

Bilan de la 4^{ème} ÉDITION DE LA JOURNÉE **RELATION-CLIENT**

le 5 novembre 2009 à la Cité des Métiers

Contexte - Objectifs - Relations Presse

Outil de Sensibilisation - Photos

la cité
des Métiers

de Marseille
et de Provence
Alpes Côte d'Azur

citedesmetiers.fr

4, rue des Consuls - 13002 Marseille - M° Vieux Port - Tél. 04 96 11 62 70

ORIENTATION
FORMATION
EMPLOI
CRÉATION D'ACTIVITÉ

avec la participation de

Jobinlive

avec le soutien de



avec le soutien financier de



Région
PACA

VILLE DE
MARSEILLE

Sommaire

I-	Rappel du contexte	p 3
II-	Objectifs de ces 2 journées	p 3
III-	Actions mises en place par la Cité des Métiers	p 3
IV-	Promotion de l'évènement	p 4
V-	Stratégie de Relations Presse	p 6
VI-	Création d'un outil de sensibilisation	p 7
VII-	Résultats obtenus	p 8 - 25

I- Rappel du contexte :

La Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur a organisé la 4^{ème} édition de la journée de la Relation Client, le 5 novembre 2009.

Cet évènement a été soutenu financièrement par la Maison de l'Emploi de Marseille.

II- Objectifs de cette journée :

- Sensibiliser les publics aux métiers et aux formations de ce secteur,
- S'entraîner à l'entretien d'embauche via la vidéo,
- Découvrir des centres d'appels,
- S'informer sur les TRE (Technique de Recherche d'Emploi).

III- Actions mises en place par la Cité des Métiers :

- Mise en place & animation des comités de pilotage, et rédaction & envoi des comptes-rendus : 16 juillet 2009 et 3 août 2009,
- Mobilisation des publics (Accompagnés et Hors dispositif) et des partenaires prescripteurs,
- Création, rédaction, mise en page, impression et diffusion des livrets métiers de la Relation Client,
- Création, déclinaison, impression et diffusion des outils de communication : affiches, flyers et mailing,
- Création et administration d'un logiciel d'inscription aux visites de centres d'appels,
- Création et mise en ligne du site internet dédié, RC2009.citedesmetiers.fr,
- Organisation, mobilisation et mise en place des visites de 5 centres d'appels (soit 100 places ouvertes au public),
- Mise en place d'une journée de découverte des métiers de la relation Client : Recherche des intervenants, préparation et animation des deux conférences.

IV- Promotion de l'évènement :

La Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur était en charge de la stratégie de communication de l'évènement.

L'équipe de la cité des Métiers a donc réalisé les **outils de promotion** suivant :

a) Création d'un visuel



b) Déclinaison de la communication en affiches, programmes et site internet



Affiche (40x60) : 100 exemplaires

Programme (format carte postale) : 2000 exemplaires



**4^{ème} ÉDITION DE LA JOURNÉE DE LA
RELATION-CLIENT**
le 5 novembre 2009 à la Cité des Métiers

Pour découvrir les métiers de la relation-client,
s'entraîner à l'entretien d'embauche,
& visiter des entreprises du secteur.

Informations et inscriptions aux visites : RC2009.citedesmetiers.fr

citedesmetiers.fr
4, rue des Consuls - 13002 Marseille - M^o Vieux Port - Tél. 04 96 11 62 70

la cité des Métiers
de Marseille et de Provence
Après-Ciel d'Europe

Jobinlive

Logo de la Région PACA

Programme recto

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

De 10h00 à 11h30 & de 14h00 à 15h30

Découverte des métiers de la Relation-client

Qu'est-ce que la Relation-client ?
Qu'est-ce qu'un centre d'appel ?
Quels sont les métiers concernés ?
Quelle formation suivre ?

Pour en savoir plus sur le secteur de la Relation-client, poser ses questions en direct et écouter les témoignages d'entreprises, de responsables des ressources humaines et de salariés !

Entrée libre, ouvert à tous

De 10h00 à 12h00

Entraînements à l'entretien d'embauche (finés par JobinLive)

Entrée libre, ouvert à tous

De 14h00 à 17h00

Visite guidée des plateaux de grandes entreprises

PHONEMARKETING, EDC, LA MAIF &
ALICE-FREE ouvrent leurs portes !

Inscription dès maintenant !



Pour + d'infos : RC2009.citedesmetiers.fr

Programme verso

Site internet contenant le programme des 2 journées – RC2009.citedesmetiers.fr



**4^{ÈME} ÉDITION DE LA JOURNÉE
DE LA RELATION-CLIENT**
le 5 novembre à la Cité des Métiers

Pour découvrir les **métiers**
de la relation-client,
Entrée libre et gratuite

s'entraîner à
l'entretien d'embauche,
Entrée libre et gratuite

& **visiter** des entreprises du secteur.
Sur inscription - Cliquez ici pour vous inscrire

[cliquez ici pour voir le programme](#)

citedesmetiers.fr
4, rue des Consuls - 13002 Marseille - M^o Vieux Port - Tél. 04 96 11 62 70

la cité des Métiers
de Marseille et de Provence
Après-Ciel d'Europe

ORIENTATION
FORMATION
EMPLOI
CRÉATION D'ACTIVITÉ

Jobinlive

Logo de la Région PACA

V- Stratégie de Relations Presse

a) Le communiqué de presse

Mise en place d'une stratégie de Relation-Presses incluant la recherche des informations à intégrer au communiqué de Presse, la rédaction et la validation du communiqué de presse et les relances presses,



Communiqué de presse Journée Relation Client

Bonjour,

La Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur donne la possibilité aux jeunes de **découvrir la diversité des métiers et des carrières dans la Relation Client, le 5 novembre.**

Face à la crise économique qui touche les secteurs d'activité, **la Cité des Métiers accompagne la reprise** en préparant les jeunes aux métiers de demain.

Une opportunité de rencontrer des entreprises du secteur qui vous parleront de leur carrière et de leur poste.

Un guide sera distribué à la fin de la journée sur les métiers.

Et pour l'occasion, la **Cité des Métiers a fait ouvrir les portes de grands centres d'appels** (Phonemarketing, EDF, La Maif, Alice-Free et Cetelem). Une occasion unique de se présenter aux DRH et chefs d'entreprises.

Une initiative Cité des Métiers soutenue par la Maison de l'Emploi de Marseille.

+ d'infos sur RC2009.citedesmetiers.fr

Cordialement,

Contact Presse : Marion ANGELONE – 06 82 13 12 45

VI- Création d'un outil de sensibilisation

La Cité des Métiers a créé un livret de 12 pages sur les métiers de la Relation Client. Ce dernier a été mis à disposition du public lors de la journée et distribué ensuite dans nos locaux.

Ce livret comprenait :

- Une présentation des métiers de la Relation Client,
- Quelques conseils pratiques pour bien rédiger des scripts d'appels entrants,
- Des informations sur les formations initiales et continues,
- Des pistes pratiques pour décrocher un emploi,
- Et L'agenda de la Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour cette journée, 100 livrets ont été imprimés et 24 restaient à la fin de la journée.

Toutefois, ces livrets sont inclus dans notre documentation et profitent aux 300 visiteurs que la Cité des Métiers reçoit en moyenne chaque jour.

VII- Résultats obtenus

a) Bilan de la journée dans les locaux de la cité des Métiers :

→ Bilan quantitatif

- Conférences sur les métiers de la Relation Client : 10h00-12h00 et 14h00-15h30 :
 - 10h00-12h00 : 150 personnes (9 intervenants)
 - 14h00-15h00 : 90 personnes (4 intervenants)

Soit 240 participants et 13 intervenants

Ils sont intervenus à la conférence du matin :

- Gabriele Longo - PDG Carniel,
- Stéphane Dermidjian – téléconseiller Carniel
- Christine Betti - Manager des Ressources + Un salarié : EDF
- Bilitis Paganotto- Chargée de recrutement et formation Alice-Free
- Laurent Perez-Garcia - Manager Opérationnel technique Alice-Free
- David Manceau - Conseiller Clientèle technique Alice-Free
- Elsa Massasso - Adecco
- Camille Charvin - Adecco
- Philippe Girard - RSE
- Thibault Toul - Responsable pôle recrutement AFPA Saint Jérôme

Ils sont intervenus à la conférence de l'après-midi :

- Suzanne Rouzaud : Orange
- Hélène Guyon- Directrice d'Esprit Papillon
- Christine Vacher - téléconseillère: Esprit Papillon
- Jacques Martin - Responsable RH CETELEM
- Thibault Toul - Responsable pôle recrutement AFPA Saint Jérôme



- Ateliers Simulation d'entretien d'embauche filmés : 10h00-13h00 :

27 personnes



Deux salariés de Job In Live ont fait passer des entretiens de simulation d'embauche filmés.

- Ateliers d'information sur les Techniques de Recherche d'Emploi et de sensibilisation sur les métiers : 10h00 – 17h00 :

50 personnes

Un conseiller a organisé tout au long de la journée des ateliers très « pratico pratique » sur le CV- Lettre de motivation et le marché caché.

- Ateliers présentation des métiers via les dossiers métiers et les fiches métiers : 10h00 – 17h00 :

Une salariée de la Cité des Métiers a animé cet atelier tout au long de la journée.



Pour cette journée, le pourcentage de personnes mobilisées hors dispositifs a été de 48,2 %.

→ **Bilan qualitatif** : Questionnaire de satisfaction de la journée du 5 novembre

1- Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?

- Cité des Métiers : **17,3 %**
- Médias : 1,4 %
- Affichage : 0,7 %
- AFPA : 0,7 %
- CARIF : 0 %
- GRETA : 7,9 %
- Mission Locale : 2,9 %
- CIO : 0 %
- AFIJ : 0 %
- ONISEP : 0 %
- Pôle emploi : 1,4 %
- Site internet : 1,4 %
- BAO : 9,4 %
- Autres : 59 %

Ecole, professeurs, association Esprit Papillon

2- Etes-vous accompagné par un des organismes suivants ?

- Pôle emploi : 5,8 %
- PLIE : 0,7 %
- Pôle 13 : 1,4 %
- Mission Locale de Marseille : 2,9 %
- Pact 13 : 0 %
- **Autres : 48,2 %**
- **Aucun dispositif : 43,2 %**

Organisme de formation, lycée, GRETA

- Non réponse : 5,8 %

3- Quel est votre avis sur :

Le contenu de la conférence

- Très satisfaisant : 26,6 %
- **Satisfaisant : 58,3 %**
- Insatisfaisant : 10,1 %
- Non réponse : 5 %

L'animation de la conférence

- Très satisfaisant : 23,7 %
- **Satisfaisant : 53,2 %**
- Insatisfaisant : 14,4 %
- Non réponse : 8,6 %

L'accueil de la Cité des Métiers

- Très satisfaisant : 38,8 %
- Satisfaisant : 51,1 %
- Insatisfaisant : 5 %
- Non réponse : 5 %

Les discours des intervenants

- Très satisfaisant : 30,9 %
- Satisfaisant : 54%
- Insatisfaisant : 7,2 %
- Non réponse : 7,9 %

La qualité de la documentation remise

- Très satisfaisant : 21,6 %
- Satisfaisant : 48,2 %
- Insatisfaisant : 10,1 %
- Non réponse : 20,1 %

L'atelier de simulation d'entretien

- Très satisfaisant : 15,8 %
- Satisfaisant : 32,4 %
- Insatisfaisant : 7,2 %
- Non réponse : 44,6 %

L'atelier d'information sur le CV-Lettre de motivation

- Très satisfaisant : 12,9 %
- Satisfaisant : 31,7 %
- Insatisfaisant : 7,2 %
- Non réponse : 48,2 %

L'atelier « informations métiers »

- Très satisfaisant : 17,3 %
- Satisfaisant : 32,4 %
- Insatisfaisant : 7,2 %
- Non réponse : 43,2 %

Le taux de non réponse est important car les personnes interrogées n'ont pas toutes participé aux ateliers proposés.

4- A quoi vous a servi cette journée ?

Comprendre le fonctionnement de la Cité des Métiers

- Oui : 61,9 %
- Non : 23,7 %
- Non Réponse : 14,4 %

Découvrir un métier

- Oui : 69,8 %
- Non : 21,6 %
- Non Réponse : 8,6 %

Vous aider dans votre recherche d'emploi

- **Oui : 46 %**
- Non : 36,7 %
- Non Réponse : 17,3 %

5- Selon vous, une telle journée doit-elle être renouvelée ?

- **Oui : 51,8 %**
- Non : 31,7 %
- Non Réponse : 16,5 %

6- Etes-vous satisfait de cette journée ?

- **Oui : 71,9 %**
- Non : 11,5 %
- Non Réponse : 16,5 %

7- Pensez-vous revenir à la Cité des Métiers ?

- **Oui : 59,7 %**
- Non : 26,6 %
- Non Réponse : 13,7 %

8- Si oui pour quelle(s) raisons ?

- Rencontrer un conseiller : 22,3 %
- Participer à un autre forum : 19,4 %
- Vous documenter : 25,2 %
- Faire des recherches sur Internet : 7,9 %
- **Vous informer sur les métiers et les formations : 41 %**
- Non réponse : 41,7 %

9- Lieu de résidence :

- 1/7 : 8,6 %
- 2/3 : 8,6 %
- 4/5 : 5,8 %
- 6/8 : 5 %
- 9/10 : 8,6 %
- 11/12 : 18,7 %
- **13/14 : 20,9 %**
- 15/16 : 4,3 %
- Hors Marseille : 10,8 %

Aubagne, Tarascon, Allauch, La Penne sur Huveaune, La Ciotat, Aix en Provence, Rognac, Septèmes, Arles, Port de Bouc

- Non réponse : 8,6 %

10- Age des personnes interrogées :

- Moins de 15 ans : 0 %
- **Entre 15 et 18 ans : 59,7 %**
- Entre 19 et 25 ans : 29,6 %
- Entre 26 et 35 ans : 7,9 %
- Entre 36 et 45 ans : 8,6 %
- Plus de 45 ans : 2,2 %
- Non réponse : 7,2 %

11- Sexe :

- **Femme : 63,3 %**
- Homme : 28,1 %
- Non réponse : 8,6 %

b) **Bilan des visites de centres d'appels**

→ **Bilan quantitatif**

5 centres d'appels ont ouvert leurs portes au public : Phonemarketing, EDF, Alice-Free, Cetelem, Maif.

Au total :

- **100 personnes inscrites** aux visites des 5 centres d'appel + **30** sur liste d'attente
- **130 personnes ont été contactées** par téléphone
(111 pour valider leur inscription et 19 pour expliquer que les visites étaient complètes)
- **69 personnes présentes aux visites** réparties comme suit :

EDF :

1^{ère} visite : 10 inscrits => 7 présents
2^{ème} visite : 10 inscrits => 5 présents

Maif :

1^{ère} visite : 15 inscrits => 13 présents
2^{ème} visite : 15 inscrits => 4 présents

Cetelem :

1^{ère} visite : 8 inscrits => 6 présents
2^{ème} visite : 10 inscrits => 10 présents

Phonemarketing :

1^{ère} visite : 16 inscrits => 10 présents
2^{ème} visite : 7 inscrits => 0 présent

Alice-Free :

1^{ère} visite : 10 inscrits => 7 présents
2^{ème} visite : 10 inscrits => 7 présents

Total journée Relation Client :

- Dans locaux de la cité des Métiers : **317 personnes,**
- En visite de plateaux : **69 personnes,**

En outre, **192 autres personnes** ont bénéficié de l'ensemble des services habituels de la Cité des Métiers ce jour-là

Total visiteur dans les locaux, le 5 novembre : 509 personnes

→ Bilan qualitatif

Visite du centre d'appel Alice-Free

1- Comment avez-vous eu connaissance de cette journée :

- Cité des Métiers : **25 %**
- AFPA : 0 %
- Mission Locale : 0 %
- ONISEP : 0 %
- Médias : 0 %
- CARIF : 0 %
- CIO : 0 %
- Pole emploi : 0 %
- Affichage : 0 %
- GRETA : 0 %
- AFIJ : 0 %
- Site Internet : 0 %
- Bouche à oreille : 0 %
- Autres : 75 %

Lycée

2- Etes-vous accompagné par l'un des organismes suivants ?

- Pôle emploi : 0 %
- PLIE : 0 %
- Pole 13 : 0 %
- Mission Locale de Marseille : 0 %
- PACT 13 : 0 %
- **Autres : 75 %**
- Aucun dispositif : 12.5 %
- Non réponse : 12.5 %

3- Quel est votre avis sur :

L'accueil de l'entreprise

- Très satisfaisant : 100 %
- Satisfaisant : 0 %
- Insatisfaisant : 0 %

La visite du plateau

- Très satisfaisant : 100 %
- Satisfaisant : 0 %
- Insatisfaisant : 0 %

Le discours du ou des intervenants

- Très satisfaisant : 100 %
- Satisfaisant : 0 %
- Insatisfaisant : 0 %

4- A quoi vous a servi cette journée :

Comprendre le fonctionnement d'un Centre d'Appel

- OUI : 100 %
- NON : 0 %

Découvrir les métiers de la Relation Client

- OUI : 100 %
- NON : 0 %

Vous aider dans votre recherche d'emploi

- OUI : 75 %
- NON : 12,5 %
- Non réponse : 12.5 %

5- Selon vous, une telle journée doit-elle être renouvelée ?

- OUI : 87.5%
- NON : 12.5 %

6- Etes-vous satisfait de cette journée ?

- OUI : 100 %
- NON : 0 %

7- Votre lieu de résidence

- 1-7 arrondissements : 25 %
- 2-3 arrondissements : 12.5 %
- 4-5 arrondissements : 12.5 %
- 6-8 arrondissements : 12.5 %
- 9-10 arrondissements : 0 %
- 11-12 arrondissements : 12.5 %
- 13-14 arrondissements : 0 %
- 15-16 arrondissements : 0 %
- Hors Marseille : 25 %

Rognac

8- Votre âge

- Moins de 15 ans : 0 %
- Entre 15 et 18 ans : 87.5 %
- Entre 19 et 25 ans : 12.5 %
- Entre 26 et 35 ans : 0 %
- Entre 36 et 45 ans : 0 %
- Plus de 45 ans : 0 %

9- Votre sexe

- Femme : 100 %
- Homme : 0 %

Visite du centre d'appel Phone Marketing

I- Comment avez-vous pris connaissance de cette journée :

- Cité des Métiers : 20 %
- AFPA : 0 %
- Mission Locale : 30 %
- ONISEP : 0 %
- Médias : 0 %
- CARIF : 0 %
- CIO : 0 %
- Pole emploi : 0 %
- Affichage : 0 %
- GRETA : 50 %
- AFIJ : 0 %
- Site Internet : 0 %
- Bouche à oreille : 0 %
- Autres : 0 %

2- Etes-vous accompagné par l'un des organismes suivants ?

- Pôle emploi : 0 %
- PLIE : 0 %
- Pole 13 : 0 %
- **Mission Locale de Marseille : 40 %**
- PACT 13 : 0 %
- **Autres : 40 %**
- Aucun dispositif : 12.5 %
- Non réponse : 20 %

3- Quel est votre avis sur :

L'accueil de l'entreprise

- **Très satisfaisant : 60 %**
- Satisfaisant : 40 %
- Insatisfaisant : 0 %

La visite du plateau

- **Très satisfaisant : 60 %**
- Satisfaisant : 20 %
- Insatisfaisant : 0 %
- Non réponse : 20 %

Le discours du ou des intervenants

- **Très satisfaisant : 70 %**
- Satisfaisant : 10 %
- Insatisfaisant : 0 %
- Non réponse : 20 %

a. A quoi vous a servi cette journée :

Comprendre le fonctionnement d'un Centre d'Appel

- **OUI : 90 %**
- NON : 0 %
- Non réponse : 10 %

Découvrir les métiers de la Relation Client

- **OUI : 90 %**
- NON : 0 %
- Non réponse : 10 %

Vous aider dans votre recherche d'emploi

- OUI : 20 %
- **NON : 50 %**
- Non réponse : 30 %

b. Selon vous, une telle journée doit-elle être renouvelée ?

- OUI : 80 %

Métiers de téléconseillers, la téléprospection

- NON : 20 %

c. Etes-vous satisfait de cette journée ?

- OUI : 80 %

- NON : 0 %

- Non réponse : 20 %

d. Votre lieu de résidence

- 1-7 arrondissements : 0 %

- 2-3 arrondissements : 60 %

- 4-5 arrondissements : 10 %

- 6-8 arrondissements : 0 %

- 9-10 arrondissements : 10 %

- 11-12 arrondissements : 0 %

- 13-14 arrondissements : 0 %

- 15-16 arrondissements : 10 %

- Hors Marseille : 0 %

- Non réponse : 10 %

e. Votre âge

- Moins de 15 ans : 0 %

- Entre 15 et 18 ans : 0 %

- Entre 19 et 25 ans : 80 %

- Entre 26 et 35 ans : 0 %

- Entre 36 et 45 ans : 0 %

- Plus de 45 ans : 0 %

- Non réponse : 20 %

f. Votre sexe

- Femme : 60 %

- Homme : 20 %

- Non réponse : 20 %

Visite du centre d'appel Cetelem

1- Comment avez-vous pris connaissance de cette journée :

- Cité des Métiers : 25 %
- **AFPA : 31,3 %**
- Mission Locale : 0 %
- ONISEP : 0 %
- Médias : 0 %
- CARIF : 0 %
- CIO : 0 %
- Pole emploi : 0 %
- Affichage : 0 %
- GRETA : 0 %
- AFIJ : 0 %
- Site Internet : 6,3 %
- Bouche à oreille : 0 %
- Autres : 50 %

Professeur, lycée

2- Etes-vous accompagné par l'un des organismes suivants ?

- Pôle emploi : 37,5 %
- PLIE : 0 %
- Pole 13 : 0 %
- Mission Locale de Marseille : 0 %
- PACT 13 : 0 %
- **Autres : 62,5 %**
- Aucun dispositif : 0 %
- Non réponse : 20 %

3- Quel est votre avis sur :

L'accueil de l'entreprise

- **Très satisfaisant : 75 %**
- Satisfaisant : 25 %
- Insatisfaisant : 0 %

La visite du plateau

- **Très satisfaisant : 62,5 %**
- Satisfaisant : 37,5 %
- Insatisfaisant : 0 %

Le discours du ou des intervenants

- **Très satisfaisant : 75 %**

Très clair et professionnel, une visite très instructive et intéressante, en adéquation avec le discours des autres entreprises de la conférence du matin

- Satisfaisant : 18,8 %
- Insatisfaisant : 0 %
- Non réponse : 6,3 %

4- A quoi vous a servi cette journée :

Comprendre le fonctionnement d'un Centre d'Appel

- OUI : 93,8 %
- NON : 0 %
- Non réponse : 6,3 %

Découvrir les métiers de la Relation Client

- OUI : 87,5%
- NON : 6,3 %
- Non réponse : 6,3 %

Vous aider dans votre recherche d'emploi

- OUI : 43,8 %
- NON : 50 %
- Non réponse : 6,3 %

5- Selon vous, une telle journée doit-elle être renouvelée ?

- OUI : 87,5 %
- NON : 6,3 %
- Non réponse : 6,3 %

6- Etes-vous satisfait de cette journée ?

- OUI : 93,8 %
- NON : 0 %
- Non réponse : 6,3 %

7- Votre lieu de résidence

- 1-7 arrondissements : 31,3 %
- 2-3 arrondissements : 6,3 %
- 4-5 arrondissements : 0 %
- 6-8 arrondissements : 25 %
- 9-10 arrondissements : 6,3 %
- 11-12 arrondissements : 6,3 %
- 13-14 arrondissements : 6,3 %
- 15-16 arrondissements : 6,3 %
- Hors Marseille : 6,3 %

Martigues

- Non réponse : 6,3 %

8- Votre âge

- Moins de 15 ans : 0 %
- Entre 15 et 18 ans : 12,5 %
- **Entre 19 et 25 ans : 56,3 %**
- Entre 26 et 35 ans : 6,3 %
- Entre 36 et 45 ans : 18,8 %
- Plus de 45 ans : 0 %
- Non réponse : 6,3 %

9- Votre sexe

- **Femme : 50 %**
- Homme : 43,8 %
- Non réponse : 6,3 %

Visite du centre d'appel La Maif

1- Comment avez-vous pris connaissance de cette journée :

- **Cité des Métiers : 86,7 %**
- AFPA : 20 %
- Mission Locale : 0 %
- ONISEP : 0 %
- Médias : 0 %
- CARIF : 0 %
- CIO : 0 %
- Pole emploi : 6,7 %
- Affichage : 0 %
- GRETA : 6,7 %
- AFJ : 0 %
- Site Internet : 0 %
- Bouche à oreille : 0 %
- Autres : 6,7 %

Club séniors

2- Etes-vous accompagné par l'un des organismes suivants ?

- **Pôle emploi : 33,3 %**
- PLIE : 6,7 %
- Pole 13 : 0 %
- Mission Locale de Marseille : 0 %
- PACT 13 : 0 %
- Autres : 33,3 %
- Aucun dispositif : 13,3 %
- Non réponse : 13,3 %

3- Quel est votre avis sur :

L'accueil de l'entreprise

- **Très satisfaisant : 80 %**
- Satisfaisant : 20 %
- Insatisfaisant : 0 %

La visite du plateau

- **Très satisfaisant : 73,3 %**
- Satisfaisant : 26,7 %
- Insatisfaisant : 0 %

Le discours du ou des intervenants

- **Très satisfaisant : 73,3 %**

Complet, transparent, toutes les questions ont été abordées, excellente vision globale du métier de téléconseiller

- Satisfaisant : 26,7 %
- Insatisfaisant : 0 %

4- A quoi vous a servi cette journée :

Comprendre le fonctionnement d'un Centre d'Appel

- **OUI : 100 %**
- NON : 0 %

Découvrir les métiers de la Relation Client

- **OUI : 86,7%**
- NON : 6,7 %
- Non réponse : 6,7 %

Vous aider dans votre recherche d'emploi

- **OUI : 53,3 %**
- NON : 26,7 %
- Non réponse : 20 %

5- Selon vous, une telle journée doit-elle être renouvelée ?

- **OUI : 86,7 %**

Recrutement, fonctionnement et méthodes

- NON : 6,7 %
- Non réponse : 6,7 %

6- Etes-vous satisfait de cette journée ?

- **OUI : 86,7 %**
- NON : 0 %
- Non réponse : 13,3 %

7- Votre lieu de résidence

- 1-7 arrondissements : 6,7 %
- 2-3 arrondissements : **20 %**
- 4-5 arrondissements : 13,3 %
- 6-8 arrondissements : 33,3 %
- 9-10 arrondissements : 0 %
- 11-12 arrondissements : 0 %
- 13-14 arrondissements : 13,3 %
- 15-16 arrondissements : 6,7 %
- Hors Marseille : 6,7 %

Aix en Provence

8- Votre âge

- Moins de 15 ans : 0 %
- Entre 15 et 18 ans : 6,7 %
- Entre 19 et 25 ans : **33,3 %**
- Entre 26 et 35 ans : 20 %
- Entre 36 et 45 ans : 6,7 %
- Plus de 45 ans : **33,3 %**

9- Votre sexe

- Femme : **53,3 %**
- Homme : 46,7 %

Visite du centre d'appel EDF

I- Comment avez-vous pris connaissance de cette journée :

- **Cité des Métiers : 33,3 %**
- AFPA : 0 %
- Mission Locale : 16,7 %
- ONISEP : 0 %
- Médias : 0 %
- CARIF : 0 %
- CIO : 0 %
- Pole emploi : 0 %
- Affichage : 0 %
- GRETA : 41,7 %
- AFIJ : 0 %
- Site Internet : 0 %
- Bouche à oreille : 0 %
- Autres : 8,3 %

Association Esprit Papillon

2- Etes-vous accompagné par l'un des organismes suivants ?

- Pôle emploi : 25 %
- PLIE : 0 %
- Pole 13 : 0 %
- Mission Locale de Marseille : 16,7 %
- PACT 13 : 0 %
- Autres : 50 %
- Aucun dispositif : 8,3 %

3- Quel est votre avis sur :

L'accueil de l'entreprise

- Très satisfaisant : 91,7 %
- Satisfaisant : 8,3 %
- Insatisfaisant : 0 %

La visite du plateau

- Très satisfaisant : 75 %
- Satisfaisant : 16,7 %
- Insatisfaisant : 0 %
- Non réponse : 8,3 %

Le discours du ou des intervenants

- Très satisfaisant : 75 %
Rencontrer un conseiller clientèle, connaître son métier, ses compétences, ses aptitudes, ses diplômes
- Satisfaisant : 16,7 %
- Insatisfaisant : 0 %

4- A quoi vous a servi cette journée :

Comprendre le fonctionnement d'un Centre d'Appel

- OUI : 83,3 %
- NON : 8,3 %
- Non réponse : 8,3 %

Découvrir les métiers de la Relation Client

- OUI : 50 %
- NON : 41,7 %
- Non réponse : 8,3 %

Vous aider dans votre recherche d'emploi

- OUI : 66,7 %
- NON : 33,3 %

5- Selon vous, une telle journée doit-elle être renouvelée ?

- OUI : 83,3 %

Le métier (analyse du métier de conseiller en centre d'appel), technique, analyse du déroulement des appels

- NON : 8,3 %

- Non réponse : 8,3 %

6- Etes-vous satisfait de cette journée ?

- OUI : 91,7 %

- NON : 0 %

- Non réponse : 8,3 %

7- Votre lieu de résidence

- 1-7 arrondissements : 0 %

- 2-3 arrondissements : 16,7 %

- 4-5 arrondissements : 8,3 %

- 6-8 arrondissements : 16,7 %

- 9-10 arrondissements : 0 %

- 11-12 arrondissements : 16,7 %

- 13-14 arrondissements : 16,7 %

- 15-16 arrondissements : 0 %

- Hors Marseille : 16,7 %

Cadolive, La Ciotat

8- Votre âge

- Moins de 15 ans : 0 %

- Entre 15 et 18 ans : 0 %

- Entre 19 et 25 ans : 33,3 %

- Entre 26 et 35 ans : 16,7 %

- Entre 36 et 45 ans : 16,7 %

- Plus de 45 ans : 25 %

9- Votre sexe

- Femme : 50 %

- Homme : 41,7 %

- Non réponse : 8,3 %