

Actualisation 24 octobre 2019

Vous souhaitez recevoir les prochaines ? Abonnez-vous (gratuitement) au fil twitter : @campus_rc

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU/DES CAMPUS

- [Diaporama de présentation des Campus \(+ focus sur le campus de la relation client\)](#)
- [Dépliant Campus Relation Client « Esprit Campus »](#)
- [Dépliant InterCampus région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur](#)

TABLEAU d'Honneur début septembre 2019

ENSEIGNANTS (liste de 296 enseignants)

LYCEE	VILLE	NOM	Prénom	Nombre de participation
Marcel Pagnol	Marseille	BELKHITER	Mohamed	7
Marcel Pagnol	Marseille	CAMMILLI	Alain	6
Victor Hugo	Marseille	HENNOUCH	Mohamed	6
Saint-Exupéry	Marseille	LOPEZ	Elisabeth	6
La Cadenelle	Marseille	PAYAN	Odile	6
Groupe école pratique	Marseille	STADELMANN	Coralie	6
Saint-Exupéry	Marseille	BOUDOUR	Malika	5
Gambetta	Aix-en-Provence	CHALAGIRAUD	Andrée	5
Aubanel	Avignon	FERNANDEZ	Dominique	5
Perrimond	Marseille	RASTOIN	Isabelle	5
Joliot-Curie	Aubagne	ROMEUF	Dominique	5
Aubanel	Avignon	ROVIRA	Dominique	5
Saint-Exupéry	Marseille	VOLPI	Christine	5

PROFESSIONNELS (liste de 255 professionnels)

NOM	Prénom	Entreprise - Structure
ALBERT	Jean-Claude	Banque de France
BENITEZ	Bernard	Banque de France
BELFORTI	Philippe	Banque de France
BUDAIL	Frédéric	Banque de France
DUBOST	Jean-François	Quincaillerie Aixoise
GRENIER	Philippe	Quincaillerie aixoise
LAGHA	Myriam	CCI MP
ROGHE	Jeanine	Banque de France

Les premiers Open Badges « Bronze » pour saluer l'implication dans le Campus de ces enseignants et professionnels ont été remis le 26 août 2019
D'autres suivront ...



De même, 13 établissements se distinguent à ce jour par le nombre de participation de leurs enseignants dans le plan d'actions du campus – à la date du 26 août 2019

Etablissement	Ville	Total des participations
Saint-Exupéry	Marseille	32
Marcel Pagnol	Marseille	25
Gambetta	Aix-en-Provence	24
Aubanel	Avignon	21
Joliot-Curie	Aubagne	19
La Cadenelle	Marseille	16
Célony	Aix-en-Provence	14
Perrimond	Marseille	14
Les Palmiers	Nice	11
Dumont d'Urville	Toulon	10
Groupe école pratique	Marseille	10
Parc Impérial	Nice	10
Saint Vincent de Paul	Avignon	10

L'Esprit « Campus » relation client
en quelques hashtags

#Ensemble
#Autrement
#Plaisir

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

DERNIÈRES ACTUALITÉS DU CAMPUS

- **10 septembre au 10 Décembre 2019 : Mission d'audit dans le cadre du renouvellement du label « Campus des métiers et des qualifications »** conduite par un groupe d'attachés-stagiaires de l'Institut Régional d'Administration de Bastia – [projet déposé par le Campus](#)
- **Depuis le 21 septembre 2019**, lancement du projet « développement de l'apprentissage » en partenariat avec l'Inspé d'Aix-Marseille Université, Master 2 Responsable d'organisme et d'ingénierie de formation professionnelle ([fiche projet](#))
- **Jeudi 24 octobre 2019** : réunion de co-design du projet à imaginer pour n+1 (« +2 », [dispositif de formation innovant](#) pour accompagner les néobacheliers professionnels des quartiers prioritaires de la ville vers une certification de niveau 5 dans le secteur de la relation client).
- **Lundi 4 novembre 2019** : vivez en direct live de 13h30 à 15h sur Youtube (ou en différé) l'intervention des représentants de la Quincaillerie Aixoise
 - Partie 1 : La transformation digitale, la centralisation de la donnée au service de l'expérience client avec l'exemple de l'écosystème digital de la Quincaillerie Aixoise et une réflexion sur la transition digitale dans les entreprises et son impact sur la fonction commerciale
 - Partie 2 : La génération de leads au travers des réseaux/médias sociaux : contenus, interactions, cibles et objectifs. Présentation des principaux réseaux avec leurs spécificités : FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, YOUTUBE, PINTEREST, LINKEDIN + SNAPCHAT et quelques exemples d'utilisation
 - Partie 3 : Technologies d'avenir et leur impact sur le futur du commerce : Assistants vocaux, IA, Réalité Virtuelle et Augmentée.
- **Mercredi 13 novembre 2019 (10h-12h) : Lancement de #DI (Digitale Impulsion) avec la CMAR PACA** dans 4 territoires cibles (Avignon / Marseille / Toulon / Nice) et avec 4 établissements cibles (Lycées Aubanel / Saint Exupéry / Dumont d'Urville / Les Palmiers).
- **IMPORTANT webinaire :**
 - **Jeudi 7 novembre 2019 (18h-19h15)** : [Cliquez ici](#) pour vous inscrire au webinaire n°5 animé par Myriam Lagha, dans le cadre du cycle « Réseaux sociaux » (*Identifier les outils pour mesurer les résultats des actions mises en place et ajuster si nécessaire*).
 - **Date à préciser ultérieurement** : [Cliquez ici](#) pour vous inscrire au prochain cycle de webinaire dédié aux nouvelles modalités d'apprentissage collaboratif en appui de la Recherche
 - les Learning Lab avec Valérie Caraguel du Centre d'innovation pédagogique et d'évaluation d'Aix-Marseille Université (chercheuse associée au LEST, Laboratoire d'économie et de sociologie du travail)
 - et Pierre-Yves Perez, responsable de la plateforme "Immersive colab" et rattaché au LEST, qui développe des nouvelles technologies inspirées de celle du jeu multijoueur en ligne et de la réalité virtuelle : la dynamique avatairienne en environnement immersif (DAVEI). Ce sera avec Pierre-Yves Perez une formidable opportunité pour lancer le nouveau Campus de la relation client, un campus apprenant version 4.0 qui s'appuie sur l'utilisation des nouvelles technologies inspirées de celle du jeu multijoueur en ligne et de la réalité virtuelle (la dynamique avatairienne en environnement immersif - DAVEI).
Pour visionner des exemples, voir la [vidéo sur Youtube](#)
- **Novembre 2019** : Dans l'attente de la décision du groupe national chargé d'expertiser les dossiers PIA3 Inspé. [Projet déposé par l'Inspé d'Aix-Marseille Université](#) en partenariat avec le Campus de la Relation Client en juillet 2019
- **Novembre – Décembre 2019** : Rencontre Recherche / Formation / Monde économique et professionnel
Etude prospective dans le cadre du projet ELEASUD (avec le Master Etude Culturelle du Monde Anglophone (ECMA) de la Faculté ALLSH d'Aix-Marseille Université)

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 ...*

OFFRES DE SERVICES DU CAMPUS

• Offres à saisir (des places encore disponibles)

« Intéressé ? Manifestez-vous auprès du directeur opérationnel ... »

- [Webinaire « MonCampus »](#) - Cycle de webinaires pour l'année 2019-2020 (**inscription obligatoire via le formulaire en ligne accessible ici**)

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



Vous êtes un professionnel des métiers de la Relation client, un enseignant, un partenaire du Campus ? Vous avez développé une expertise dans ce domaine, des pratiques innovantes que vous souhaitez faire partager,

Contactez-nous !

Cycle de webinaires en cours

Les médias sociaux en 2019. Quels enjeux, usages et bonnes pratiques ?

Myriam Lagha – Chef de projet en charge de la transformation numérique des entreprises – CCI Marseille Provence ; Consultante en stratégie digitale

3ème session : jeudi 7 novembre de 18h à 19h15 : Identifier les outils pour mesurer les résultats des actions mises en place et ajuster si nécessaire (Cliquez ici pour vous inscrire)

Prochain cycle de webinaire

Thème : les nouvelles modalités d'apprentissage collaboratif en appui de la Recherche

- les Learning Lab avec Valérie Caraguel du Centre d'innovation pédagogique et d'évaluation d'Aix-Marseille Université (chercheuse associée au LEST, Laboratoire d'économie et de sociologie du travail)
- et Piere-Yves Perez, responsable de la plateforme "Immersive colab" et rattaché au LEST, qui développe des nouvelles technologies inspirées de celle du jeu multijoueur en ligne et de la réalité virtuelle : la dynamique avatairienne en environnement immersif (DAVEI). Ce sera avec Pierre-Yves Perez une formidable opportunité pour lancer le nouveau Campus de la relation client, un campus apprenant 4.0

Pour visionner des exemples, voir la [vidéo sur Youtube](#)

- [Invitation aux ateliers pratiques proposés par l'APEC](#) - **EXCLUSIVITE** à destination des personnels de direction et des enseignants (**Nouveaux ateliers disponibles pour les mois d'octobre et de novembre 2019 pour les sites de Marseille et d'Aix-en-Provence**)

• Offres en cours

- [Animation de réseaux de vente directe, Fédération de la vente directe](#) – déploiement depuis septembre 2019 auprès des 20 établissements (BTS NDRC) de la région Sud et 15 entreprises partenaires de la FVD
- [« Digitales Impulsions », Chambre des métiers et de l'artisanat Provence-Alpes-Côte d'Azur](#) – lancement de l'action le 13 novembre 2019 (10h – 12h) à la CMAR PACA dans 4 territoires cibles (Avignon / Marseille / Toulon / Nice) et avec 4 établissements cibles (Lycées Aubanel / Saint Exupéry / Dumont d'Urville / Les Palmiers).
- [Immersion croisées Pôle d'activités du Pays d'Aix](#) – 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
- [Expérimentation d'Elea Sud - Application digitale d'autodiagnostic à destination des commerces et CHR – métropole d'Aix-Marseille Provence](#) – Double expérimentation dernier trimestre 2019 (auprès des professionnels de la métropole / auprès des équipes enseignantes volontaires) / construction de la version 2

• Offres en attente

- [« Digital Coach »](#) - CCI Marseille Provence (BTS NDRC dans la métropole Aix-Marseille Provence) – Lancement prévisionnel fin d'année 2019
- [Aix-Marseille French Tech, volet 1](#) (accompagnement de start-ups d'Aix-Marseille French Tech) Questionnement en cours des start-ups d'Aix-Marseille French Tech et recensement de leurs besoins (appui commercial et digital)
- [Aix-Marseille French Tech, volet 2](#) (magasin connecté) – En attente (construction du magasin connecté reporté)
- [C3PACA](#) (Club des centres de contacts Provence-Alpes-Côte d'Azur)
- [Journée Education – Economie, Banque de France et partenaires associés](#) – nouvelles actions à finaliser

• Offres passées

- [Modules de formation Innovation / Présence web / Cybersécurité Simplon Marseille Le Cloître](#) – 6 établissements inscrits, ateliers proposés de septembre à novembre 2019 à 190 élèves / étudiants (suite à une expérimentation conduite par un groupe test de 16 enseignants et partenaires du Campus le 8 juillet 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 Cadennelle (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)

INFOCAMPUS – Fiches de synthèse

Actualités (Loi Avenir / Transformation de la voie professionnelle)

- **NOUVEAUTE :**
 - [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

NOUVEAUTÉ : 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 \(Myriam Lagha\)](#)
- [Bientôt disponible les ressources du webinaire n°5 programmé le 7 novembre 2019](#)
- [L'empowerment client dans la relation client 4.0 \(Webinaire n°1 du 1^{er} juillet 2019\) : 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

- **NOUVEAUTÉ** [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 Gaîté 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

- Un article traitant du partenariat avec la Maison de l'emploi de Marseille et des actions impulsées par le Campus – [Destimed, 16 juillet 2019](#)
- [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](#)

ECART (novembre 2018 à juin 2019)

Campeurs "observateurs"	+155%	Campeurs "acteurs"	+614%
<i>enseignants</i>	+ 43%	<i>enseignants</i>	+391%
<i>professionnels</i>	+2207%	<i>professionnels</i>	+5150%
<i>apprenants</i>	+70%	<i>apprenants</i>	+229%

COMPTEUR ESPRIT CAMPUS RC ---- > Etat au 25 juin 2019

Campeurs "observateurs"	3298	Campeurs "acteurs"	2291
<i>enseignants</i>	537	<i>enseignants</i>	162
<i>professionnels</i>	1292	<i>professionnels</i>	1260
<i>apprenants</i>	1469	<i>apprenants</i>	869

Total des enseignants participants	537	Total des enseignants engagés dans les actions	162
CGI - Concours de l'excellence commerciale 2 février 2017	44		
Lancement du plan d'actions - 6 novembre 2017	78	EDF Allar - Immersion 5 octobre 2017	11
CGI - Rencontres régionales 30 novembre 2017	50		
BDF "Parlons économie" 4 décembre 2017	50		
BDF "Parlons économie" 27 juin 2018	10		
Digital Day - journée de formation 16 octobre 2018	37		
BDF "Parlons économie" 7 novembre 2018	18		
UPV - Projet Immersions croisées 9 novembre 2018	6	UPV - Projet Immersions croisées 9 novembre 2018	6
CCIMP - Projet TEAM	2	CCIMP - Projet TEAM	2
CCI MP - Digital Day Commerce 26 novembre 2018	66		
CCIMP - Projet Esprit digital	11	CCIMP - Projet Esprit digital	11
Immersions croisées	28	Immersions croisées	28
BDF "Parlons économie" 25 avril 2019	35	BDF "Parlons économie" 25 avril 2019	35
FVD - Bloc de compétences 3 (BTS NDRC)	35	FVD - Bloc de compétences 3 (BTS NDRC)	35
Ateliers Simplon - 8 juillet 2019	18	Webinaire 1er juillet 2019	34
Webinaire 1er et 10 juillet 2019	49		
Total des professionnels participants	1292	Total des professionnels engagés	1260
		EDF Allar - Immersion 5 octobre 2017	5
CGI - Vélodrome Marseille 24 mai 2017	23		
Lancement du plan d'actions - 6 novembre 2017	15		
CGI - Rencontres régionales 30 novembre 2017	3		
BDF "Parlons économie" 4 décembre 2017	4	BDF "Parlons économie" 4 décembre 2017	4
BDF "Parlons économie" 27 juin 2018	4	BDF "Parlons économie" 27 juin 2018	4
Digital Day - journée de formation 16 octobre 2018	2	Digital Day - journée de formation 16 octobre 2018	2
UPV - Projet Immersions croisées 9 novembre 2018	4	UPV - Projet Immersions croisées 9 novembre 2018	5
CCIMP - Projet TEAM	6	CCIMP - Projet TEAM	9
CCIMP - Projet Esprit digital	1200	CCIMP - Projet Esprit digital	1200
Immersions croisées	9	Immersions croisées	6
BDF "Parlons économie" 25 avril 2019	4	BDF "Parlons économie" 25 avril 2019	4
FVD - Bloc de compétences 3 (BTS NDRC)	11	FVD - Bloc de compétences 3 (BTS NDRC)	19
Webinaire 1er et 10 juillet 2019	7	Webinaire 1er juillet 2019	2
Total d'apprenants participants	1469	Total d'apprenants engagés	869
		UPV - Projet Immersions croisées 9 novembre 2018	30
CGI - Concours de l'excellence commerciale 2 février 2017	630	CCIMP - Projet TEAM	12
CCIMP - Projet TEAM	12	CCIMP - Projet Esprit digital	197
CCIMP - Projet Esprit digital	197	FVD - Bloc de compétences 3 (BTS NDRC) - prévisionnel	630
FVD - Bloc de compétences 3 (BTS NDRC) - prévisionnel	630		