



CAMPUS DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS DE LA RELATION CLIENT

Territoire

Région académique Provence - Alpes - Côte d'Azur

Secteurs professionnels

Vente business to business (commerce inter-entreprises), vente business to consumer et vente à distance

Filières de formation

Vente, commerce, accueil relation clients usagers

Le projet

Participer à la stratégie régionale de développement économique

La collectivité régionale a identifié le secteur de la relation-clients comme moteur du développement économique de la région Paca.

L'objectif principal du projet est de renforcer la promotion des métiers de la relation-clients et de répondre aux besoins de montée en compétences des employés.

Contribuer à la hausse de niveau de qualification et à l'insertion professionnelle

L'évolution des besoins en qualification dans le secteur de la relation-clients nécessite d'adapter l'appareil de formation mais aussi de développer l'attractivité des métiers liés à ce secteur en lien avec les entreprises du territoire. Mieux préparer les élèves à l'enseignement supérieur, mieux les orienter, mieux les conduire à la réussite et à l'insertion professionnelle sont les enjeux propres au continuum bac -3 / bac +3. Les objectifs visés par tous les acteurs sont :

- permettre l'information des élèves, des parents et des enseignants sur les formations post-bac ;
- assurer un principe d'égalité dans l'accès à l'enseignement supérieur ;
- proposer une offre de formation complète autour d'une filière et soutenir la mixité des parcours et la mixité sociale ;
- familiariser à l'enseignement supérieur et à la connaissance du monde économique de notre région.

Promouvoir le secteur de la relation client

Utiliser le campus des métiers comme un des leviers du parcours Avenir à :

- la découverte des métiers de la relation client : familiariser avec les différents métiers/professions et les parcours variés pour y accéder en formation initiale ou en alternance, mais aussi par la formation tout au long de la vie, sans oublier les métiers de la recherche et de l'innovation technologique et organisationnelle ;
- la connaissance des organisations qui le composent : grandes entreprises – TPE/PME – associations ;
- la mise en réseau des établissements concernés autour du campus de la relation client participera pleinement au succès de ces objectifs prioritaires et à une égalité d'accès à la formation supérieure et assurera des choix de parcours plus cohérents.



Région : Provence - Alpes - Côte d'Azur Académie : Aix-Marseille et Nice



Gouvernance

Il est créé le Consortium du campus des métiers et des qualifications de la relation client Provence - Alpes - Côte d'Azur.

L'objectif du consortium est d'instaurer et pérenniser, sur le territoire de la région académique (académies de Nice et d'Aix-Marseille) en lien avec le développement du territoire, une coopération entre l'ensemble des acteurs et partenaires de la formation dans la filière de la relation client.

Cette coopération contractuelle se traduit par un nouveau mode d'organisation de l'offre de formation et de participation au développement du territoire.

Le comité de pilotage détermine et arrête les grandes orientations et la stratégie du campus des métiers et des qualifications de la relation client Provence - Alpes - Côte d'Azur. Il fixe les missions et les objectifs du comité de pilotage élargi (Copé) et des commissions techniques (Cotec).

Membres du réseau

Partenaires territoriaux : conseil régional Provence - Alpes - Côte d'Azur, préfecture de Provence - Alpes - Côte d'Azur : directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

Lycées : LGT Saint-Exupéry à Marseille ; LGT Joliot Curie à Aubagne ; LP Colbert (lycée des métiers du commerce-accueil et services à la personne) à Marseille ; La cité scolaire Parc impérial à Nice

Centres de formation d'apprentis : centre régional de formation d'apprentis interprofessionnel de l'éducation nationale de Marseille, CFA groupe école pratique géré par la chambre de commerce et d'industrie Marseille Provence, CFA Corot Marseille, CFA interuniversitaire Épure

Formation continue : Greta Provence-Arbois ; Greta Marseille Méditerranée ; Aix-Marseille-université formation professionnelle continue courte et diplômante

Universités : Aix-Marseille université : départements techniques de commercialisation et informatique

Laboratoires de recherche : centre d'études en recherche en gestion d'Aix-Marseille, laboratoire des sciences de l'information et des systèmes

Entreprises : B2S : vente à distance, service client, assistance technique... ; Carniel : centre d'appel ; autres entreprises adhérentes à l'INRC et CGI

Organisations professionnelles : l'Institut national de la relation client ; la Confédération de commerce de gros et international ; C3PACA : réseau des professionnels de la relation client en Provence - Alpes - Côte d'Azur

Contact (établissement support)

LGT Saint-Exupéry
529 chemin de la Madrague
13326 Marseille Cedex 15
Tél. : 04 91 09 69 00
ce.0130048G@ac-aix-marseille.fr



Région : Provence - Alpes - Côte d'Azur
Académie : Aix-Marseille et Nice



LGT Frédéric Joliot Curie
4 avenue des goums
13400 Aubagne
Tél. : 04.42.18.51.51
ce.0131549N@ac-aix-marseille.fr

Pilote opérationnel du campus :
Anne Cambon chargée de mission à la Dafpic
Tél. : 04 42 93 88 18 / 06 16 90 16 60
anne.cambon@ac-aix-marseille.fr