



DÉVELOPPER SA MARQUE EMPLOYEUR POUR ATTIRER ET FIDÉLISER LES TALENTS

15 novembre 2019 - Lille

PARTENAIRE DU HUB COMMERCE-LOGISTIQUE



Campus des Métiers et des Qualifications Relation client 3.0

Vivez l'expérience client !

www1.ac-lille.fr

► Présentation et offre de services

Un campus des métiers et des qualifications est un réseau labellisé, porté par l'Etat et les Régions regroupant les acteurs clés dans un secteur d'excellence et à fort potentiel.

Un levier de promotion et de renouvellement de l'enseignement et de la formation professionnelle

Un levier d'insertion sociale et professionnelle des jeunes dans l'emploi

Un écosystème collaboratif entre écoles, recherche et entreprises pour mieux anticiper et accompagner les mutations économiques et technologiques

Un appareil de formation au service du développement économique territorial

Un pôle d'excellence territorial offrant une large gamme de formation plus en phase avec les besoins des territoires

Une vocation « d'incubateur » de formations et de parcours innovants

Le Campus de la Relation client 3.0 : un enjeu socio-économique stratégique en Hauts-de-France

Dans un contexte de concurrence accrue, d'accélération technologique et d'évanescence des usages, l'expérience client constitue une valeur clé pour l'entreprise.

Premier campus tertiaire pour la Région Académique et les Hauts-de-France, le Campus des Métiers et des Qualifications de la Relation client 3.0 a été labellisé le 1er août 2018. Positionné sur un secteur dynamique pourvoyeur d'emplois et à fort potentiel de croissance, le campus se fixe pour objectif de relever les défis de l'omnicanalité et de répondre aux enjeux d'un secteur

commercial en pleine mutation. Il concerne naturellement les entreprises du commerce mais aussi de la banque, de l'assurance, de la gestion immobilière ou du tourisme...

Lycées, universités, laboratoires de recherches, organismes professionnels, entreprises et collectivités sont tous liés par des objectifs communs :

- Accompagner l'émergence de nouveaux métiers dans la filière ainsi que la montée en compétences de tous les apprenants concernés
- Faire évoluer les activités de la relation client pour y associer les nouvelles technologies.
- Au-delà de leur simple utilisation, développer leurs usages et les inscrire dans une nouvelle ère de consommation
- Diffuser les bonnes pratiques du campus développées dans le contexte de la métropole lilloise à une échelle régionale pour les Hauts-de-France, voire nationale en lien avec le Campus des Métiers et des Qualifications de la Relation client en Provence-Alpes-Côte d'Azur, voire internationale
- Être force de proposition sur les évolutions de la carte des formations et la sécurisation des parcours.
- Des parcours de formation complets et diversifiés du Bac-3 au Bac+8 : CAP, Baccalauréats Professionnels et Technologiques, Brevets de Technicien Supérieur, Licences professionnelles, Licences, Masters, Doctorats, Certificats de qualification professionnelle, Titres professionnels, Modules transversaux, Modules spécifiques, Modules de spécialisation, Certificats, Blocs de compétences.

Un réseau d'acteurs au service des apprenants et des professionnels

Liste des membres à ce jour

- Des lycées

LEGT Gaston Berger (Lille), LP Dinah Derycke (Villeneuve d'Ascq), LP Les Hauts de Flandre (Seclin), LPO Emile Zola (Wattrelos), LP Antoine de St Exupéry (Halluin), LICP (Tourcoing), LP Jean Moulin (Roubaix), LEGT Montebello (Lille), LP Turgot (Roubaix), LP Sonia Delaunay (Lomme), LPO Saint Jean Baptiste de La Salle (Lille)

- Des Universités, des grandes écoles, centres de formation et de recherche

Université de Lille (FFBC-IMMD), IAE, PICOM, Greta Lille Métropole, CFA académique, Formasup, CFPB

- Des collectivités et leurs relais

Ville de Lille, Métropole Européenne de Lille (MEL), Maison de l'Emploi, Direccte Hauts de France, Ville de Roubaix, Ville de Tourcoing

- Des acteurs économiques

ADEO, AFMD, Auchan Retail, AXA France, Boulanger, BBS, CCI Grand Lille, CGI, Les Conseillers du Commerce extérieur de la France, Cultura, EDF, FCD, FEVAD, FNBM, FVD, Cluster Maille'Immo, RSA, UPECAD, SERGIC

Cette mixité fait la richesse des actions mises en œuvre par le campus au bénéfice des apprenants et des professionnels. Espace de rencontres et d'échanges, le campus est un vrai booster de projets collectifs au service du développement économique du territoire.

► **Contacts**

Sylvie DEMASSIEUX, directrice opérationnelle

Gaston Berger, avenue Gaston Berger

59000 LILLE

Tél. : 06 46 10 69 47

E-mail : sylvie.demassieux@ac-lille.fr/cmgrc@ac-lille.fr