

Thématique 1 :

Parcours d'excellence de formation

Campus des métiers et des qualifications

Relation Client 3.0

Etablissement support : Lycée **Gaston Berger**, Lille

(mode bicéphale de pilotage avec le Vice-Président de l'Université de Lille en charge des partenariats socio-économiques)

Contexte :

- ❖ Premier campus tertiaire en Hauts-de-France (labellisé en août 2018),
- ❖ Relation client 3.0 = l'expertise de la **relation client omnicanale personnalisée**.

L'évolution du CMQ RC 3.0 vers l'excellence :

(Dossier de labellisation à l'excellence déposé le 15 janvier 2021)

Les différents secteurs concernés par la Relation client 3.0 ont des enjeux communs :

- ❖ **La digitalisation** accrue,
- ❖ **L'approche omnicanale**,
- ❖ **L'exploitation et la protection des données**,
- ❖ **La montée en compétences**

➔ Campus qui se positionne comme lieu d'expérimentation, de réflexion et d'anticipation des besoins en compétences :

« l'École de l'Expérience et de la Relation client 3.0 »

Le Campus Excellence Relation Client 3.0

« Vivez l'expérience client ! »



Apprendre PAR le client, AVEC le client, POUR le client

L'Ecole de l'Expérience et de la RC 3.0 :

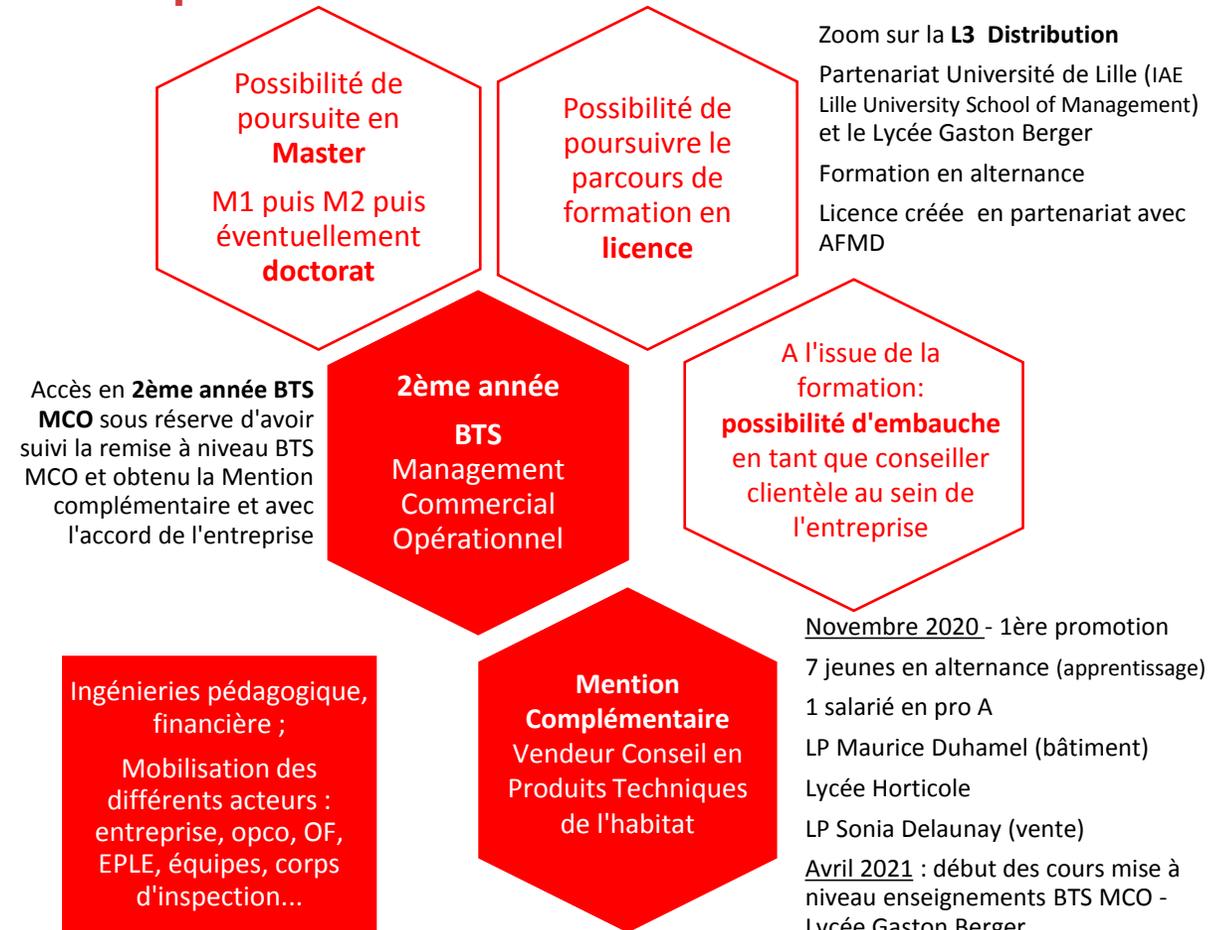
Notre ambition :

« Former les salariés d'aujourd'hui et de demain en développant des processus pédagogiques qui permettent d'**acquérir les softs skills de la relation client** en partageant des expériences avec le client et au profit de l'expérience client. »

En apprenant PAR le client, AVEC le client, POUR le client

Mots clés : Agilité – innovation – décroisement- partenariat – entreprises – communautés – usage – client – formation – métier – compétences – employabilité - laboratoire - expérimentation

Mention complémentaire vendeur conseil en produits techniques de l'habitat :



P
A
R
C
O
U
R
S
D
,
E
X
C
E
L
L
E
N
C
E

Thématique 2 :

Filières économiques stratégiques

Etablissement support :

Espace Scolaire **Condorcet**, Saint-Quentin

Le Campus d'excellence MP:

- ❖ Relabellisation à l'Excellence par l'arrêté du 4/2/2021,
- ❖ Lieu emblématique : l'Espace Scolaire Condorcet
→ 1,4 hectares de plateau technique industriel.



Projection de l'espace scolaire Condorcet, après travaux en cours

Objectifs du Campus d'Excellence :

- ❖ Création d'une « **Plateforme de l'industrie** » sur le territoire Saint-Quentin/ Chauny (puis à l'échelle régionale via le développement d'antennes),
- ❖ Impulsion de **nouveaux modes de collaboration** dans le domaine industriel (via les EIP, les FABriques REV3...).



**CAMPUS
DES MÉTIERS
ET DES
QUALIFICATIONS
D'EXCELLENCE**

Métallurgie et plasturgie
Hauts-de-France

Intervenants :

Pascal Oyer, DO du CMQ Excellence MP

Marie Henneron, Représentante de la Communauté de communes Sud Avesnois

Le parcours de formation de la fabrication additive avec le LTI et la Communauté de Communes du Sud Avesnois :



- Créer une filière de formation complète (scolaire, apprentissage et continue) sur la Fabrication Additive.
- Optimiser les ressources humaines et technologiques de la Fabrication Additive pour les entreprises.
- Concrétiser les premiers parcours de formation avec les ressources de l'UPJV (LTI, IUT d'Amiens, INSSET) et le projet de Hub Métal de Fourmies.

Thématique 3 : Recherche et innovation

Campus des métiers et des qualifications

Autonomie, Longévité, Santé

Etablissements supports :

Lycée **Valentine Labbé**, La Madeleine

Lycée **Jan Lavezzari**, Berck-sur-Mer

Le CMQ ALS :

Labellisé en **2016**, dossier de relabélisation à l'excellence en cours de soumission : enjeux relatifs à l'aide à la personne, la santé et l'autonomie qui relèvent d'une problématique sociétale d'ampleur nationale.



*La future Halle
scientifique
sur le site de
Valentine Labbé*

Périmètre thématique du Campus

- ❖ technologie & innovation (domotique, biotechnologie)
- ❖ social, service à la personne
- ❖ santé, métiers médicaux et paramédicaux

3 axes stratégiques

- ❖ Attractivité des filières et des métiers
- ❖ Formation
- ❖ Partenariats



**J'AIDE
DONC JE SUIS**

Véronique Plichon, DO du CMQ ALS

Adam Prominski, Maître de conférences, Université de Lille
et Conseiller technique DGA, Région Hauts-de-France

Sylvie Delmer, Vice-Présidente Orientation et Insertion Professionnelle,
Université de Lille

« **Projet'ction** » comprendre le monde de demain pour s'y projeter

Action 1 du PIA de l'Université de Lille « A vous le sup' »

AXE 1: promouvoir l'orientation vers les métiers en tension, les métiers d'avenir et les formations inhérentes.



JEU des METIERS ALS

En groupe de 4, 5 ou 6 élèves, vous devez faire deviner les métiers à tout le groupe en 1 minute. La personne qui a deviné le métier garde la carte. Chaque participant a le droit à une seule réponse. Si la carte n'est pas devinée, elle est remise à la fin des cartes restantes.

INFIRMIER (ÈRE)

TÉMOINS HISTORIQUES

1. HÔPITALIER
2. PARTICIPATIF AU TRAITEMENT
3. PRÉVENTION

NOTES DISTINGUÉS

1. PIQURE
2. SOIGNER
3. PERFORER

COMPÉTENCES

1. Conscience de la zone en service dans le bâtiment (compétences de repérage en participation à la maintenance des locaux)
2. Savoir utiliser l'état de santé et le matériel de soins.
3. Être capable d'effectuer des tâches de l'entretien et l'entretien des locaux.

Aujourd'hui ... et demain

OBJECTIFS :

- ❖ **Accompagner** pour décoder et comprendre les enjeux de **l'orientation**
- ❖ **Donner du sens** au projet d'orientation de l'élève et à son parcours
- ❖ **Ouvrir le champ des possibles** par :
 - 👉 *Un accompagnement au développement personnel*
 - 👉 *La levée des freins à l'ambition*
 - 👉 *Un éclairage sur les métiers émergents*

Véronique Plichon, DO du CMQ ALS

Adam Prominski, Maître de conférences, Université de Lille
et Conseiller technique DGA, Région Hauts-de-France

Sylvie Delmer, Vice-Présidente Orientation et Insertion Professionnelle,
Université de Lille

Colloque Silver économie, vulnérabilité et territoires

AXE 3: Développer les partenariats avec les laboratoires de recherche
et diffuser les innovations

OBJECTIFS :

- ❖ Elaborer une **cartographie des recherches** en lien avec le vieillissement
- ❖ Mettre **en réseau** un ensemble de **chercheurs**
- ❖ Constituer une **force de proposition interdisciplinaire** en vue des futurs appels à projets
- ❖ Diffuser : **ouvrage collectif des actes du colloque** aux Presses Universitaires de Valenciennes « Silver Autonomie et Handicap »



Université d'Artois
Maison de la recherche, Arras



Thématique 4 :

Attractivité, promotion des filières



Campus des métiers et des qualifications Transport, Logistique, Sécurité

Etablissement support :

Lycée Pierre Mendès France, Péronne



CMQ labellisé en 2018.

Le CMQ TLS et des acteurs locaux confrontés à des enjeux nombreux :

- ❖ Tendances de consommation et essor du **e-commerce**,
- ❖ L'**automatisation** des entrepôts liée au e-commerce,
- ❖ La **transition technologique** (e-logistique, cybersécurité),
- ❖ La problématique du **dernier kilomètre**, distribution finale,
- ❖ La **transition écologique**, transport et logistique durable,
- ❖ L'**intermodalité**, synergies entre modes de transports.

Vers un Campus d'excellence de la sécurité, du transport et de la logistique durables.



CAMPUS
DES MÉTIERS
ET DES
QUALIFICATIONS

Transport, logistique, sécurité
Hauts-de-France

Intervenants :

Caroline Evin, DO du CMQ TLS

Barbara Guichard, Déléguée régionale, AFT

Visite virtuelle de l'entreprise VERBEKE (« La France une chance, les entreprises s'engagent ») :

**LA FRANCE
UNE CHANCE**

Les entreprises pour une société inclusive

Printemps de
l'Orientation
Cultiver son projet d'avenir



#1jeune1solution

cpme
CONFÉDÉRATION DES PME

DÉVELOPPER
LA FORMATION TRANSPORT
ET LOGISTIQUE



PROCH'
ORIENTATION

Les professionnels à la rencontre des élèves

Contexte :

Crise sanitaire 2020/annulation des événements en présentiel.

→ Evolution des modalités de réalisation des actions vers une part importante de **digitalisation**.

Réponse Campus :

Mise en place de **rencontres digitales** (parfois couplées avec du présentiel) dans le cadre de dispositifs nationaux pour la promotion des métiers et des formations (Semaine de l'orientation, Semaine de la mixité, Printemps de l'orientation).

Printemps de l'orientation : programme complet de découverte des métiers et des formations du transport et de la logistique

→ **live streaming, webinaires et visite virtuelle d'entreprise** : constitution d'une base de ressources numériques accessible pour tous / extension du public cible.



Visite virtuelle de l'entreprise VERBEKE (« La France une chance, les entreprises s'engagent ») :

**LA FRANCE
UNE CHANCE**
Les clubs « La France une Chance »
des Hauts-de-France vous invitent à participer à une
visite virtuelle d'entreprise en Facebook Live.

Le **22.03.2021** à 15h15

f LIVE

Sur la page facebook @CPMEHDF
<https://www.facebook.com/CPMEHDF>

Découvrez le secteur des transports, ses activités,
ses métiers et opportunités en visitant virtuellement l'entreprise

**TRANSPORTS FRIGORIFIQUES
VERBEKE & FILS**

Direction régionale des entreprises,
de la concurrence, de la consommation,
du droit et de l'énergie

- 4 acteurs principaux : **CPME Hauts de France, AFT, 1 entreprise, 1 prestataire technique**
- Relais communication par les partenaires dont le CMQ
- 4 réunions de préparation dont une dans l'entreprise
- **45 mn de live**
- 6 interviews différentes : 5 métiers différents + 1 information/filières de formations et mixité
- 110 connectés en simultané et **1 000 vues à la fin du live**
- 45 000 vues et 400 partages 1 semaine après
- Nombre restreint de personnes à mobiliser pour la réalisation
- **Coût et moyens techniques peu élevés**

Thématique 5 : Insertion professionnelle

Etablissement support : Lycée Hôtelier du Touquet

Le Campus d'excellence TI en quelques dates clés :

- ❖ Obtention du Label **Excellence** : février 2020
- ❖ Lauréat **PIA** « Campus des Métiers et des Qualifications » : juillet 2020 / Dossier **FSE** / Dossier **FEAMP**
- ❖ Porteur du Label « **Région Européenne de la Gastronomie** » : novembre 2020
- ❖ Dépôt d'un dossier « **Centres of Vocational Excellence** » : septembre prochain

Une équipe engagée dans de nombreux projets :

- ❖ Extension et rénovation du Lab du Touquet,
- ❖ Développement de nouvelles antennes et de plateaux techniques innovants.



Maude Caucheteux, DO du CMQ TI

Jean-Michel Thibault, Responsable Emploi Formation UMIH

Fiche-action conjoncturelle déposée dans le cadre du PIA : Touquet Livraison, plateforme solidaire, durable et inclusive de livraison de repas.

- Accompagner **l'évolution des compétences** dans les métiers du service et de la restauration.
- Retour en formation de **publics en insertion** (former, diplômer et accompagner à l'emploi).
- Diffuser les **valeurs** de l'inclusion et du développement durable.

Partenariat avec le **Pôle Ressources** labellisé French Impact.



Maude Caucheteux, DO du CMQ TI

Jean-Michel Thibault, Responsable Emploi Formation UMIH

Fiches-action déposées dans le cadre du PIA :

- ❖ **Foodlab site du 11/19** (Agglomération Lens-Liévin)
- ❖ **Foodlab site du Touquet-Paris-Plage**

- Créer des lieux dédiés à la **promotion des métiers de la filière et du tourisme gastronomique** en Région Hauts-de-France à destination du grand public, des professionnels et de l'écosystème de la recherche et de l'innovation
- Mener des expérimentations innovantes avec des chefs de renommée sur **l'expérience client** et les **nouveaux modes de consommation**
- Proposer des démonstrations et **mettre en valeur la formation professionnelle, la recherche et le développement** auprès des jeunes souhaitant découvrir et/ou se spécialiser dans la filière du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration

FOODLAB

