

Convention de partenariat

entre

l'académie d'Aix-Marseille

et

le club des centres de contacts de la région PACA (C3 PACA)



CONVENTION DE PARTENARIAT

Entre les soussignés

l'académie d'Aix-Marseille, représentée par le recteur de l'académie d'Aix-Marseille, chancelier des universités, **Bernard Dubreuil**,

d'une part,

et,

le club des centres de contacts de la région PACA (C3 PACA) représentée par son président,

Philippe de Gibon,

d'autre part,

il a été expressément convenu et arrêté ce qui suit.

Préambule

L'académie d'Aix-Marseille souhaite renforcer sa coopération avec le monde professionnel afin de mieux satisfaire les besoins des entreprises en matière de qualification et de faciliter l'insertion professionnelle des jeunes.

C3 PACA représente l'ensemble des professions de la relation client à distance et fédère les entreprises, les centres d'appel intégrés et les prestataires de la filière.

C3 PACA souhaite développer sa coopération avec le ministère de l'Education nationale, au travers de partenariats ciblés, afin de développer l'information et l'orientation des jeunes vers les métiers de la relation client proposés par les entreprises de ce secteur, de favoriser une meilleure insertion professionnelle des jeunes *via* diverses actions à entreprendre et, si besoin, de faire évoluer les formations professionnelles en fonction des besoins du secteur d'activité dans la région.

Par la présente convention, les deux parties décident de favoriser le développement durable et structuré de relations de partenariat à travers un renforcement des concertations et la mise en œuvre d'actions conjointes, dans le respect des compétences de chacune, pour améliorer la connaissance réciproque du système éducatif et du monde de l'entreprise et procéder aux nécessaires adaptations des formations aux métiers du secteur et aux évolutions économiques de celui-ci.

I – AXES DE COLLABORATION

1. Information sur les métiers (et les formations)

L'académie d'Aix-Marseille et C3 PACA conviennent de renforcer les actions en partenariat portant sur l'information des métiers de la relation client auprès des chefs d'établissement, des enseignants, des conseillers d'orientation psychologues (COP), des élèves et des parents.

A cet effet, C3 PACA incitera ses entreprises adhérentes à s'inscrire dans le cadre d'interventions opportunes, selon les modalités suivantes, en référence à l'accompagnement du parcours de découverte des métiers et des formations (PDMF).

1.1 Interventions dans le cadre de l'option de découverte professionnelle trois heures (DP3) en collège

Cette option prévue dans les classes de troisième des collèges est organisée dans chaque établissement par un professeur référent pour permettre aux élèves concernés de rencontrer de manière régulière des professionnels, afin de s'informer sur les métiers et découvrir le monde de l'entreprise.

De manière plus générale, des représentants de C3 PACA ou de ses entreprises adhérentes pourront intervenir pour informer les élèves de troisième sur les métiers, professions et qualification attendues.

1.2 Interventions en classe de seconde en lycée

C3 PACA pourra proposer des « professionnels-ressources » susceptibles d'intervenir ou d'organiser la venue d'autres personnes afin de témoigner de leur travail ainsi que des qualifications attendues. Ces interventions seront assurées après concertation avec le(s) professeur(s) référent(s) dans le cadre de l'accompagnement personnalisé – aide à l'orientation ou/et enseignements d'exploration. Elles porteront sur les métiers et professions accessibles à l'issue du baccalauréat professionnel, de l'université, d'une grande école ou d'un BTS.

1.3 Une consultation réciproque sur l'organisation des forums d'information sur les métiers

Il s'agit dans ce cadre de donner à des élèves de collège ou de lycée des informations sur les secteurs d'activité, les niveaux de qualification attendus et les compétences souhaitées par les entreprises susceptibles d'embaucher des débutants.

Il peut s'agir également, à cette occasion, de les conseiller sur la manière d'aborder leur premier contact avec le marché du travail.

1.4 Un appui à la recherche de stages en entreprise

C3 PACA concourra à faciliter l'accueil et la formation des élèves ou étudiants de BTS relevant des lycées professionnels ou des lycées technologiques, lors des périodes de formation en entreprise (PFE) ou des stages en entreprise.

A cet effet, C3 PACA s'engage à inciter ses entreprises adhérentes à s'appuyer sur le site www.monstageenligne.fr afin de faciliter l'accès aux stages en entreprise.

1.5 Formation à la sécurité et accueil en entreprise

Les signataires de la présente convention travaillent ensemble à renforcer la connaissance et la compréhension de l'entreprise, son fonctionnement et ses caractéristiques, notamment au regard des règles de sécurité.

2. Evolution des formations professionnelles ou technologiques

2.1 Les réflexions prospectives sur l'évolution des métiers et des qualifications et sur la carte des formations professionnelles initiales

Chaque année, l'académie d'Aix-Marseille et C3 PACA échangeront à propos des opportunités d'ouverture, de fermeture ou de transformation de sections en lycée professionnel ou en lycée technologique, en vue d'étudier l'adaptation de l'offre de formation initiale aux besoins des entreprises ou l'ouverture, le cas échéant, de sections d'apprentissage dans les établissements scolaires ou en CFA.

A cet effet :

- l'académie d'Aix-Marseille et C3 PACA procéderont à un état des lieux des formations par voie scolaire et par apprentissage correspondant à la filière et aux métiers de la relation client dans les départements de l'académie ;
- l'académie d'Aix-Marseille et C3 PACA se concerteront chaque fois que sera envisagée une formation par apprentissage dans ce secteur d'activité.

3. Les conseillers de l'enseignement technologique

C3 PACA proposera à l'académie des conseillers de l'enseignement technologique (CET) mandatés afin qu'ils :

- participent en premier lieu à la délivrance des diplômes relevant du secteur d'activité en tant que représentants professionnels ;
- puissent assurer la liaison entre l'Education nationale et C3 PACA en participant par exemple au conseil d'établissement des lycées des métiers.

Les conseillers de l'enseignement technologique seront notamment sollicités dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE) pour faciliter l'accès à la certification pour les salariés des entreprises du secteur (accès aux diplômes professionnels CAP, BEP, baccalauréat professionnel, BTS).

L'académie communiquera à C3 PACA les informations concernant l'activité des conseillers de l'enseignement technologique : nombre de participations à des jurys, etc.

4. Formation tout au long de la vie

Une coopération se poursuivra entre l'académie d'Aix-Marseille et C3 PACA afin de développer la formation continue des salariés des entreprises des secteurs représentés.

C3 PACA sollicitera en tant que de besoin les GRETA pour des formations opportunes.

5. Enseignement supérieur et recherche

L'académie d'Aix-Marseille, par l'intermédiaire du recteur, chancelier des universités, facilitera toute mise en relation opportune avec les présidents d'université. Des informations concernant l'offre de formation universitaire pourront être fournies sur demande à C3PACA par les services académiques.

II – MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION ACADEMIQUE

1. Suivi de la convention académique

Un groupe de pilotage, composé de représentants de chacune des parties signataires de la présente et des accords annexés, animera et suivra l'exécution de la convention académique à raison de deux réunions par an.

2. Durée

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans à compter de sa signature. Elle constitue le cadre de référence dans lequel s'inscriront les actions menées en partenariat par C3 PACA et l'académie d'Aix-Marseille.

La mise en œuvre de la présente convention pourra donner lieu à des conventions locales, sous forme d'avenants, entre une entreprise adhérente et un établissement scolaire.

Elle pourra conduire notamment à d'autres formes de collaboration que celles prévues, les principes généraux n'étant pas modifiés pour autant. Leurs aménagements éventuels proposés par l'une ou l'autre des parties contractantes et arrêtés d'un commun accord feront l'objet d'un avenant.

Elle pourra être résiliée par l'académie d'Aix-Marseille ou par C3 PACA sous réserve d'un préavis de trois mois.

Fait à Marseille, le 2 juillet 2013 en deux exemplaires originaux

Pour l'académie d'Aix-Marseille

Pour C3 PACA

Bernard Dubreuil
recteur d'académie
chancelier des universités

Philippe de Gibon
président