

Nombre de membres élus au Bureau : 50	Membres en fonction : 50	Membres présents : 28	Absent(s) excusé(s) : 8	Absent(s) : 14	Pouvoir(s) : 0
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------------	----------------	-------------------

Date de convocation : 6 novembre 2018

Vote(s) pour : 28

Vote(s) contre : 0

Abstention(s) : 0

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU BUREAU

Séance du Lundi 12 novembre 2018,

Sous la présidence de Monsieur Jean-Luc BOHL, Président de Metz Métropole, Maire de Montigny-lès-Metz.

Secrétaire de séance : Hélène KISSEL.

Point n°2018-11-12-BD-30 :

Attribution d'une subvention pour 2018 et signature d'une convention d'objectifs et de moyens entre Metz Métropole et le "Club Lorraine Contact Client - Club L2C".

Rapporteur : Monsieur Dominique GROS

Le Bureau,
Les Commissions entendues,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU la délibération du Conseil de Communauté du 28 avril 2014 portant délégation du Conseil au Bureau,

VU la demande formulée par le "Club Lorraine Contact Client – Club L2C",

VU le Budget Primitif 2018,

CONSIDERANT les missions du "Club Lorraine Contact Client – Club L2C",

CONSIDERANT la fusion entre le "Club Connect" de Meurthe-et-Moselle et l'association "VIATIS : Club des Professionnels de la Relation Client" menée en 2016 et conduisant à la création du "Club Lorraine Contact Client – Club L2C" destinée à défendre les intérêts des professionnels lorrains de la relation-client dans le nouveau périmètre régional,

CONSIDERANT la volonté de Metz Métropole, dans le cadre de ses missions de soutien au développement économique et d'intérêt général, de permettre au Club L2C de prendre en charge l'appui à une filière économique importante pour le territoire métropolitain,

DECIDE d'attribuer une subvention de 5 000 € à l'Association "Club Lorraine Contact Client - Club L2C", au titre du fonctionnement pour l'année 2018,

AUTORISE Monsieur le Président ou son représentant à signer la convention d'objectifs et de moyens correspondante jointe en annexe, ainsi que tout document ou avenant s'y rapportant.

Pour extrait conforme
Metz, le 13 novembre 2018

Pour le Président et par délégation
Le Directeur Général des Services



Hélène KISSEL



**CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS
ENTRE METZ METROPOLE ET
L'ASSOCIATION CLUB LORRAINE CONTACT CLIENT (Club L2C)
POUR L'ANNEE 2018**

Entre

Metz Métropole, représentée par Monsieur Dominique GROS, Vice-Président délégué au Développement Economique, dûment autorisé par délibération du Bureau en date du 12 novembre 2018

Ci-après désignée "Metz Métropole", d'une part ;

Et

L'Association Club Lorraine Contact Client, représentée par son Président, Madame Nadia NEBIGH, Responsable KISIO Services et Consulting, agissant pour le compte de l'association

ci-après désignée par les termes "Club L2C", d'autre part ;

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La compétence de Metz Métropole en matière de développement économique se traduit notamment par l'amélioration du rayonnement et de l'attractivité du tissu économique de la Métropole.

Dans ce contexte, Metz Métropole s'attache à développer la filière des Centres de Relation Client, porteuse d'emplois et importante en termes d'aménagement du territoire. En effet, le territoire de Metz Métropole compte dix-huit centres implantés, représentant environ 2 000 emplois.

Afin de gagner en visibilité et en poids économique dans le cadre du nouveau périmètre régional, l'association "VIATIS" a fusionné avec le "Club Connect" de Meurthe-et-Moselle pour construire l'association "Club L2C".

Le "Club L2C" a pour mission de participer au rayonnement de la Métropole. Il se doit également de mettre en place des actions d'animation et d'échange d'expériences entre les différents Centres de Relation Client, des actions de communication destinées à promouvoir et à valoriser les métiers de cette filière.

Dans cette optique, Metz Métropole soutient cette nouvelle entité, résultant de la fusion entre les deux clubs de la relation client lorrains, et a décidé de l'aider en lui attribuant une subvention.

Article 1 – L'objet du contrat

La présente convention a pour but de définir l'objet, le montant et les conditions d'utilisation de la subvention allouée par Metz Métropole au "Club L2C" pour remplir ses missions d'intérêt général.

Article 2 – Les objectifs

Le "Club L2C" a pour missions :

- La promotion de la relation client par l'organisation d'événements, de partenariats d'affaires, la signature d'accords-cadres de développement ou toute autre action contribuant à ce but,
- La mise en commun des expériences et connaissances acquises, l'examen de toute question afférente à la vie des entreprises de ce secteur à leur environnement,
- La veille technologique et fonctionnelle en lien avec des experts et professionnels issus de différents secteurs,
- La professionnalisation des métiers de la relation client au travers de cursus de formation et d'une veille technique et informationnelle.

Le "Club L2C" investit donc tous les champs relevant de la relation client et des ressources humaines en se fixant pour objectif l'atteinte de l'excellence par les compétences des collaborateurs.

Les partenaires de la présente convention s'engagent à favoriser une information réciproque sur les actions menées en lien avec ses objectifs.

Article 3 – Missions générales et actions

Pour bénéficier de la subvention de Metz Métropole, le "Club L2C" devra mettre en œuvre tout au long de l'année 2018 des actions sur les thématiques suivantes :

- Promotion des métiers et recrutement : participation à des salons de l'emploi (Job'in'Com,

Moovijob), mise en place de session de Préparations Opérationnelles à l'Emploi avec le pôle Emploi,

- Valorisation des métiers : mise en place de la deuxième édition des *Voltaires de la Relation Client* (concours d'orthographe),
- Veille technologique et fonctionnelle : organisation de conférences, d'ateliers de travail entre membres, de matinales en partenariat avec l'Aract Lorraine (organisation paritaire destinée à développer la performance des entreprises),

En complément de ces actions, le "Club L2C" pourra participer ou organiser d'autres événements de promotion, d'animation et de valorisation de la filière "relation client" et de ses métiers.

Article 4 – Participation de Metz Métropole

Une subvention de fonctionnement est attribuée par Metz Métropole au "Club L2C" pour contribuer à couvrir le coût de ses missions définies à l'article 3.

Pour l'année 2018, la participation de Metz Métropole s'élève à 5 000 € pour les opérations de communication et de promotion.

Article 5 – Modalités de versement

La subvention est versée, après présentation d'un budget prévisionnel pour l'année 2018, dès la signature de la présente convention.

Article 6 – Communication

Le "Club L2C" s'engage à faire mention de la participation de Metz Métropole sur tout support de communication lié à la manifestation et d'utiliser son logo. Metz Métropole donnera son accord préalable par écrit sur les conditions de mise en œuvre de cette disposition.

Article 7 – Comptes rendus et contrôles de l'activité

Le "Club L2C" transmettra à Metz Métropole, au plus tard dans les 6 mois suivant la fin de l'exercice pour lequel la subvention a été attribuée, **soit au 30 juin 2019**, les pièces suivantes :

- **le compte-rendu financier** attestant de la conformité des dépenses effectuées à l'objet de la subvention,
- **le rapport d'activités 2018 de l'association.**

Metz Métropole se réserve le droit de contrôler les renseignements donnés tant dans le compte-rendu financier que dans les comptes visés ci-dessus.

A cet effet, ses agents habilités pourront se faire présenter toutes pièces de comptabilité nécessaires à leur vérification. Ils pourront procéder à toute vérification utile pour s'assurer que les intérêts contractuels de Metz Métropole sont sauvegardés.

Le "Club L2C" communiquera également à Metz Métropole tous les procès-verbaux de ses assemblées générales, ainsi que de son conseil d'administration.

Si pour une raison quelconque, la subvention n'était pas affectée à l'objet pour lequel elle avait été octroyée, Metz Métropole se réserve le droit de demander au "Club L2C" le remboursement partiel ou

total de la somme perçue.

Un remboursement partiel ou total de ladite subvention pourra également être demandé par Metz Métropole lorsque le "Club L2C" aura, volontairement ou non, cessé en cours d'exercice tout ou partie des actions visées par la présente convention, sauf motif valable ou cas de force majeure.

Article 8 - Durée

La présente convention est conclue pour l'année 2018 et s'achèvera lors de la communication des pièces visées à l'article 7 et au plus tard le 30 juin de l'année N+1, sauf dénonciation adressée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception avec préavis d'un mois.

Article 9 – Résiliation

Si, pour une cause quelconque résultant du fait du "Club L2C" la présente convention n'est pas appliquée, Metz Métropole se réserve la possibilité de dénoncer unilatéralement la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception sans verser d'indemnité.

Article 10 – Litige

En cas de contestation sur l'interprétation ou l'application de la présente convention, les parties s'engagent, préalablement à tout recours contentieux, à tenter de régler leur différend par voie de conciliation. Si dans le délai de trois mois, à compter de la réception de l'une des deux parties des motifs de la contestation aucun accord n'est trouvé, les parties ont la faculté de saisir le tribunal territorialement compétent, de l'objet de leur litige.

FAIT A METZ, le

(en deux exemplaires originaux)

La Présidente du
"Club L2C"

Pour Metz Métropole
Le Vice-Président Délégué

Nadia NEBIGH

Dominique GROS
Maire de Metz

Résumé de l'acte

057-200039865-20181112-11-2018-DB30-DE

Numéro de l'acte : 11-2018-DB30
Date de décision : lundi 12 novembre 2018
Nature de l'acte : DE
Objet : Attribution d'une subvention pour 2018 et signature d'une convention d'objectifs et de moyens entre Metz Métropole et le "Club Lorraine Contact Client - Club L2C"
Classification : 7.4 - Interventions économiques
Rédacteur : Catherine DELLES
AR reçu le : 15/11/2018
Numéro AR : 057-200039865-20181112-11-2018-DB30-DE
Document principal : 99_AU-ERD30.pdf

Historique :

15/11/18 14:26	En cours de création	
15/11/18 14:27	En préparation	Catherine DELLES
15/11/18 14:39	Reçu	Catherine DELLES
15/11/18 14:41	En cours de transmission	
15/11/18 14:42	Transmis en Préfecture	
15/11/18 14:45	Accusé de réception reçu	