

Convention cadre de partenariat

Campus des métiers et des qualifications de la Relation Client
en région Provence-Alpes-Côte d'Azur



Région
Provence
Alpes
Côte d'Azur



RÉGION ACADÉMIQUE
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Entre les soussignés

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ci-après dénommée la Région
27, place Jules Guesde 13481 Marseille Cedex 20
représentée par Renaud Muselier, Président de Région,

et

L'académie d'Aix-Marseille
Place Lucien Paye, 13100 Aix-en-Provence
représentée par Bernard Beignier, Recteur de la région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur,
Recteur de l'académie d'Aix-Marseille, Chancelier des universités,

et

L'académie de Nice
53 Avenue Cap-de-Croix, 06181 Nice
représentée par Emmanuel Ethis, Recteur de l'Académie de Nice, Chancelier des Universités,

et

Aix-Marseille Université, ci-après dénommée AMU
Jardin du Pharo 58, bd Charles Livon,
13284 Marseille Cedex 07
représentée par Yvon Berland, Président,

et

La confédération française du Commerce de Gros et International, ci-après dénommée la CGI
18 Rue des Pyramides, 75001 Paris
représentée par Philippe Barbier, Président,

et

le club des centres de contacts de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur,
16 Place du Général De Gaulle
CS 50013 13231 Marseille CEDEX 1
représenté par Jean-François Cazenave, Président

il a été expressément convenu ce qui suit :

Préambule

Vu la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République du 8 juillet 2013 fixant à la Nation l'objectif de valoriser l'enseignement professionnel, atout pour le redressement productif de la France et pour l'insertion professionnelle des jeunes ;

Vu les conventions de partenariat en annexes de ce document :

- entre les académies d'Aix-Marseille et de Nice [et la confédération française du Commerce de Gros et International signée le 06 juillet 2016](#) ;
- entre l'académie d'Aix-Marseille et le club des centres de contacts de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur signée le 02 juillet 2013.

Considérant :

- que la création du campus des métiers et des qualifications de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, qui a été labellisé le 28 janvier 2016 (parution au JORF n° 0042 du 19 février 2016) pour une durée de 4 ans renouvelables s'inscrit dans cette perspective ;
- que le campus se présente sous la forme d'une mise en réseau de pôles d'excellence du secteur comprenant à ce jour les institutions signataires de cette convention ;
- que le campus offre une opportunité d'organiser un dispositif de formation professionnelle couvrant tous les niveaux, au regard des besoins en qualification et des recrutements actuels et à venir, devant permettre l'innovation technologique et le transfert de compétences ;
- que les campus des métiers et des qualifications sont conçus comme des pôles d'excellence professionnelle et technologique au service de parcours de formation complets allant du CAP aux BTS, DUT, licences générales, professionnelles, masters et doctorats devant permettre de favoriser l'insertion et les transitions professionnelles pour répondre aux besoins des entreprises ;
- que son objectif premier consiste en la mise en place d'une ingénierie de formation, offrant à tous les publics : scolaires, apprentis, stagiaires de la formation continue, salariés, demandeurs d'emploi et entrepreneurs, des solutions adaptées à leurs besoins tant dans le contenu que dans les modalités d'accès et d'organisation de la formation, favorisant l'innovation et le décroisement ;
- que le campus est au cœur d'enjeux économiques ciblés dans le Schéma Régional de Développement Economique d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII) et d'enjeux formatifs ciblés dans le contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP) ; et qu'il devra notamment favoriser le développement de formations et de partenariats permettant de répondre à ces enjeux ;
- que la relation client, se répartissant entre des secteurs d'activité multiples, est une filière pourvoyeuse d'emploi et à fort potentiel de croissance sur la région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- que le campus des métiers et des qualifications de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, par sa dimension très transversale, peut présenter de véritables opportunités en termes de développement économique à tout ou partie des opérations d'intérêt régional ;

- que la relation client est une thématique incontournable en forte évolution pour les entreprises et que les relations avec le monde académique et de la recherche constituent des opportunités d'innovation et d'amélioration.

Par la présente convention, les parties se fixent trois priorités majeures :

1. Développer l'attractivité des métiers de la relation client

- Renforcer l'orientation en direction de ces filières porteuses, de la diversité des métiers et des formations en articulation avec le déploiement du service public régional de l'orientation (SPRO) et sa dynamique d'acteurs notamment ceux en compétences du conseil en évolution professionnelle (CEP).

2. Renouveler et adapter l'offre de formation

- Participer et accompagner l'émergence des besoins en compétences des entreprises ;
- Favoriser des actions de formation (passerelles, blocs de compétences, etc...) visant une relation client de qualité et adaptée aux nouveaux enjeux et aux nouvelles technologies (la diversité des publics devra être recherchée) ;
- Favoriser le développement économique régional par la montée en compétences et qualification des élèves, des apprentis, des étudiants, des salariés, des stagiaires de la formation continue et des demandeurs d'emploi ;
- Promouvoir et accompagner les mobilités d'élèves et d'étudiants en formation professionnelle au niveau européen ;
- Accompagner les acteurs sur la connaissance de la relation client à travers la recherche.

3. Favoriser l'insertion professionnelle des publics en formation

- Mettre en œuvre des actions conjointes, dans le respect des compétences partenariales, visant à accompagner les parcours des personnes en formation pour une insertion professionnelle durable.

Pour atteindre ces objectifs, les parties décident de :

- **développer la vie du campus des métiers et des qualifications** de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- **fédérer** les entreprises et les institutions de formation professionnelle autour du secteur ;
- **structurer les formations** de ces filières en région ;
- **favoriser des relations** de partenariat durables et renforcer la concertation.

I – AXES DE COLLABORATION

Les **partenaires signataires** s'engagent contractuellement dans un **plan d'actions** co-construit et répondant aux enjeux d'information, de formation et de sécurisation des parcours.

Il sera arrêté par année scolaire, et fera l'objet d'un bilan intermédiaire et d'un bilan de fin d'année mentionnant le degré d'atteinte des objectifs et les axes de progrès. Certaines actions pourront être prolongées si besoin sur une voire plusieurs années supplémentaires avec l'accord des parties prenantes.

1. Travail en réseau

1.1 Construction d'un réseau d'établissements

Les parties conviennent d'organiser un réseau d'établissements de formation (lycées, centres de formation des apprentis, universités, laboratoires et organismes de recherche, organismes de formation continue et autres structures relatives à la recherche et la technologie, ...), en liaison avec les entreprises. Cet écosystème vise le développement d'un dispositif de formation professionnelle couvrant tous les niveaux tout en renforçant les moyens de qualification nécessaires au développement économique et social des secteurs professionnels concernés.

1.2 Les membres du réseau

Le campus des métiers et des qualifications de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur est un réseau d'établissements de formations **tout au long de la vie**.

Les membres fondateurs du campus sont les signataires de la présente convention.

L'adhésion de tout autre partenaire à ce campus des métiers et des qualifications suppose un engagement contractuel dans tout ou partie du plan d'actions après accord des membres du comité fondateur. La liste des partenaires pourra ainsi évoluer en fonction du contexte et des opportunités.

1.3 Relations avec les entreprises

Les parties conviennent de favoriser des relations privilégiées entre les entreprises du secteur de la relation client, et l'ensemble des acteurs de la formation du campus. Ces relations devront faciliter l'organisation de projets en direction des élèves, des étudiants, des formateurs et enseignants, tels que des projets pédagogiques collaboratifs et innovants, l'immersion d'enseignants en entreprise, des séances d'informations sur les métiers et sur les formations des domaines d'activités précités, l'organisation de forums, salons, etc.

Les parties conviennent de développer et d'accompagner la collaboration entre les établissements de formation, les laboratoires de recherche et les entreprises ; ce travail en réseau devra s'effectuer au travers d'échanges structurés dans le cadre d'une démarche qualité, visant la mise en œuvre d'un « label », d'une chaire et de pratiques innovantes avec, le cas échéant, l'utilisation d'outils mutualisés (fablab par exemple).

Elles pourront en cas de besoin convenir de développer ou renforcer les liens du campus avec les pôles de compétitivité en apportant leurs compétences en termes de formation, et ou de transfert technologique vers les Petites et moyennes entreprises et les Petites et moyennes industries.

1.4 Relations inter-campus

Les parties pourront mutualiser en tant que de besoin les échanges d'expériences avec d'autres campus, mais également coordonner avec eux la mise en œuvre et l'ingénierie de projets pédagogiques divers et dès lors qu'ils pourraient entrer dans leurs champs d'actions respectifs.

1.5 Ouverture du Campus à l'Europe et à l'international

Les parties favoriseront la mobilité internationale par la conclusion d'accords avec des partenaires internationaux et par la mise en commun de leurs propres réseaux respectifs. Elles pourront s'appuyer notamment sur le réseau NETINVET qui promeut les mobilités des élèves et des étudiants en Europe (dispositif porté par la Confédération du commerce de gros et international (CGI) dans les secteurs du transport/logistique et du commerce de gros et international).

2. Développement d'un « catalogue évolutif » des formations

Les parties conviennent de proposer aux élèves, aux apprentis et aux étudiants des parcours de formation complets offrant une gamme de formations jusqu'au plus haut niveau en vue de favoriser leur insertion professionnelle.

Les parties se concerteront sur l'évolution de l'offre de formation tout au long de la vie.

Elles pourront le cas échéant répondre aux sollicitations des entreprises en relation avec le campus concernant des prestations d'ingénierie ou de formation aux métiers de la relation client adaptées à leurs salariés.

Les parties rendront cette offre cohérente et lisible à travers des outils de communication communs.

Les organisations professionnelles partenaires, de leur côté, s'engagent à cibler de manière prioritaire les élèves, étudiants, apprentis et adultes en formation inscrits dans des cursus labellisés au sein du Campus pour les stages et les alternances.

Elles s'engagent également à soutenir ces formations par la contribution au développement des formations professionnalisantes.

3. Suivi du parcours de formation des apprenants

Les parties conviennent de mettre en place des dispositifs permettant aux élèves, aux étudiants, aux apprentis et aux adultes en formation de poursuivre leur parcours de formation et d'assurer leur insertion professionnelle, tels que par exemple :

- la valorisation de leurs parcours ;
- des passerelles entre les formations ;
- le suivi spécifique de l'insertion professionnelle des diplômés ;
- l'accompagnement des transitions professionnelles des salariés.

Les parties veilleront à maintenir à jour leurs connaissances sur l'évolution des parcours effectifs des apprenants ainsi que sur leurs taux d'insertion professionnelle in fine.
A cet effet, les parties s'efforceront de mettre en œuvre des vecteurs de communication adéquats.

4. Promotion des métiers et des parcours de formation

Les parties conviennent de promouvoir l'attractivité des métiers et les parcours de formation notamment par :

- la participation à des forums de types « métiers – formations » ;
- l'information des élèves, des étudiants, des apprentis, des équipes éducatives, ainsi que des salariés ;
- l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Les parties se concerteront à cet effet afin d'en déterminer l'opportunité.

II – MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT

La présente convention constitue le cadre de référence dans lequel s'inscriront les actions menées par le campus.

1. Le pilotage

Les instances de pilotage du campus des métiers et des qualifications de la relation client s'inscrivent dans le cadre d'un schéma global structuré autour d'une instance régionale de type « conseil d'orientation stratégique ».

Cette instance a vocation à :

- définir les orientations stratégiques pour l'ensemble des campus des métiers et des qualifications de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- fixer les objectifs et les indicateurs associés ;
- suivre l'évolution de chaque campus en étant force de propositions auprès des directeurs opérationnels.

Trois instances de pilotage sont propres au campus des métiers et des qualifications de la relation client :

COMITÉ FONDATEUR

Le comité fondateur, en tant qu'organe de pilotage du campus, est présidé par le Président de Région et le Recteur ou leurs représentants respectifs.

Il est animé par le directeur opérationnel du campus, et est composé des signataires de la présente convention répartis en deux collèges :

convention – campus des métiers et des qualifications de la relation client

Paraphes :

- Collège de la formation : Président de Région, Recteur de l'académie d'Aix-Marseille, Président d'Àix-Marseille Université, ou leurs représentants respectifs ;
- Collège des branches professionnelles et des entreprises : Président de la Confédération du commerce de gros et international (CGI) et Président de Club des centres de contact de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ou leurs représentants respectifs ;

Il se réunit au moins une fois par an et, sur la base de la ligne définie par le conseil d'orientation stratégique, est un organe de décisions :

- il met en œuvre les orientations stratégiques définies au niveau régional ;
- il définit et actualise le plan d'actions du campus ;
- il rend compte auprès du conseil d'orientation stratégique de l'état d'avancement du campus : suivi des opérations et des travaux des groupes de travail, état de la collaboration effective entre les partenaires.

Un document de synthèse est formalisé et transmis aux parties concernées par la présente convention. Un compte-rendu des actions réalisées par le campus pourra être mis à disposition de tous les acteurs et des partenaires sociaux.

Le comité fondateur définit ses propres modalités de fonctionnement.

Le quorum est fixé aux deux tiers des membres. Tous les membres du comité fondateur ou leurs représentants respectifs ont droit de vote. En cas d'absence de consensus sur les décisions, la décision finale sera du ressort des deux co-présidents.

ASSEMBLEE GENERALE

Le comité fondateur se réunit a minima une fois par an sous une forme d'assemblée générale.

L'assemblée générale a vocation à informer et à favoriser les échanges entre les membres et partenaires du campus.

L'assemblée générale animée par le directeur opérationnel du campus, est composée des représentants du comité fondateur. Les deux collèges et autres membres partenaires en application de l'article 1.2 supra sont complétés comme suit :

- au sein du collège de la formation et des partenaires institutionnels :
 - le Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur représenté par le Directeur de l'emploi, de la formation et de l'apprentissage (DEFA) et le chargé de mission en charge du campus ;
 - Aix-Marseille Université représentée par le référent campus de la relation client ;
 - l'académie d'Aix-Marseille, représentée par la Délégation académique à la formation professionnelle initiale et continue (DAFPIC) et par un inspecteur de la filière économie - gestion ;

convention – campus des métiers et des qualifications de la relation client

Paraphes :

- l'académie de Nice, représentée par un membre de la Délégation Académique à la Formation Professionnelle Initiale et Continue (DAFPIC) ;
 - des pôles de compétitivité et des centres de recherche ;
 - des établissements de formation proposant des formations du domaine de la relation client ;
 - la métropole d'Aix-Marseille Provence, représentée par le responsable des relations avec l'enseignement supérieur ;
 - la DIRECCTE Provence-Alpes-Côte d'Azur, représentée par un coordonnateur de l'action territoriale.
- au sein du collège des branches professionnelles et des entreprises :
- les associations professionnelles, par exemple : Dirigeants commerciaux de France (DCF PACA), Association française de développement de l'enseignement technique (AFDET PACA) ;
 - des entreprises proposant des emplois relevant du secteur de la relation client ;
 - des opérateurs de compétences (OPCOM) ;
 - les chambres consulaires suivantes : commerce, métiers et artisanat.

En fonction de l'ordre du jour, d'autres partenaires pourront être invités.
L'assemblée générale se tient sans condition de quorum.

DIRECTION OPERATIONNELLE

Un chargé de mission de l'académie d'Aix-Marseille, directeur opérationnel du campus, assure l'animation du campus, la mise en œuvre des actions et leur auto-évaluation telle que définie dans la convention. Il impulse et coordonne des groupes de travail liés au plan d'action. Ces derniers se réunissent autant que de besoin en fonction des projets. Les groupes de travail définiront leurs propres modalités de fonctionnement.

La direction opérationnelle peut se faire accompagner, dans ses missions, par les représentants des deux collèges (formation, branches professionnelles et entreprises).

2. Moyens de fonctionnement

Tous les signataires peuvent contribuer financièrement à la mise en œuvre du campus des métiers et des qualifications de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

D'autres sources de financement peuvent être apportées, notamment dans le cadre d'appels à projets nationaux ou régionaux (exemple : Programme d'Investissement d'Avenir (PIA)).

Le Groupement d'Intérêt Public pour la Formation Continue et l'Insertion Professionnelle de l'académie d'Aix-Marseille (GIP-FCIP) assure la gestion administrative et comptable et rend compte annuellement de la situation budgétaire et financière.

Le fonctionnement opérationnel du campus est assuré conjointement par l'académie d'Aix-Marseille et Aix-Marseille Université, avec l'appui des personnes suivantes :

convention – campus des métiers et des qualifications de la relation client

Paraphes :

- Un inspecteur d'académie – inspecteur pédagogique régional et/ou un inspecteur de l'Education nationale qui est (sont) le(s) référent(s) pédagogique(s) du Campus des métiers et des qualifications de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il(s) fera (feront) le lien avec les besoins en formation des projets ;
- Les chargés de mission de la Région qui contribuent à la mise œuvre du campus en cohérence avec les dispositifs régionaux et la politique territoriale ;
- Un ingénieur pour l'École de l'académie d'Aix-Marseille qui assure notamment le lien avec les branches professionnelles.

Bien que situé dans un premier temps sur le territoire de la métropole Aix-Marseille Provence, le campus portera une ambition régionale.

3. Communication et mise en réseaux

Les expériences novatrices et le travail de fond des partenaires seront valorisés par des actions de communication internes et externes visant à converger vers une stratégie de communication globale incluant une charte graphique spécifique commune.

Les parties se tiennent informées des projets de communication pouvant entrer dans le champ de cette convention académique.

Les parties s'obligent à avertir leurs personnels que l'utilisation des informations recueillies au sein des différentes parties en dehors du présent accord de partenariat ne peut intervenir sans le consentement express des parties intéressées.

4. Règlement d'un litige

En cas de litige, les parties à la présente convention s'engagent à chercher une solution amiable notamment par la voie de la médiation, en saisissant les présidents du comité fondateur.

En l'absence d'accord, chaque partie pourra :

- soit renoncer à sa qualité de signataire de la présente convention avec un préavis de trois mois par lettre recommandée ;
- soit saisir le tribunal administratif compétent.

5. Durée et modifications de la convention

La présente convention est conclue pour une durée déterminée par la période de labellisation des campus, soit tous les 4 ans renouvelable (pour mémoire, la publication au Journal officiel de la labellisation du campus date du 19 février 2016).

Elle prend effet à compter de sa notification à l'ensemble des signataires. Les renouvellements du label du campus des métiers et des qualifications de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur seront propices à étudier d'autres formes de collaboration que celles prévues, les principes généraux n'étant pas modifiés pour autant.