

(avec liens hypertextes actifs)

**Le campus en quelques chiffres**  
Un carnet d'adresses de 86 organismes de formation (dont 14 dans l'académie de Nice), 330 enseignants (dont 40 dans l'académie de Nice), 162 professionnels (40 entreprises représentées) et 101 partenaires (18 structures représentées).  
Mais aussi 28 enseignants et 14 professionnels « badgés » (cf en dernière page)

**Actualisation : 29 février 2020**

Vous êtes curieux des actualités du Campus ?  
Suivez-le via le fil twitter : @campus\_rc

**#Ensemble #Autrement #Plaisir**  
*Si vous partagez cet « Esprit Campus »,  
vous avez toute votre place dans le Campus de la Relation Client !*

**Un temps fort du Campus à noter**

**Jeudi 12 mars 2020, 18h30 – 19h30**

**Sujet : Les sciences cognitives : les apports de la recherche en sciences cognitives pour renouveler le quotidien de la classe**

Intervention de Jean-Luc BERTHIER, Proviseur Honoraire

Responsable national honoraire de la formation des personnels de direction à l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation IH2EF (ex. ESENER)

Spécialiste des sciences cognitives de l'apprentissage et de la formation  
Fondateur-animateur de l'association « Apprendre et Former avec les sciences cognitives »

<https://sciences-cognitives.fr/>

**Présentation synthétique de l'intervention**

Comment, dans les démarches pédagogiques, développer les fonctions exécutives cognitives permettant à tout apprenant de parvenir à développer pleinement les processus essentiels de compréhension et de traitement des tâches (mémoire de travail), d'attention-inhibition, de travail collaboratif. Il sera largement évoqué la place de la mémoire. Des exemples concrets seront apportés issus de nos cogni'classes (environ 4000).

**A votre disposition, une ressource d'une très grande richesse : la présentation des Cogni'classes par Jean-Luc Berthier. L'essentiel en 13 pages et des pistes très concrètes à mettre en œuvre pour développer l'attention, la mémorisation, la compréhension, l'attention, l'implication et la différenciation ([accès direct au document de référence](#)).**

**Pour vous inscrire au webinaire :**

→ cliquer sur [le formulaire accessible ici](#)

Fiche action Webinaire « MonCampus » ([accès direct à la fiche](#))

Pour retrouver l'ensemble des bilans des enquêtes de satisfaction, [cliquez ici](#).



Apprendre  
et former  
avec **SCIENCES  
les COGNITIVES**



**Consultez l'infocampus** portant sur la conférence donnée le 5 février 2020 à Canopé Marseille par Vincent Faillet sur **la classe mutuelle** : une lecture, une révélation ! [Accès direct au document](#)

**Inscrivez-vous aux prochaines matinales RH de l'APEC les plus proches de chez vous sur l'emploi cadre en 2020** : prévisions et enjeux pour les recrutements. Quels seront les métiers les plus demandés, les secteurs les plus porteurs et sur quels territoires ?

**Une belle occasion de rencontrer des professionnels de votre territoire et d'échanger sur les questions d'emploi et de formation. [Inscrivez-vous ici](#) !**

*Sujet : Le panorama des prévisions d'embauche en 2020. Les solutions de recrutement pour les entreprises confrontées à une pénurie accrue de compétences. L'évolution des stratégies de sourcing des entreprises pour contrer les difficultés qui devraient s'installer dans la durée.*

Jeudi 5 mars de 9h30 à 11h30 au Centre Apec d'Avignon ZAC Agroparc Montfavet 60 Chemin de Fontanille

Jeudi 5 mars de 9h30 à 11h30 au Centre Apec de Toulon 237 place de la Liberté

Mardi 10 mars de 9h30 à 11h30 au Centre Apec de Marseille 141 avenue du Prado  
Jeudi 12 mars de 9h00 à 11h00 au Centre Apec de Nice 57 Av. Simone Veil - Bâtiment Anis  
Jeudi 12 mars de 9h30 à 11h30 au Centre Apec d'Aix-en-Provence 20 boulevard du roi René

---

## Visitez, comme si vous y étiez, le campus de la relation client 4.0, qui va devenir le bien commun de tous les membres et de cette communauté « apprenante » [\(accès à la vidéo courte – 1min\)](#)

Et retrouvez le webinaire du 12 décembre 2019 avec Pierre-Yves Perez ....

[Accès aux ressources : enregistrement du webinaire / diaporama ressource](#)

Retrouvez la synthèse de l'enquête de satisfaction à l'issue du 6<sup>ème</sup> webinaire [\(accès aux résultats\)](#).

---

**Le livre blanc à lire et à faire partager :** Le **livre blanc 2020** des recherches en stratégie client du C\*CM (Center for Customer Management) – 20 idées à découvrir [\(accès direct au document\)](#).

Le Center for Customer Management (C\*CM) rassemble 13 académiques français d'horizons divers à la pointe du management de la relation client, désireux de favoriser les échanges entre les milieux académique et professionnel, et contribuer ainsi à la réflexion des responsables, consultants et experts du management des clients. Et parmi eux, le local de l'étape et membre actif du Campus, **Lionel Nicod**, et depuis quelques jours **Vice-Président Formation à Aix-Marseille Université**.

---

## Le collège Henri Barnier à Marseille (classe de 3<sup>ème</sup> prépa métiers) le 25 mars 2020 et le lycée Célony (classes de seconde) à Aix-en-Provence les 2 et 4 mars 2020 entrent dans l'expérimentation « PASSEPORT EDUCFI » !

Le partenariat avec la Banque de France s'ouvre à présent sur de nouvelles actions : le passeport Education financière. Ce passeport est proposé aux établissements volontaires, collèges et lycées.

Si la première cible demeure les établissements en réseau d'éducation prioritaire renforcée de Marseille (collèges – classes de 3<sup>ème</sup> dont 3<sup>ème</sup> prépa-métiers), elle peut également s'élargir aux élèves de seconde dans les lycées volontaires de Marseille (voire au-delà). Voir la fiche projet [\(accès direct au document\)](#) et en informer le directeur opérationnel du Campus.

---

## Une ultime possibilité de vivre une belle expérience ...

La journée de stage « Repenser son lieu de travail » en partenariat avec le CEFPEP attend encore vos inscriptions. L'inscription se fait sans attendre à l'aide du [formulaire accessible ici](#)

Journée animée par Génération Aventure les [le 8 avril \(Nice\) et 9 avril 2020 \(Marseille\)](#).

**Une aventure humaine à expérimenter ensemble. Une journée pour découvrir plusieurs méthodes de travail alternatives (design thinking, innovation frugale, pensée complexe pour réfléchir autrement et innover), sur le thème : « Repenser son lieu de travail ».**

**Si le nombre de participants devait dépasser l'effectif limite (40 participants), il pourrait être envisagé, en accord avec le CEFPEP et l'animatrice, de renouveler ce stage dans d'autres lieux (dans l'académie de Nice notamment). Donc, si le stage vous intéresse, et même si vous êtes éloigné(e) du lieu du stage, [inscrivez-vous](#) et nous examinerons les possibles ...**

---

# Le CALENDRIER à venir du Campus

**Depuis le COPIL extraordinaire du Campus (20 janvier 2020) : démarche proactive en direction des partenaires pour répondre à la vague 5 de l'appel à projet du PIA3 (1<sup>er</sup> juin 2020).**

Consultez le cahier des charges de la vague 5 de l'appel à projet PIA3 [\(accessible ici\)](#) et si vous êtes intéressé(s), en informer directement le directeur opérationnel du Campus. **Le dépôt du projet étant fixé au 1<sup>er</sup> juin 2020, réagissez sans tarder ! ...**

**Lundi 2 mars, 13h30 – 15h30 :** Passeport Educfi, Lycée Célony – Aix-en-Provence

**Mardi 3 mars, 9h30 – 11h30:** COPIL Observatoire IT & Digital à la Direccte 13 (suite à la publication du Livre blanc).

**Mardi 3 mars, 14h – 16h :** Rencontre Education financière, économique et budgétaire, Banque de France Marseille (Public : lycées Victor Hugo et Charles Péguy).

**Mercredi 4 mars, 10h-12h :** Passeport Educfi, Lycée Célony – Aix-en-Provence.

**Lundi 9 mars, 10h – 12h :** réunion à l'Inspé site de Saint Jérôme à Marseille dans le cadre du PIA3

**Jeudi 12 mars, 9h30 – 12h :** atelier RH APEC sur les prévisions de recrutement, Centre APEC d'Aix-en-Provence

**Jeudi 12 mars, 18h30 - 19h30 :** webinaire sur les neurosciences, avec Jean-Luc Berthier

**Lundi 16 mars, 9h30 – 16h30 :** Le management à l'heure de la digitalisation, IAE Aix-en-Provence

**Mardi 17 mars, 10h – 12h :** Commission AFDET Vaucluse

**Mercredi 18 au Jeudi 19 mars :** Séminaire Economie Gestion, Paris

**Samedi 21 mars :** Journée académique de la pédagogie, amphithéâtre Portalis, Faculté Aix-en-Provence,

**Du 23 mars au 19 juin 2020 :** Printemps de la vente directe, forum des métiers de la vente directe [\(accès au dossier de présentation\)](#)

# Les OFFRES DE SERVICES du Campus

Intéressé(e)s ? Manifestez-vous auprès du directeur opérationnel

## • Offres en cours

- **Animation de réseaux de vente directe, Fédération de la vente directe** ([accès direct à la fiche action](#)) – déploiement depuis septembre 2019 auprès des 20 établissements (BTS NDRC) de la région Sud et 15 entreprises partenaires de la FVD  
**Bilan intermédiaire conduit le 29 janvier 2020 dans l'entreprise Captain Tortue à Aix-en-Provence avec l'ensemble des entreprises de la fédération de la vente directe PACA et Corse**
- **« Digitales Impulsions »,** Chambre des métiers et de l'artisanat Provence-Alpes-Côte d'Azur (CMAR PACA– [accès direct à la fiche action](#)) - **Offre lancée depuis le 13 novembre 2019 dans 4 établissements cibles** (Lycées Aubanel / Saint Exupéry / Dumont d'Urville / Les Palmiers). Actuellement, les étudiants de BTS NDRC dans ces 4 établissements procèdent aux diagnostics territoriaux pour évaluer la maturité digitale de plus de 1 000 entreprises artisanales par territoire cible.
- **Immersions croisées Pôle d'activités du Pays d'Aix** ([accès direct à la fiche action](#)) - poursuite du projet à la rentrée 2019 avec 4 lycées de la métropole Aix-Marseille Provence et 6 entreprises volontaires du Pôle d'activités d'Aix-en-Provence – projet d'extension à d'autres lycées et d'autres entreprises volontaires  
**Vous souhaitez rejoindre l'action ? Rien de plus simple, interpellez-nous !**
- **Centre de relation client LCL Marseille** ([accès direct à la fiche action](#)) – fiche de partenariat. Pour 2020, des offres de stage pour les étudiants de BTS NDRC, des perspectives d'emploi pour vos étudiants (en CDI ou CDD et/ou de poursuite d'étude par apprentissage si inscription validée en licence professionnelle assurance, banque, finance à la rentrée 2020).  
**Vous êtes intéressé(e) ? Contactez le directeur opérationnel du Campus.**
- **Journée Education – Economie, Banque de France** et partenaires associés ([accès direct à la fiche action](#)) – nouvelles actions d'éducation financière proposées en expérimentation dans un territoire cible (réseau Marseille Vieux-Port), niveau 3ème prépa- métiers et 2nde  
**Le collège Henri Barnier à Marseille et le lycée Célony à Aix-en-Provence, premiers établissements inscrits au PASSEPORT EDUCFI !**  
**D'autres établissements (collèges et lycées) peuvent rejoindre l'expérimentation – en informer le directeur opérationnel du Campus.**
- **« +2 », dispositif innovant de formation** pour accompagner les néobacheliers professionnels des quartiers prioritaires de la ville vers une formation post-bac dans le secteur de la relation client – Ouverture depuis le 21 octobre 2019 sur le site de l'EMD Marseille ([accès direct à la fiche action](#)).

## En cours de finalisation

- « Ingénierie modulaire » en baccalauréat professionnel métiers de la relation client et BTS négociation et digitalisation de la relation client – initiatives territoriales dans les réseaux Côte bleue et Huveaune – projet en cours de finalisation
- Fiche action « Mission » en partenariat avec les Centres de relation client « Particuliers » du groupe EDF Provence-Alpes-Côte d'Azur - projet en cours de finalisation
- « **Digital Coach** » - CCI Marseille Provence (BTS NDRC dans la métropole Aix-Marseille Provence) – Lancement prévisionnel courant 2020.

## Archives des offres passées ....

- Offre à destination des personnels de direction et des enseignants - Invitation aux ateliers pratiques proposés par l'APEC ([accès direct à la fiche action](#)).
- Septembre à Novembre 2019 : [Modules de formation Innovation / Présence web / Cybersécurité](#) Simplon Marseille Le Cloître (suite à une expérimentation conduite par un groupe test de 16 enseignants et partenaires du Campus le 8 juillet 2019). **Bilan de l'action : 6 établissements, 9 groupes d'élèves, 173 élèves et étudiants.**
- 2018-2019 : « **Esprit digital** », action conduite avec la CCI Marseille Provence et 7 établissements (Joliot-Curie (Aubagne), Maurice Genevoix (Marignane), Marcel Pagnol (Marseille), Saint-Exupéry (Marseille), Ort Léon Bramson (Marseille), La Cadenelle (Marseille), Gambetta (Aix-en-Provence) / 13 enseignants / 200 étudiants / 2360 professionnels, dans 4 territoires cibles (Marseille centre arrondissements 1,2,3,4,6 et 7 / Aubagne / Marignane / Aix-en-Provence).

# La PRÉSENTATION GÉNÉRALE du/des Campus

- Diaporama de présentation (format powerpoint) des Campus des métiers et des qualifications, avec un focus sur le campus de la relation client ([accès direct au document](#))
- Dépliant de présentation (format pdf) de l'ensemble des Campus des métiers et des qualifications en région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur ([accès direct au document](#))
- Dépliant de présentation (format pdf) du Campus de la Relation Client en région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur ([accès direct au document](#))

## Un écho des médias

- Le Magazine des entreprises du PAAP Pôle d'activités d'Aix-en-Provence « Pôles Actu », numéro 71 – novembre 2010 ([page 1](#) – [page 2](#)).
- Destimed, du 16 juillet 2019 ([accès à l'article](#)).

---

## Le BILAN D'ETAPE du Campus

- **Diagnostic interne du Campus** conduit à l'issue du comité de pilotage du 3 juillet 2019 ([accès au document](#))
- Audit externe du Campus conduit d'octobre à décembre 2019 par une équipe de 5 attachés stagiaires de l'Institut régional de l'administration de Bastia (Khédidja Bechir, Pauline Blanchard, Nathalie Jeanne-Rose, Bastien Frayssinoux et Sylvestre N'Kouikani)  
Le rapport d'**audit externe en téléchargement ici**. Pour rappel, la [fiche mission initiale](#).  
Le **support de synthèse en téléchargement ici** présenté lors de la soutenance du rapport sur commande le 9 décembre 2019.

---

## La CAMPUSTHÈQUE – en cours de développement

Sorte de bibliothèque de supports professionnels extraits de l'entreprise et point d'ancrage d'enseignements au cœur des activités professionnelles locales (exemple : enregistrements sonores clients anonymes EDF, charte qualité EDF, ...). Les supports doivent servir à la construction de séquences de formation par blocs de compétences, ancrées dans des situations professionnelles réelles, issues de l'entreprise locale partenaire, dans l'idéal co-construites / co-enseignées avec l'entreprise

- [Voir les documents EDF](#) (avec l'aide de Samuel Brodier, Ingénieur pour l'école détaché d'EDF)
- [Voir les documents Quincaillerie Aixoise](#) (avec l'aide de Jean-François Dubosc, PDG et Philippe Grenier, responsable marketing)
- *En cours de développement dans d'autres entreprises partenaires ...*

## Actualités (Loi Avenir / Transformation de la voie professionnelle)

- [Infocampus – L'action de formation en situation de travail \(AFEST\) - 24 novembre 2019](#)  
*Cette nouvelle action de formation en entreprise désormais autorisée par la Loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 ouvre de nouvelles opportunités. **La formation en situation de travail en particulier permet réellement de régénérer toute la pédagogie de l'alternance au cœur de la transformation de la voie professionnelle.** Lisez, inspirez-vous ...*
- [InfoCampus Workshop Le PACTE, le Cloître – Marseille – 21 novembre 2019](#)
- [InfoCampus Nouvelles CPC - Décret n° 2019-958 du 13 septembre 2019](#)
- [InfoCampus Mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage conduisant à l'obtention d'un diplôme – mise à jour 24 octobre 2019](#)
- [InfoCampus Maître d'apprentissage – mise à jour 24 octobre 2019](#)
- [InfoCampus Référentiel Qualité – Critères qualité - Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences](#)
- [InfoCampus Assises de la formation continue des enseignants, Paris les 14 et 15 mars 2019](#)
- [InfoCampus Changements majeurs opérés par la Loi et le rapport Calvez-Marcon – 24 mars 2019](#)
- [InfoCampus Transformation de la voie professionnelle volet grilles horaires \(comparatif par rapport aux grilles horaires précédentes\) – 22 mars 2019](#)
- [Infocampus Refonte de la classification des diplômes – 18 janvier 2019](#)
- [Infocampus Infographies de la transformation de la voie professionnelle – 18 janvier 2019](#)
- [InfoCampus Transformation de la voie professionnelle – pour une plus grande synergie entre les voies, scolaire et apprentissage, David Helard, IGEN STI, assesseur en charge de la voie professionnelle et de l'apprentissage – 5 décembre 2018](#)
- [InfoCampus Transformation de la voie professionnelle dans le secteur tertiaire – Focus sur les familles de métiers - novembre 2018](#)
- [InfoCampus Loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel – Antoine Foucher \(directeur de cabinet de Muriel Pénicaud\), 18 octobre 2018](#)
- [InfoCampus Rapport IGEN sur les bonnes pratiques dans l'enseignement professionnel – 2016](#)
- [InfoCampus Pédagogie de l'alternance – Didier Michel, IGEN économie gestion](#)

## Digitalisation de la relation client

- Le support de l'intervention de Sabine Strock (Cheffe de Projet Programme Transition numérique des entreprises artisanales - Direction de l'Ingénierie de l'Offre – Chambre des métiers et de l'artisanat Provence-Alpes-Côte d'Azur), lors du webinaire du 4 décembre dédié à la La transition numérique des entreprises : focus dans le secteur de l'artisanat.  
Accès direct : [enregistrement du webinaire / diaporama ressource](#)
- Diaporama de la conférence « La transformation digitale des entreprises » ([accès direct à la ressource](#)) donnée le 4 novembre 2019 par Alban Piccolomo et Philippe Grenier, représentants de la Quincaillerie Aixoise au lycée Célony à Aix-en-Provence en présence d'une centaine d'étudiants de BTS NDRC et MCO des lycées Gambetta et Célony
- Les médias sociaux, enjeux – usages et bonnes pratiques, lien vers le diaporama ressource du premier webinaire du cycle de conférences  
*Retrouvez les ressources*
  - [Webinaire n°3 du 25 septembre 2019 : diaporama ressource et l'enregistrement du webinaire \(Myriam Lagha\)](#)
  - [Webinaire n°4 du 8 octobre 2019 : enregistrement du webinaire / diaporama ressource \(Myriam Lagha\)](#)
  - [Webinaire n°5 du 7 novembre 2019 : enregistrement du webinaire/ diaporama ressource \(Myriam Lagha\)](#)
- L'empowerment client dans la relation client 4.0 (Webinaire n°1 du 1<sup>er</sup> juillet 2019) : [vidéo du webinaire / diaporama ressource](#) (Lionel Nicod – enseignant chercheur)
- L'expérience client (Webinaire n°2 du 10 juillet 2019) : [vidéo du webinaire / diaporama ressource](#) (Elodie Mallor – enseignant chercheur)
- [Livre blanc Emploi IT&Digital – Transition numérique](#)
- [InfoCampus La digitalisation de la relation client en BtoB, Jean-François Dubost, PDG La Quincaillerie Aixoise – Les rencontres régionales de la CGI, novembre 2017](#)
- [InfoCampus Digital Day CCI Marseille Provence – atelier 1 Facebook, novembre 2018](#)
- [InfoCampus Digital Day CCI Marseille Provence – atelier 2 Pinterest, novembre 2018](#)
- [InfoCampus Digital Day CCI Marseille Provence – atelier 4 Vidéos, novembre 2018](#)
- [InfoCampus Digital Day CCI Marseille Provence – atelier 5 Publicité, novembre 2018](#)

- [InfoCampus Digital Day CCI Marseille Provence – atelier 6 Influenceurs, novembre 2018](#)
- [InfoCampus Digital Day CCI Marseille Provence – atelier 4 Instagram, novembre 2018](#)
- [InfoCampus Digital Day CCI Marseille Provence – Conférence La Provence, novembre 2018](#)
- [Intervention de Myriam Lagha – Animer la relation client digitale, 16 octobre 2018](#)
- [Intervention d'Hervé Bourdon – Développer la relation client en e-commerce, 16 octobre 2018](#)
- [Lien vers les supports utilisés par les intervenants du Digital Day, 26 novembre 2018](#)
- [Conférence de Jean-François Dubost, PDG de la Quincaillerie Aixoise \(« La digitalisation de la relation client dans les métiers de la relation client, en BtoB dans les entreprises du commerce de gros »\), 30 novembre 2017.](#)

## Autres ressources produites par le Campus

- **NOUVEAUTE :** [Infocampus sur la conférence donnée le 5 février 2020 à Canopé Marseille par Vincent Faillet sur la classe mutuelle : une lecture, une révélation ! Accès direct au document](#)
- [Infocampus Innovation Expérimentation](#) – rapport d'étonnement, analyse et marges de progrès – 5 octobre 2019
- [Infocampus Pacte régional d'investissement dans les compétences, séminaire des 9 et 10 mai 2019](#) – The Camp, Aix-en-Provence
- [Infocampus Journée de l'innovation, Paris Théâtre de la Gaïeté Lyrique](#) – 3 avril 2019
- [InfoCampus Plan d'investissement dans les compétences – intervention de la DGEFP, Préfecture de Marseille, 14 décembre 2018](#)
- [InfoCampus Repérer et qualifier les besoins en compétences des entreprises, Matinale CARIF EC, 7 décembre 2018](#)
- [InfoCampus Valoriser ses compétences dans un e-portfolio, Carif EC](#) – 4 décembre 2018
- [InfoCampus L'innovation dans la formation, Matinale CARIF EC](#) – 23 novembre 2018
- [InfoCampus Séminaire de l'innovation publique, Hôtel de Région](#) – 12 novembre 2018
- [InfoCampus Approche par compétences – Matinale CARIF EC, 7 novembre 2018](#)
- [InfoCampus CPRDFOP Région Sud Provence 2016-2022](#)
- [InfoCampus Numérique et sciences cognitives, les apports de la recherche](#)

## Autres ressources relayées par le Campus

- [Guide pratique \(124 pages\) avec 30 fiches-outils et 44 solutions pour innover en entreprise, et parfaitement transférable dans les métiers de l'enseignement \(Source : France Num / NEXA – La Réunion\) – novembre 2019.](#)
- [L'impact de la digitalisation sur l'évolution des métiers du commerce et de la vente \(vidéos des interventions lors de la table ronde du Plan national de formation\)](#)
  - [Présentation de la table ronde](#)
  - [En quoi le numérique a-t-il fait évoluer le parcours client ?](#)
  - [Quelles conséquences sur l'évolution des métiers d'aujourd'hui et de demain ?](#)
  - [Quelles compétences techniques attendues ?](#)
- [Fiche pédagogique relative aux nouveaux modes de consommation, produite par la Fédération du Commerce et de la Distribution – 2018](#)
- [Fiche pédagogique relative à l'emploi dans le commerce et la distribution, avec un zoom sur les métiers de la relation client – 2018](#)
- [Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2019 - Prospérer dans un monde numérique – Etude OECD Skills Outlook 2019](#)
- [Fiches Focus CERPEG – Catherine Guillien, veilleur CREG Versailles](#)
  - [Le poste de vendeur en magasin ou vendeur connecté](#)
  - [L'animation de communauté](#)
  - [La veille commerciale et le « social media monitoring »](#)
  - [Le commercial Social Seller](#)
  - [La digitalisation des métiers commerciaux](#)
- [Etude Mazars et Opinionway sur la génération Z – Quelles attentes de la génération Z pour l'entreprise de demain ?](#)
- [Guide – Fidéliser ses clients et développer son activité #tome2, Banque populaire – Mars 2019](#)
- [Trois publications du FORCO : une synthèse de l'étude conduite dans les entreprises du commerce sur le digital / un guide des bonnes pratiques du digital dans le commerce à usage des entreprises novices/ à usage des entreprises matures](#)
- [Livre blanc 2018 « Recherches en stratégie client – 20 idées à découvrir », Center for Customer Management \(C\\*CM\) juillet 2018 transmise par Lionel Nicod, enseignant chercheur et directeur adjoint de l'IUT d'Aix-Marseille Université](#)
- [Tutos express – dont outils du web](#)

# Le TABLEAU d'honneur au 16 décembre 2019 – 42 Open badge « Bronze » remis

## 28 Campeurs enseignants « Bronzés » (sur une liste totale de 330 enseignants)

Etablissement d'affectation	Ville	Nom	Prénom	TOTAL
Aubanel	Avignon	ROVIRA	Dominique	11
Groupe école pratique	Marseille	STADELMANN	Coralie	11
Marcel Pagnol	Marseille	BELKHITER	Mohamed	9
Saint-Exupéry	Marseille	BOUDOUR	Malika	9
Les Palmiers	Nice	CROS	Emmanuelle	9
Saint-Exupéry	Marseille	LOPEZ	Elisabeth	9
Ort Leon Bramson	Marseille	CHARLES	Lydie	8
Célony	Aix en Provence	NGO NHON HIEN	Catherine	8
Aubanel	Avignon	RAVIT	Marcelle	8
Sully	Marseille	GIRAUDEAU	Jacques	7
CFA Salon de Provence	Salon de Provence	GOLD	Dorian	7
Victor Hugo	Marseille	HENNOUCH	Mohamed	7
Groupe école pratique	Marseille	BEVERAGGI	Sophie	6
Marcel Pagnol	Marseille	CAMMILLI	Alain	6
Gambetta	Aix-en-Provence	CHALAGIRAUD	Andrée	6
Genevoix	Martigues	MUGNIER	Isabelle	6
La Cadenelle	Marseille	PAYAN	Odile	6
Perrimond	Marseille	RASTOIN	Isabelle	6
Pagnol	Marseille	AUBOURG	Guillaume	5
Les Palmiers	Nice	AUDOUARD	Laurent	5
Saint-Exupéry	Marseille	BADEY-AUROUZE	Corine	5
Saint Vincent de Paul	Marseille	BOHN	Véronique	5
Les Palmiers	Nice	CODANI-NADOU	Isabelle	5
Aubanel	Avignon	FERNANDEZ	Dominique	5
Martin Bret	Manosque	GARZINI	Frédéric	5
Dominique Villars	Gap	MANIVEL	Maela	5
Joliot-Curie	Aubagne	ROMEUF	Dominique	5
Saint-Exupéry	Marseille	VOLPI	Christine	5

## 14 Campeurs professionnels « Bronzés » (sur une liste totale de 335 professionnels)

ALBERT	Jean-Claude	Banque de France
BELFORTI	Philippe	Banque de France
BENITEZ	Bernard	Banque de France
BUDAIL	Frédéric	Banque de France
CURNIER	Bernard	Pôle d'activités du Pays d'Aix
DUBOST	Jean-François	Quincaillerie aixoise
GRENER	Philippe	Quincaillerie aixoise
JONCHIER	Bruno	APEC
LAGHA	Myriam	CCI MP
LEMARCHAND	Isabelle	ZABOK
PEREZ	Pierre-Yves	IMMERSIVE COLAB
ROGHE	Jeanine	Banque de France
SENET	Nadia	LR Health & Beauty France Société Enessence
STROCK	Sabine	CMAR PACA

### Remise des premiers Open Badges « Bronze »

- le 26 août 2019 à 13 enseignants et 8 professionnels.
- le 10 novembre 2019 à 10 enseignants
- le 16 décembre 2019 à 7 enseignants et 7 professionnels



### L'Esprit

**« Campus » relation client**  
en quelques hashtags

**#Ensemble**  
**#Autrement**  
**#Plaisir**

**Si vous partagez cet « Esprit Campus »,  
alors vous avez toute votre place  
dans le Campus de la Relation Client !**

De même, 14 établissements se distinguent à ce jour par le nombre de participation de leurs enseignants dans le plan d'actions du campus

Saint-Exupéry	41
Aubanel	31
Célony	24
Gambetta	23
Joliot-Curie	23
Les Palmiers	23
Marcel Pagnol	23
Groupe école pratique	19
La Cadenelle	18
Perrimond	16
Victor Hugo	16
Dumont d'Urville	12
Ort Leon Bramson	12
Saint Vincent de Paul	12