



CAMPUS DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

RELATION CLIENT 3.0

Région : **Hauts-de-France** / Académie : **Lille**

Territoire

- Les villes de Lille, Roubaix, Tourcoing
- Le Territoire de la Métropole Européenne de Lille
- Le territoire des Hauts-de-France

Secteurs professionnels

- Commerce : Distribution, commerce inter-entreprises, e-commerce, vente directe, vente à distance
- Centres d'appels et de contact
- Banque – Assurance
- Gestion immobilière
- Logistique/Relation client final/Livraison
- Tourisme

Filière associée

Le commerce en ligne, dans ses dimensions organisationnelles (vente omnicanale, distribution) et numériques (nouvelles technologies, gestion de la donnée)

Filière(s) de formation

- Vente, commerce, accueil, distribution et marketing, relation clients usagers
- Logistique et transport
- Banque- assurance
- Métiers des services administratifs
- Immobilier
- Droit, Economie, Gestion, Sciences et Technologie

Le projet

Le secteur du commerce est un secteur phare de la Région Hauts-de-France. Au cœur de profondes transformations, il s'inscrit dans une nouvelle dynamique, qui doit trouver une réponse adaptée en termes d'innovation et de formation. Le secteur du commerce de détail emploie près de 244 069 salariés et représente plus de 17 % de l'emploi régional au 31 décembre 2015 (Source : URSSAF au 31/12/2015 - Nomenclature de la CCI de la Région Hauts-de-France). La Région Hauts-de-France se caractérise par la présence forte historique des secteurs de la distribution et de la Vente à Distance (VAD) : le territoire est en effet le berceau d'une quarantaine de sièges sociaux de grandes enseignes, apportant

une dimension nationale à la filière, l'activité commerciale s'appuie par ailleurs sur un « halo » d'activités connexes génératrices d'emploi liées à son cœur d'activité (industries graphiques, centres d'appels, logistique...).

Le secteur se caractérise par une forte concentration de l'emploi : 5 % des entreprises de commerce concentrent en effet 75 % de l'emploi. Les zones d'emploi de Lille et de Roubaix-Tourcoing montrent une plus forte présence d'emplois de l'industrie du commerce.

La région Hauts-de-France dispose d'un pôle de compétitivité (PICOM) et le secteur du commerce distribution fait partie des secteurs identifiés comme stratégiques dans le cadre de la Stratégie Régionale de Développement Économique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII). Ces dispositifs et outils constituent le cadre dans lequel s'anticipe et se construit le commerce du futur.

Les modes de consommation exploitent l'ensemble des canaux de distribution physiques, téléphoniques et numériques. La relation client omnicanale comporte une part importante de digitalisation.

De nouvelles compétences doivent donc être développées et mobilisées dans les secteurs du commerce, entraînant l'évolution de certaines formations, notamment celles liées aux métiers de la vente et du conseil client, de l'accueil et de l'encaissement, du pilotage du point de vente, de la supply chain (ou chaîne logistique étendue).

Portée par l'un des écosystèmes numériques les plus dynamiques du pays, par un vivier d'entreprises innovantes, la région entend devenir la 2ème région numérique française.

La filière de la Relation client s'inscrit par ailleurs dans un **écosystème très dense et structuré d'acteurs venant au soutien de l'innovation** (branches professionnelles, pôles de compétitivité, pôles d'excellence, clusters, laboratoires de recherche, réseaux des grandes écoles et universités...).

ENJEUX DU POINT VUE ECONOMIQUE ET DE L'INNOVATION

- Développer un environnement favorable à l'évolution des entreprises du commerce et de la distribution dans le cadre des mutations très rapides qu'elles connaissent
- Développer l'innovation en lien avec les filières technologiques et logistiques de manière à conforter la métropole en tant que place du commerce du futur
- Favoriser l'adaptation des formations initiale et continue aux nouveaux métiers et aux nouvelles compétences issues des évolutions des organisations et des usages des nouvelles technologies.

On peut citer à ce titre :

- **Le pôle d'excellence Blanchemaille** pour le développement de l'entrepreneuriat et la recherche dans le e-commerce
- **Le pôle de compétitivité des industries du commerce (PICOM by CAPDIGITAL)**, œuvrant pour le développement de la distribution du futur auprès des acteurs régionaux
- **L'Opcommerce**, Opérateur de compétences (OPCO) de 19 branches du Commerce et de la Distribution, acteur de la formation professionnelle et l'amélioration des performances des entreprises
- le laboratoire de recherche **Mercur**, intégrant les équipes de recherche en marketing de l'IAE Lille University of Management (ex Institut du Marketing et du Management de la Distribution - IMMD et de l'IUT C (Université de Lille).

Contexte de formation :

Le secteur du commerce s'appuie sur une offre de formation importante, couvrant l'ensemble des voies de formation (formation initiale scolaire, supérieur, apprentissage, contrat de professionnalisation, formation professionnelle continue des salariés et des demandeurs d'emploi). Cette offre porte sur un vaste corpus de diplômes, titres, certifications, segmenté sur de nombreuses spécialités. On note l'importance des effectifs formés dans le cadre de la filière scolaire et la présence significative de l'enseignement supérieur, y compris en apprentissage. L'alternance est développée sous ses deux formes apprentissage et contrat de professionnalisation.

Le recours à la formation continue est essentiel, dans un secteur soumis à d'intenses mutations affectant les compétences des salariés en poste. L'accès à la certification est un des enjeux à relever pour favoriser la sécurisation des parcours professionnels. La mobilisation de dispositifs de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) est une des voies d'accès à la qualification et il apparaît utile d'en optimiser le recours. Le secteur du commerce présente par ailleurs encore des possibilités d'insertion et d'évolution pour de nombreux demandeurs d'emploi en situation de transition professionnelle.

La forte dispersion des certifications, titres, diplômes rend parfois difficile la lisibilité des parcours de formation tant pour les publics, les professionnels de l'orientation, qu'auprès des entreprises. La question des passerelles entre ces certifications est posée afin d'assurer une meilleure fluidité des parcours. Aussi l'organisation générale de l'offre de formation semble devoir faire l'objet d'une réflexion partenariale appropriée.

Favoriser les échanges entre le monde professionnel et le système éducatif, valoriser l'excellence commerciale, donner à chacun un socle de compétences de base, s'assurer que les salariés soient formés tout au long de la vie et en fonction des évolutions de la société sont les enjeux majeurs des branches, afin de rester un secteur moteur.

Si le secteur du commerce se caractérise par une offre d'enseignement supérieur importante, du niveau 3 au niveau 7, le secteur de la distribution semble néanmoins souffrir d'un déficit d'attractivité auprès de certains profils de diplômés grandes écoles, sortant d'université en management ou commerce.

Enjeux de formation, priorités

- Travailler sur l'attractivité des métiers, renforcer l'effort d'information sur les réalités professionnelles et les possibilités de carrière
- Rechercher la complémentarité entre les dispositifs des voies de formation pour la construction de parcours de formation et d'insertion professionnelle cohérents
- Favoriser l'émergence de nouveaux métiers ou l'adaptation des métiers existants aux évolutions induites par le développement de l'Internet. Accompagner les mutations en cours en renforçant la sécurisation des parcours professionnels des salariés.

Source : Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles

Le Campus des Métiers et des Qualifications intègre les ambitions fortes de la Région en termes d'emploi et de formation dans un domaine d'avenir, avec une spécificité du fait de la forte densité d'entreprises spécialisées dans la distribution, la vente à distance (VAD), le e-commerce.

Contribution du Campus à la hausse du niveau de qualification, à l'adaptation des compétences et à l'insertion professionnelle :

Le Campus pourra apporter une plus-value dans la structuration de l'offre de formation, une visibilité sur l'évolution des métiers et les nouvelles perspectives offertes par le secteur. Il recherchera des articulations avec les autres établissements de formation et en particulier avec les CFA ainsi que le réseau de formation continue et les établissements d'enseignement supérieur intervenant sur le secteur.

Parmi les objectifs :

- donner de la lisibilité aux formations, développer l'attractivité des métiers, l'information et l'orientation,
- mettre en œuvre un plan de formation et de qualification (apprenants et salariés) tout au long de la vie,
- élever le niveau de qualification, en s'appuyant sur une dynamique de l'alternance et de la professionnalisation,
- inscrire le système de formation au cœur des processus d'innovation,
- mettre en réseau l'ensemble des acteurs de formation (lycées, CFA, organismes de formation), en liant les problématiques de formation initiale et de formation continue,
- créer des passerelles avec l'enseignement supérieur,
- développer une veille pédagogique et technologique, en lien avec les entreprises, les acteurs de la recherche et de l'innovation en s'appuyant sur le développement de l'entrepreneuriat,
- ouvrir les formations à l'international.

Membres du réseau

Partenaires territoriaux : Métropole Européenne de Lille (MEL), Ville de Lille, Ville de Roubaix, Ville de Tourcoing, Maison de l'Emploi Villeneuve d'Ascq, Mons en Baroeul et communes partenaires, CCI Grand Lille Hauts-de-France

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), Lycée industriel et commercial privé – LICP (Tourcoing), LPO Jean Moulin (Roubaix), LEGT Montebello (Lille), LP Turgot (Roubaix), LP Sonia Delaunay (Lomme), LPO Saint Jean Baptiste de la Salle (Lille).

Centres de formation d'apprentis : CFA académique, Formasup Nord-Pas de Calais

Autres centres de formation : CNED, Ecole Supérieure de la Banque, Université des Compétences Habitat

Formation continue : Greta Lille Métropole

Université : Université de Lille (IAE Lille University School of Management)

Laboratoires de recherche : le LUMEN : Lille University Management, unité de recherche labellisée (ULR 4999). Rattaché à l'école doctorale des Sciences Juridiques, Politiques et de Gestion (ED 74)

Entreprises : ADEO, Auchan Retail, Axa France, Boulanger, Boulanger Business Services, Cultura, EDF, Sergic

Coopération technologique : Pôle de compétitivité des industries du commerce (PICOM by Cap Digital), pôle d'excellence Blanchemaille, Les conseillers du commerce extérieur de la France

Cluster : Maille'Immo

Organisations professionnelles : AFMD, UPECAD, FEVAD, CGI, FCD, FVD, CLIADIS, FDMC, RSA

Contact établissement support

Lycée Gaston Berger

Avenue Gaston Berger

59000 Lille

Téléphone 03 20 49 31 59

Site web : <https://www.gastonberger.fr/>

Directrice opérationnelle du campus :

Sylvie DEMASSIEUX

sylvie.demassieux@ac-lille.fr

Portable : 06 46 10 69 47

Site web du campus : <https://campus.hautsdefrance.fr/rc/>