vocation et aux contrats CIVIS.

Article 14

L'AFRC aura en charge d'inciter les entreprises de la filière à développer des actions de parrainage vers l'emploi en faveur des jeunes de 16 à 25 ans en mobilisant les retraités et les actifs bénévoles en relation avec les partenaires locaux et en accord avec les dispositions de la charte nationale du parrainage.

Le rôle du parrain est notamment de :

- Mettre à disposition du filleul un réseau relationnel lui permettant de démultiplier ses contacts avec le monde économique. Ainsi le parrain permet au jeune de rencontrer des acteurs économiques qui vont l'aider à mieux définir son projet professionnel et découvrir les réalités de l'entreprise.
- Mettre en relation le jeune avec des employeurs potentiels.
- Aider le jeune à se maintenir durablement dans l'emploi

Ce parrainage pourra prendre plusieurs formes possibles : rencontres informelles, visites de site, aides à l'élaboration du projet professionnel, mise en relation...

AXE VII – FORMER LES SALARIES ET CONSTRUIRE UN PARCOURS PROFESSIONNEL

Article 15

La promotion des métiers des centres de relation client auprès des jeunes et des demandeurs d'emploi repose sur la capacité des professionnels et des entreprises à développer des démarches de reconnaissance des acquis professionnels des salariés et à construire des filières promotionnelles permettant à ceux-ci d'évoluer dans leur emploi et de sécuriser leur mobilité professionnelle. La validation des acquis d'expérience (VAE) contribue à cet objectif.

Le dispositif de VAE permet, en effet, aux demandeurs d'emploi d'accéder plus facilement aux emplois proposés. Il permet également à l'entreprise de mieux gérer les compétences des salariés.

Dans cet objectif, les signataires :

- Apporteront aux entreprises et aux jeunes demandeurs d'emploi et salariés, l'information, le conseil et l'aide appropriée aux projets de validation des acquis d'expérience et de certifications visés, ceux-ci s'inscrivant dans la mise en place des contrats CIVIS.

- Participeront aux jurys mis en place pour la délivrance des titres.
- Utiliseront les périodes d'activité réduites pour permettre l'accès à la formation qualifiante.
- Organiseront avec les directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, et en lien avec les autres services de l'Etat concernés, la voie d'accès la plus appropriée pour les candidats à une certification : parcours mixtes intégrant les acquisitions de compétences par la formation et par l'expérience professionnelle.
- Organiseront des parcours de professionnalisation pour les salariés, notamment en mobilisant le dispositif des périodes de professionnalisation créé par l'accord national Interprofessionnel des 20 septembre et 5 décembre 2003, relatifs à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle, et la Loi n° 2004-391 du 4 mai 2004, relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social.

AXE VIII – PLAN D'ACTION OPERATIONNEL

Article 16

Un Plan d'action opérationnel, qui sera renouvelé chaque année, devra se mettre en place afin de favoriser le déploiement du processus de professionnalisation. Ce plan se mettra en place progressivement et respectera le timing nécessaire et les étapes du « Processus de Professionnalisation du Métier de la Relation Client » (Cf. Annexe 2 : plan d'action pilote).

AXE IX : MODALITES DE COORDINATION ET D'EVALUATION DE LA CONVENTION NATIONALE

Article 17

Comités de pilotage et d'évaluation

- Création d'un comité d'entreprises par région afin de définir les besoins en recrutement, les besoins en formation et l'évaluation des candidats ;
- Création d'un comité technique par région composé d'organismes institutionnels et des entreprises pour l'orientation et le suivi du dispositif ;
- Création d'un comité de pilotage national du suivi de la mise en application de la convention et de l'analyse des besoins ;
- Création d'un comité de pilotage national des professionnels.

Article 18

Suivi de la mise en œuvre de la convention

- Mise en place d'un comité de pilotage national des professionnels,
- Synthèse mensuelle des indicateurs par mail,
- Réunion trimestrielle des représentants des signataires de la convention,
- Communication des résultats

Article 19

Les signataires :

- Désigneront des interlocuteurs qui auront pour mission de faciliter ou de poursuivre l'organisation effective de cette collaboration permettant ainsi de favoriser les échanges et le développement d'actions concertées.
- Inciteront leurs représentants régionaux à décliner la présente convention pour affiner le contenu des engagements au plus près du terrain et formaliser des objectifs. Elles pourront contractualiser des partenariats. Cette convention peut intégrer, le cas échéant, des engagements supplémentaires correspondant aux besoins spécifiques des entreprises sur les sites concernés.

Article 20 : Durée, suivi et évaluation

Cette convention est conclue pour une période de 3 ans.

Un bilan annuel sera élaboré par les signataires, selon des critères préalablement définis au niveau national, notamment en ce qui concerne :

- les modalités de la coopération mise en œuvre au niveau national et local,
- l'évolution des besoins de recrutement,
- l'évolution du nombre d'offres enregistrées et leur satisfaction,
- la communication sur les actions communes réussies ou innovantes,
- les actions communes à déclencher pour améliorer le dispositif.

Le comité de pilotage regroupant les représentant des signataires se réunit une fois par an afin d'analyser les résultats de cette convention, de mutualiser les expériences réussies, de prévoir les actions à développer et identifier les axes de progrès à faire évoluer.

Fait à Saint-Denis La Plaine

Le 7 juin 2006

Pour le Conseil national
des missions locales

La Présidente
Madame Françoise De VEYRINAS

Pour l'Association Française
de la Relation Client

Le Président
Monsieur Eric DADIAN

Pour la mission locale de Marseille

La Présidente
Madame Sabine BERNASCONI

Pour le CEPL

Le Président
Monsieur Jean-Claude INGRAUDO

ANNEXE 1

PROCESSUS DE PROFESSIONNALISATION DU METIER DE LA R

<u>Missions locales</u>	Information générale et personnalisée	Formation sur les messages et discours pour ces métiers auprès du public	Tenir portefeuille de candidats (vivier) sortants de formation	Ac
	Immersion	Formation sur dispositifs d'aides et accompagnement existant des entreprises	Accompagner le dispositif de la plateforme d'immersion	S
	Rencontres			
<u>Jeunes</u>	Informations		Contrats d'interim	
	Découverte	Intégration / Formation	Prestataires de services (outsourcers)	
			Stage fin de formation	
	Immersion		Intégration sur la plateforme (contrat 6 mois au max)	
		<u>ALTERNANCE</u>		
		. Apprentissage		
		. Contrat de professionnalisation		
		GEIQ		
<u>Entreprises</u>	Informier sur la convention	Découverte formation	Visite et accompagnement de la plateforme d'accueil	Co
	Promouvoir le processus de dépôt des offres	Participer à la construction des offres de formation	Diffusion des offres	F plate
	Présenter les dispositifs d'aides et d'accompagnement existants	Intervention dans les cursus de formation		Rec
	Intégrer les comités de pilotage			
		Prendre stagiaires en entreprise		

PLAN D'ACTION PILOTE
Au 1^{er} juin 2006

I - SENSIBILISATION

A) LES ACCOMPAGNATEURS

- 1) Réunion générale d'information pour les accompagnateurs sur l'environnement des métiers de la relation client et de leurs débouchés.
- 2) Action personnalisée d'information : visite porte ouverte d'entreprises pour une dizaine de personnes nommées par la mission locale.
- 3) Stage d'immersion sur site.
- 4) Rencontres avec des professionnels.

B) LES JEUNES

Information

- 1) Participation et/ou organisation d'opérations événementielles (journée nationale des centres d'appels).
- 2) Rencontres métiers
- une ½ journée par mois sur les centres d'appels.

Découverte

- 1) Journées portes ouvertes : visites pour découvrir les centres d'appels.
Les missions locales formeront les groupes et en assureront l'encadrement. Ces visites seront l'occasion pour les jeunes de découvrir un environnement professionnel, les métiers pratiqués dans le site visité, son organisation et ils pourront échanger avec des salariés engagés dans leur pratique professionnelle.
- 2) Déjeuners entreprises/ jeunes.

Immersion

- 1) Journée(s) d'immersion en entreprise à des fins d'orientation professionnelle ou d'évolution des représentations du monde professionnel. Les missions locales se chargeront de l'accompagnement des jeunes.

C) LES ENTREPRISES

Actions évènementielles permettant de présenter la convention signée entre le CNML et l'AFRC. Ces actions permettront également de présenter ce que les missions locales peuvent apporter aux entreprises.

D) OPERATIONS DE COMMUNICATION

Lancer une campagne de communication et de relation presse :

- Affichage, partenariat media pour communiquer sur filière, ...

II – COMITE DE PILOTAGE ENTREPRISES

- 1) Définir le contenu des tests des plates-formes de vocation
- 2) Evaluation des compétences et des aptitudes par le comité de pilotage entreprise tout au long du processus de professionnalisation du métier de la relation client.
- 3) Sélectionner les profils souhaités pour définir les formations adéquates.

III – IMMERSION

- 1) Détecter les besoins de stage.
- 2) Travailler avec l'Intérim et « Outsourcers ».
- 3) Construire :
 - une plate-forme d'immersion
 - un GEIQ ou autre initiative répondant aux besoins des employeurs

IV – PROCESSUS DE DIFFUSION DES OFFRES ET DE RECRUTEMENT

Mise en place d'un groupe de travail pour :

- construction de la méthode
- construction des outils de diffusion