



UN JOURNÉE / UN THÈME

RELATION CLIENT

ÉDITION 2014

LA MOBILISATION PARTENARIALE

La Cité des Métiers a assuré :

- Le pilotage global de l'évènement ;
- L'animation du Comité de Pilotage marseillais puis la rédaction du compte-rendu ;
- Le soutien logistique et organisationnel ;
- Un kit de communication contenant : les affiches Marseille (A3 et 40x60) ainsi que les flyers ;
- Le coût financier des flyers annonçant la manifestation ainsi que des affiches format 40x60 ;
- L'annonce de l'évènement sur notre site internet www.citedesmetiers.fr ;
- Le relais de l'information événementielle par emailing et animation via les réseaux sociaux (annonce sur la page Facebook de la Cité des Métiers) ;
- La mobilisation des partenaires de l'emploi pour la prescription et le relais de l'information (PLIE, Mission locale ...) ;
- Les relations Presse comprenant la rédaction d'un communiqué de presse et des relances presses ;
- La mise à disposition de personnel ;
- La mobilisation des organismes de formations.

Le Pôle emploi PACA a eu en charge :

- Le coût financier des affiches format A3 de promotion de l'évènement ;
- L'annonce de l'évènement sur www.pole-emploi-evenements.fr.

L'agence Pôle emploi Marseille Prado Paradis a eu en charge :

- La mobilisation en partenariat avec C3PACA des entreprises pour l'opération de recrutement ;
- La mobilisation d'intervenants pour les tables rondes « café de la Relation Client » ;
- L'information et la mobilisation des demandeurs d'emplois inscrits au pôle emploi ;
- Le détachement de 19 personnes pour accueillir et orienter les publics à l'occasion de cette journée.

La Mission Locale de Marseille a eu en charge :

- La mobilisation de son réseau de professionnels pour relayer l'information ;
- La mobilisation d'intervenants pour les tables rondes « café de la Relation Client » ;
- L'information et la mobilisation des jeunes inscrits à la Mission Locale ;
- Le détachement de 7 personnes pour accueillir et orienter les publics à l'occasion de cette journée.

C3PACA a eu en charge :

- La mobilisation en partenariat avec le Pôle emploi des entreprises pour l'opération de recrutement ;
- La mobilisation de témoins entreprises pour les tables rondes « café de la Relation Client » ;
- La mobilisation de son réseau de professionnels pour relayer l'information ;
- Le détachement d'une personne pour accueillir et orienter les publics à l'occasion de la journée.

Emergence(s) - PLIE, Agefos PME PACA, ...

- Un remerciement à l'ensemble des partenaires qui ont contribué au succès de cette édition en relayant l'information auprès de leurs publics, en les positionnant sur un ou plusieurs temps proposés ou bien en mettant à disposition des personnes pour accueillir et orienter les publics lors de cette journée en soutien des équipes Cité des Métiers, Pôle emploi et Mission Locale de Marseille ;
- En amont de l'opération de recrutement, Agefos PME PACA aura permis une présentation succincte du dispositif de la POEC (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective) aux entreprises présentes pour le job-dating.

QUELQUES CHIFFRES

6^e édition → 5 événements → 814 personnes sur 1 jour

MANIFESTATION à Marseille :

- ▷ Un temps **Découverte Métiers et Formations** qui a rassemblé **199 personnes** autour :
 - De **Cafés de la Relations Client** sur les métiers, les formations, **178 personnes** :
 - 1^{er} TABLE RONDE** : La Relation Client, pourquoi pas vous ?
 - POLE EMPLOI MARSEILLE PRADO PARADIS : Alain CURMI, Responsable d'équipe,
 - POLE EMPLOI MARSEILLE PRADO PARADIS : Ouria GHOUALI, Conseillère,
 - POLE EMPLOI MARSEILLE PRADO PARADIS : Leïla BOUREGHDA, Conseillère,
 - C3PACA : Valérie COHEN, Responsable du développement,
 - ALTA ETIC : Bruno DURIEU, Responsable de Centre Relation client.
 - 2^e TABLE RONDE** : Quels métiers, quelles entreprises ?
 - MISSION LOCALE DE MARSEILLE : Jean-Christian RIEU, Chargé de projet,
 - AG2R LA MONDIALE : Emmanuel LACROIX, Responsable de Centre Relation client.
 - 3^e TABLE RONDE** : Testez-vous !
 - MISSION LOCALE DE MARSEILLE : Audrey GARCIA, référente Relation client,
 - MIEUX VIVRE A DOMICILE : Lila SMAÏN.
 - De **stands d'information** sur lesquels **2 organismes de formation** étaient présents, **21 personnes** :
 - GRETA FORMATION, AGEFOS PME PACA.
 - ▷ Une **information collective** pour découvrir la POEC qui a été animée par Agefos PME PACA : *Découvrir les avantages de la POEC (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective)*. **23 professionnel-le-s** représentant **16 entreprises** du secteur ont saisi l'opportunité de s'informer. Les entreprises présentes à ce temps d'échanges étaient :
 - AG2R LA MONDIALE, ALTA ETIC, B2S, CA PACIFICA, CERTICALL, EDF, ESPACE RELATION CLIENT, INTELICIA, JOBLINK, LCL, MVAD, MONEXT, MONSTER, RANDSTAD, PRODIRECT, VINI CONSEIL.
 - ▷ Une opération de **Recrutement** qui a été animée par la présence de **16 entreprises**. **589 personnes** ont saisi l'opportunité de rencontrer directement les employeurs. Les entreprises présentes pour cette édition étaient :
 - AG2R LA MONDIALE, ALTA ETIC, B2S, CA PACIFICA, CERTICALL, EDF, ESPACE RELATION CLIENT, INTELICIA, JOBLINK, LCL, MVAD, MONEXT, MONSTER, RANDSTAD, PRODIRECT, VINI CONSEIL.
 - ▷ Une **activité complémentaire** a été proposée tout au long de la journée, **3 personnes** :
 - **Un Booster de Candidature** pour réaliser une simulation d'entretien filmée, suivi d'un débriefing !

SYNTHÈSE & PERSPECTIVES

La **Cité des Métiers de Marseille et de PACA** a été mandatée par la Préfecture de Région - Cabinet de la Préfète Déléguée pour l'Égalité des Chances, pour mettre en place l'évènement « Une Journée / Un Thème : Relation Client » le **Vendredi 07 Novembre 2014**. La Cité des Métiers co-organise cet évènement avec Pôle emploi, la Mission Locale de Marseille et C3PACA.

Au total, **plus de 810 personnes** se sont déplacées dans les locaux marseillais de la Cité des Métiers et en région PACA à l'occasion de cette journée Relation Client.

Le contexte actuel de l'emploi sur le territoire marseillais conduit la filière Relation client à être **très active en terme de recrutement**. C'est un secteur qui se porte bien et qui a des **besoins réguliers** de nouvelles ressources humaines.

La **mesure de la satisfaction** recueillie auprès du public traduit une **réelle satisfaction**, et ce, **quel que soit le temps évènementiel** (café de la relation client, stands, recrutement,...).

Les **partenaires** et les **entreprises** nous ont témoigné leur **grande satisfaction** quant à l'organisation, l'accueil, le déroulement de la journée, les profils rencontrés, ...

L'édition 2015 n'a pas été encore programmée.

la cité des Métiers



4, rue des Consuls - 13002 Marseille - 04 96 11 62 70

citedesmetiers.fr - f & t



Journée co-organisée avec



En partenariat avec



Avec le soutien de



CAMPAGNE DE COMMUNICATION

CRÉATION D'UN VISUEL



Coûts TTC - Print CDM : 852 €

- 360 € : affiches 40*60

- 492 € : Flyers.

Déclinaison de la communication :

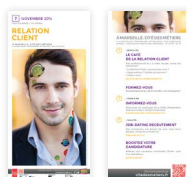
- **220 Affiches** ont été imprimées et envoyées à plus de 105 contacts de la Cité des Métiers sur l'ensemble de la région ;
- **1 800 Flyers** ont été envoyés à plus de 96 contacts de la Cité des Métiers en région ;
- Un **communiqué de presse** pour annoncer l'évènement, la programmation à la presse écrite, audio, numérique,...
- Un **Emailing** pour diffusion via publipostage courriels.

Canaux de diffusion de l'information :

- **Internet** : mailings, site internet de la Cité de Métiers www.citedesmetiers.fr, réseaux sociaux (facebook, twitter,...) ;
- La **Presse écrite** via le communiqué ;
- La **Radio** dans le cadre d'un partenariat avec l'AFPA, annonce sur France Bleue Provence lors de la présentation de la minute de l'emploi.

Revue de Presse :

- **5 articles** : Marséco, La Provence, Cité des Métiers et Facebook.



MOBILISATION & PROFIL DE L'USAGER

PROFIL DE L'USAGER MOYEN

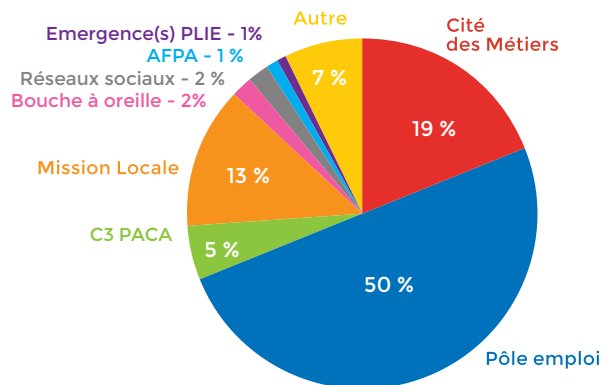


Lors de cet évènement, il s'agit :

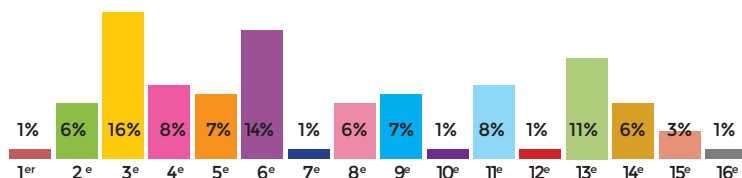
- ▷ D'un **femme (62%)** ;
- ▷ Dont l'âge se situe entre 25 et 45 ans (**54%**) ;
- ▷ Ayant une formation de **niveau IV** ;
- ▷ Actuellement à la recherche d'un emploi (**70%**) ;
- ▷ Qui réside à Marseille (**90%**)

56% du public sondé affirme avoir **rencontré plusieurs entreprises** et **15%** avoir **programmé un ou plusieurs entretiens**.

MOBILISATION DU PUBLIC



ARRONDISSEMENT DE RÉSIDENCE



MESURE GÉNÉRALE DE LA SATISFACTION

85% DE SATISFACTION GLOBALE



SUR L'ENSEMBLE DE LA MANIFESTATION

INFORMATIONS DONNÉES

Le **public** a déclaré être **satisfait, voire très satisfait à plus de 70%**.

81% pensent **s'orienter** vers les métiers de la Relation Client.



L'ORGANISATION ET L'ACCUEIL

Le **public** a déclaré être **satisfait, voire très satisfait à plus de 75%**.



LA COMMUNICATION

Le **public** a déclaré être **satisfait, voire très satisfait à plus de 70%**.



OFFRES DE RECRUTEMENT PROPOSÉES

▷ Le **public** a déclaré être **satisfait, voire très satisfait à 65%**.

▷ **56%** affirment avoir **rencontré plusieurs employeurs** et **15%** déclarent avoir **programmé un ou plusieurs entretiens**.



OFFRES DE SERVICES CDM ET DES DIFFÉRENTS ÉCHANGES

▷ **79%** du **public** déclare vouloir revenir à la Cité des Métiers pour **rencontrer un conseiller (32%), se documenter (30%), s'informer sur les métiers et formations (33%)** ...

▷ **90%** déclare s'être davantage **informés sur le secteur & avoir été aidés à trouver un emploi**.

