

# Rapport d'activité Année 2019

**Creativ'**  
17, avenue Champollion  
21000 DIJON

Tel : 03 80 28 03 20  
Mail : [contact@creativ21.fr](mailto:contact@creativ21.fr)

retrouvez nous sur :  
**creativ21.fr**

**creativ'**



## Table des matières

I.	Rappel de la stratégie et du plan d'actions du Campus des Métiers et des Qualifications Alimentation, Goût, Tourisme. ....	3
1.	Contexte.....	3
2.	Stratégie et plan d'actions.....	3
II.	Détail de l'activité réalisée.....	6
0.	Lancement et pilotage du CMQ Alimentation, Goût, Tourisme.....	6
0.1	Identifier et rencontrer les acteurs de l'écosystème.....	6
0.2	La gouvernance du CMQ.....	6
0.3	Coordonner le CMQ avec les autres Campus régionaux et sur les mêmes thématiques.....	7
1.	Anticiper l'impact des mutations techniques et réglementaires sur l'évolution des compétences.....	9
1.1	Réalisation des investigations au sein des entreprises du secteur.....	9
1.2	Capitaliser sur les initiatives territoriales, études et productions disponibles.....	9
1.3	Identifier les nouveaux besoins en compétences.....	10
2.	Faire évoluer les représentations pour renforcer l'attractivité des métiers.....	12
2.1	Renouveler la façon de penser la promotion des activités et des métiers.....	12
2.2	Outiller les établissements pour promouvoir les formations sur les thématiques du CMQ – L'accompagnement à la mise en œuvre du Parcours Avenir.....	15
2.3	Préparer la rencontre entre les jeunes et l'entreprise et l'entreprise et les jeunes.....	19
3.	Contribuer à l'évolution de l'offre de formation et sécuriser la poursuite de parcours de formation.....	20
3.1	Caractériser l'offre de formation existante en lien avec les besoins en compétences liés aux mutations économiques des domaines d'activité du Campus.....	20
3.2	Adapter, compléter et enrichir l'offre de formation existante en lien avec les nouveaux besoins en compétences du territoire.....	21
4.	Développer les mobilités à l'international.....	27
4.1	Identifier les possibilités de mobilité à l'international.....	27
4.2	Construire un projet de mobilité avec les établissements.....	27
5.	Animer les relations entre les communautés éducatives et le monde professionnel.....	28
5.1	Favoriser la connaissance des enseignants et des formateurs sur le Campus et ses enjeux.....	28
5.2	Impliquer les deux communautés dans des échanges et des réflexions sur le développement du Campus.....	29
6.	Communication.....	29
6.1	Communication autour du Campus.....	29
6.2	Valoriser les actions du Campus à l'extérieur.....	30
III.	Résultats et produits observables.....	31
IV.	Enseignements et perspectives.....	32
V.	Annexes.....	33

# I. Rappel de la stratégie et du plan d'actions du Campus des Métiers et des Qualifications<sup>1</sup> Alimentation, Goût, Tourisme.

## 1. Contexte

Le label Campus des Métiers et des Qualifications délivré par 4 ministères<sup>2</sup> pour 4 ans<sup>3</sup> vise l'accompagnement de l'évolution de l'offre de formation initiale et continue pour l'adapter aux besoins en compétences des entreprises sur un territoire.

Le CMQ Alimentation, Goût, Tourisme est animé depuis septembre 2017 par Créativ', Fabrice Rey, directeur de Créativ' en est le directeur et Aurélie Gimbert, salariée du rectorat et mise à disposition auprès de Créativ' en est la coordinatrice ou directrice opérationnelle, il s'agit du nouvel intitulé de ce poste.

## 2. Stratégie et plan d'actions

L'année 2019 a permis la poursuite de la mise en œuvre du plan d'actions du CMQ et cette année a également été marquée par la recherche de ressources financières afin de permettre au CMQ d'accélérer son développement et la mise en œuvre des actions.

Les objectifs généraux du CMQ :

- Contribuer au développement des filières agroalimentaire et tourisme structurantes pour l'économie régionale et l'emploi.
- Promouvoir l'enseignement professionnel et des filières agroalimentaire et tourisme auprès des jeunes et des familles.
- Faciliter l'insertion professionnelle des apprenants.
- Développer la mobilité internationale pour les élèves, les apprentis et les étudiants.
- Renforcer les coopérations entre le système éducatif et le monde économique.

Il est important de noter que le périmètre sectoriel du campus a légèrement évolué en lien avec le déroulement du plan d'actions. En effet, la stratégie de Dijon Métropole autour de l'alimentation de la production agricole à la consommation alimentaire ainsi que l'ancrage territorial et la dimension patrimoniale de certaines productions ont amené le campus à s'intéresser aux conditions de production des matières premières et donc à la partie production agricole. Ainsi le périmètre d'intervention du campus a légèrement évolué intégrant plus largement la production agricole que ce qui avait été projeté initialement dans le plan d'actions prévisionnel.

Par ailleurs, il est important de rappeler que le portage du Campus par Créativ' permet de mobiliser des ressources complémentaires qui ont un effet d'accélérateur sur les actions mises en œuvre dans le cadre du CMQ. En effet, au sein de Créativ' deux chargées de mission interviennent sur des secteurs d'activités que sont le tourisme et les industries agroalimentaires permettant ainsi de mutualiser les ressources et de renforcer l'action du Campus.

Note d'information : le plan d'action a commencé à être décliné de manière opérationnelle en 2018. L'avancement des travaux diffère selon les champs d'activités couverts par le CMQ (tourisme, agroalimentaire et agriculture) et les réalisations décrites ci-dessous ont été entamées voire terminées concernant certains des secteurs lors de la première année et demi de fonctionnement du CMQ alors qu'elles n'ont pas commencé pour d'autres. De la même façon, les indicateurs associés avaient été complétés dans le document «Rapport d'activités 2018 »<sup>3</sup>.

Dans la suite du texte, les réalisations terminées en 2018 et les indicateurs associés ne seront pas mentionnés.

---

<sup>1</sup> Afin de faciliter la lecture l'abréviation CMQ pour Campus des Métiers et des Qualifications Alimentation, Goût, Tourisme sera utilisée dans la suite du texte.

<sup>2</sup> Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse, ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, ministère du Travail, de l'Emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social et ministère de l'Économie, de l'Industrie et du numérique.

<sup>3</sup> Ce document est visible sur la page internet suivante : <https://www.creativ21.fr/campus/a-propos-du-campus>

Arbre d'objectifs et d'indicateurs du plan d'action du Campus des Métiers et des Qualifications Alimentation Goût Tourisme.			
Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Réalisations	Indicateurs de réalisation et de résultats
0. Lancement et pilotage du Campus	0.1 Identifier et rencontrer les acteurs de l'écosystème	Rencontre et mobilisation des acteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de rencontres auprès des acteurs</li> <li>• Typologie des acteurs</li> <li>• Cartographie de l'écosystème des acteurs</li> <li>• Attentes des acteurs vis-à-vis du CMQ</li> <li>• Propositions de contributions aux actions du CMQ</li> <li>• Satisfaction générale sur le lancement du CMQ</li> </ul>
	0.2 Mettre en place la gouvernance du Campus	Mise en place : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de pilotage ;</li> <li>• Présidence du Campus</li> <li>• Comité de pilotage inter-campus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de comités de pilotage</li> <li>• Nombre de rencontres avec le président</li> <li>• Nombre de participants dans les instances de pilotage</li> <li>• Mission des instances</li> <li>• Satisfaction des acteurs</li> <li>• Evolution de la présence aux instances</li> <li>• Degré de portage des instances des Campus</li> </ul>
	0.3 Coordonner le CMQ avec les autres Campus régionaux et sur les mêmes thématiques	Liste des actions communes à mener	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de rencontres inter-campus</li> <li>• Nombre d'actions communes inter-campus</li> <li>• Degré de pertinence des actions inter-campus (par rapport à action mono campus)</li> </ul>
1. Anticiper l'impact des mutations techniques et réglementaires sur l'évolution des compétences	1.1 Réalisation des investigations au sein des entreprises du secteur	Rencontre et interviews d'entreprises des secteurs du Campus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de rencontres entreprises</li> <li>• Typologie des entreprises rencontrées / répartition géographique</li> </ul>
	1.2 Capitaliser sur les initiatives territoriales, études et productions disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etat des lieux des démarches territoriales existantes</li> <li>• Complétude du diagnostic par des enquêtes qualitatives et mutualisation des résultats.</li> <li>• Production de notes thématiques en lien avec les mutations des métiers, des diplômes et des compétences attendues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de rencontres entreprises</li> <li>• Nature des problématiques RH des entreprises</li> <li>• Nature des besoins en compétences des entreprises</li> <li>• Identification de compétences complémentaires et/ou communes entre les secteurs d'activités</li> <li>• Identification des mutations en cours dans les métiers exercés dans les entreprises</li> <li>• Identification de besoins en compétences non comblées des entreprises en termes de formations</li> </ul>
	1.3 Identifier les nouveaux besoins en compétences	Synthèse et analyse des mutations économiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de réunions de travail avec les partenaires</li> <li>• Validation par les acteurs des enjeux et des nouveaux besoins en compétences identifiés</li> <li>• Enjeux détaillés par filière pour le territoire</li> <li>• Nouveaux besoins en compétences identifiés</li> </ul>
2. Faire évoluer les représentations pour renforcer l'attractivité des métiers.	2.1 Renouveler la façon de penser la promotion des activités et des métiers	Mettre en place une stratégie de promotion et de communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation des différents acteurs du secteur du tourisme aux réunions sur la mise en œuvre de solutions autour de l'attractivité des métiers de la relation client</li> <li>• Nouvel évènement ou nouvel outil de promotion des métiers de la relation client</li> <li>• Nombre d'établissements ayant eu connaissance de l'organisation de l'évènement</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de participants à l'évènement de promotion des métiers, nombre d'élèves, apprentis, demandeurs d'emploi participants à l'évènement</li> </ul>
	2.2 Outiller les établissements pour promouvoir les formations sur les thématiques du CMQ	Accompagnement des établissements au développement d'outils de promotion des formations via la promotion des métiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des actions de promotion des formations relevant des champs d'activités couverts par le Campus existantes</li> <li>• Nombre de nouvelles actions proposées</li> <li>• Nature des actions mises en œuvre</li> <li>• Satisfaction des acteurs</li> </ul>
	2.3 Préparer la rencontre entre les jeunes et l'entreprise et l'entreprise et les jeunes	Accompagnement des responsables d'entreprises à l'intégration de nouveaux entrants (stagiaires, apprentis, salariés, demandeurs d'emploi...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilisation d'entreprises du secteur du tourisme autour des problématiques d'organisation du travail</li> <li>• Mobilisation des dispositifs et des financements autour de l'accompagnement RH des entreprises</li> <li>• Mise en place d'outils (formation, guides de bonnes pratiques, accompagnement...) pour les entreprises du secteur tourisme sur les problématiques liées à l'organisation du travail.</li> </ul>
3. Contribuer à l'évolution de l'offre de formation et sécuriser la poursuite de parcours de formation.	3.1 Caractériser l'offre de formation existante en lien avec les besoins en compétences liés aux mutations économiques des domaines d'activité du Campus	Cartographie de l'offre de formation existante.  Analyse de l'offre de formation en adéquation avec les besoins en compétences du territoire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'acteurs rencontrés</li> <li>• Typologie des acteurs</li> <li>• Cartographie de l'offre de formation</li> <li>• Analyse AFOM de l'offre de formation existante en lien avec les enjeux prioritaires des domaines d'activités du Campus</li> <li>• Pistes d'actions pour l'évolution de l'offre de formation.</li> </ul>
	3.2 Adapter, compléter et enrichir l'offre de formation existante en lien avec les nouveaux besoins en compétences du territoire.	Enrichissement de l'offre de formation et mise en cohérence de parcours de formation initiale ou continue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités de formations innovantes</li> <li>• Nombre d'expérimentations effectuées</li> <li>• Nombre de secteurs concernés par les actions menées</li> </ul>
4. Développer les mobilités à l'international des jeunes	4.1 Identifier les possibilités de mobilité à l'international	Etat des lieux des actions de mobilité existantes dans les établissements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'établissements interrogés sur les actions et partenariats existants à l'international</li> <li>• Nombre d'établissements intégrant le groupe projet international</li> <li>• Plan d'action pour les mobilités à l'international</li> </ul>
	4.2 Construire un projet de mobilité avec les établissements	Accompagnement d'établissements à la mise en place de mobilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'établissements bénéficiant de la démarche</li> <li>• Nombre d'enseignants bénéficiaires d'un programme de mobilité</li> <li>• Nombre de jeunes concernés potentiellement par l'action</li> <li>• Nombre de jeunes bénéficiaires de la préparation linguistique au départ</li> <li>• Nombre de jeunes qui effectuent une période d'apprentissage à l'étranger</li> </ul>
5. Animer les relations entre les communautés éducatives/formatives et le monde professionnel	5.1 Favoriser la connaissance des enseignants et des formateurs sur le Campus et ses enjeux	Mobilisation des acteurs de la communauté formative et éducative autour des actions du Campus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'acteurs rencontrés</li> <li>• Typologie des acteurs rencontrés</li> <li>• Liste des problématiques soulevées par les interlocuteurs</li> </ul>
	5.2 Impliquer les deux communautés dans des échanges et des réflexions sur	Organisation de temps d'échanges et de partages de pratiques entre la communauté	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de temps d'échanges proposés</li> <li>• Nombre d'enseignants et de formateurs participant aux temps d'échanges</li> </ul>

	le développement du Campus	éducative et le monde professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de professionnels participant aux temps d'échanges</li> <li>• Typologie des acteurs</li> <li>• Nature des thématiques abordées dans les temps d'échanges.</li> </ul>
6. Promotion du CMQ relation et communication interinstitutionnelle	6.1 Communication autour du Campus	Mettre en place une stratégie de promotion et de communication	Plan de communication du Campus
	6.2 Valoriser les actions du Campus à l'extérieur	Communication autour des actions du Campus	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de citations du CMQ dans des articles de presse</li> <li>○ Nombre de newsletter du CMQ</li> <li>○ Nombre d'événements auxquels le CMQ est associé</li> </ul>

## II. Détail de l'activité réalisée

Notice de lecture : la description de l'activité réalisée est présentée dans l'ordre du plan d'actions.

Dans la suite du texte les indicateurs mesurés apparaîtront sous la forme suivante :



### 0. Lancement et pilotage du CMQ Alimentation, Goût, Tourisme

#### 0.1 Identifier et rencontrer les acteurs de l'écosystème

La plupart des acteurs de l'écosystème ont été rencontrés lors de la première année et demie de fonctionnement du CMQ.

A noter en complément que les CMQ ont pu présenter le bilan de leurs activités le 07/02 devant le CREFOP<sup>4</sup> de Bourgogne-Franche-Comté à l'initiative du Coordinateur des CMQ régionaux. Par ailleurs, l'écosystème des acteurs étant très riche, le CMQ rencontre régulièrement de nouveaux acteurs avec lesquels des collaborations semblent possibles. Le 21/08, le CMQ a rencontré le pôle de compétences régional sur l'économie circulaire Rudologia dont les travaux portent notamment sur la diffusion de l'économie circulaire au sein de la formation professionnelle. Le 05/11, le CMQ a rencontré la start-up Quintessence qui travaille sur la valorisation et la préservation du patrimoine vivant. Le CMQ a également intégré le Comité de pilotage du projet RITM-BFC au nom de Créativ' ce qui lui permet de renforcer les liens avec la COMUE de Bourgogne-Franche-Comté et de mieux connaître les expérimentations pédagogiques menées au sein de l'Université.

Le projet RITM-BFC (Nouveaux cursus à l'université pour Réussir – Innover – Transformer – Mobiliser en Bourgogne Franche-Comté) a pour objectif de favoriser et d'améliorer la réussite des étudiants par une diversification des formations, adaptée à la pluralité des publics accueillis. Il est le résultat de l'appel à projet « Nouveaux cursus à l'université (NCU) » du troisième Programme d'investissement d'avenir (PIA 3).

RITM-BFC est un outil destiné aux responsables de formations et aux équipes pédagogiques pour les aider à favoriser la réussite étudiante. Il s'inscrit sur 10 ans et présente deux priorités :

- construire des dispositifs plus individualisés de réussite en premier cycle et mieux préparer à l'insertion professionnelle,
- développer la formation tout au long de la vie. Pour répondre à ces priorités, des actions emblématiques et des actions prospectives sous forme d'appels à projets sont proposées aux acteurs de la formation.

Par ailleurs, le CMQ entretient des relations régulières avec les différents inspecteurs d'académie afin d'échanger sur les activités et travaux du CMQ et les perspectives de collaboration avec le corps d'inspection. Ainsi, des rencontres ont eu lieu les 07/01, 05/09, 10/10 et 17/12. Le CMQ a également rencontré le nouveau DAFPIC de l'académie de Besançon le 10/10. Du côté du ministère de l'agriculture, une rencontre a eu lieu le 05/09 avec la DRAAF Bourgogne-Franche-Comté.

#### 0.2. La gouvernance du CMQ

<sup>4</sup> CREFOP – Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle.

## • Réunion du Conseil de perfectionnement

Le Conseil de perfectionnement s'est réuni le 02/04 et a rassemblé 17 personnes<sup>5</sup>. La rencontre a permis de faire un bilan de l'année 2018 et de présenter les perspectives 2019 : la poursuite du plan d'actions d'une part et la réponse à deux appels à projets structurants d'autre part. Les échanges entre les participants ont été riches et ont porté sur :

- La transformation des Opca acteurs de l'écosystème avec la naissance d'Ocapiat et d'ESS Fimo, les deux principaux OPCO concernant les champs d'activités couverts par le CMQ ;
- Les quelques difficultés rencontrées par les professionnels pour intervenir dans les collèges dans le cadre de l'opération Deciday sur la promotion de l'apprentissage dans les métiers de l'hôtellerie-restauration ;
- Des pistes de réflexion sur l'amélioration de la relation enseignants / entreprises ;
- La question de la mesure de l'impact des actions du CMQ est également abordée, il s'agit d'un sujet en cours de réflexion entre les 6 CMQ ;
- L'attractivité des filières couvertes par le CMQ notamment l'agriculture et l'agroalimentaire ;

Missions du Conseil de Perfectionnement

Enfin, les participants échangent sur la possibilité pour le CMQ de capitaliser sur les actions menées par les acteurs du réseau du CMQ.

## • Réunion du Conseil de perfectionnement restreint

Le Conseil de perfectionnement restreint du CMQ s'est réuni le 09/10 a réuni 12 personnes. La réunion a permis de faire un point sur les appels à projets auxquels le CMQ a répondu sur le premier semestre 2019 (voir plus loin pour le détail des résultats), sur les actions en cours : les expérimentations de théâtre forum, les projets Parcours avenir, les actions en cours avec la filière agricole et les perspectives pour la fin d'année et le début de l'année 2020.

Nombre de comités de pilotages et personnes présentes

## • La Présidence du CMQ

Les contacts entre le président du CMQ et la coordinatrice du CMQ sont réguliers afin que M. Franchini soit au fait des actions menées. Des rencontres en face à face ont eu lieu les 08/02, 13/03, 26/04 et 27/09. Des points d'avancement ont été fait par mail et par téléphone les 28/06 et 11/12.

Nombre de rencontres avec le Président du CMQ

## • Comité de pilotage inter-Campus

Le 10/04, un Comité de pilotage téléphonique inter-campus portant sur la qualité a été animé par le coordinateur des CMQ.

## 0.3. Coordonner le CMQ avec les autres Campus régionaux et sur les mêmes thématiques

Un séminaire national des CMQ s'est tenu le 31/01 à Paris ainsi qu'une réunion des CMQ de la filière agroalimentaire organisée par Opcalim le 27/03 à Paris. Ces deux rencontres ont permis d'échanger des bonnes pratiques avec les autres CMQ au niveau national.

Nombre de rencontres inter-campus

Par ailleurs, les CMQ régionaux se sont réunis de nombreuses fois pour préparer une réponse commune à un appel à projet du PIA, ce projet prévu à l'origine pour réunir les 6 CMQ a été déposé par 4 CMQ seulement lors de la deuxième vague de l'appel à projets le 14/05.

<sup>5</sup> Voir liste des personnes présentes en Annexe 1.

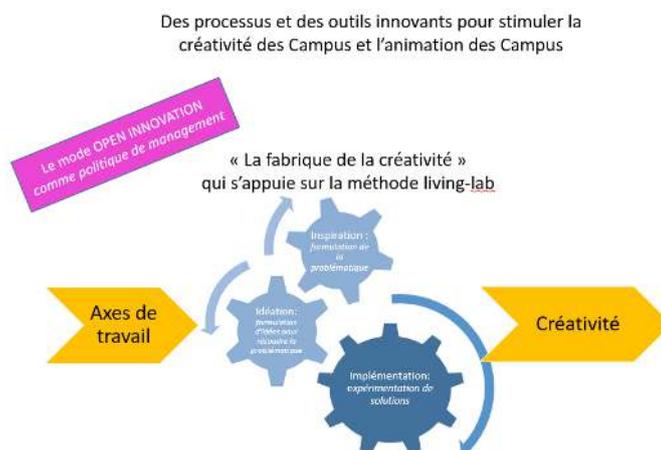
## Le projet VRAI – Village Ressource Apprenant International

Un projet qui s'inscrit dans le cadre de la réponse à l'appel à projet du Plan d'Investissement d'Avenir Territoire d'Innovation Pédagogique dédié aux Campus des Métiers et des Qualifications.

VRAI a pour ambition de contribuer au rayonnement et à l'attractivité du territoire en accompagnant l'écosystème des acteurs (apprenants, enseignants-formateurs, offreurs de formation, entreprises, regroupements de professionnels et institutionnels) à s'adapter et à innover en lien avec les mutations économiques, techniques et technologiques sur le territoire. Le projet se donne trois objectifs stratégiques :

- Répondre aux besoins en compétences liées aux mutations et anticiper l'évolution des métiers ;
- Rendre les organisations plus agiles ;
- Apprendre autrement avec l'apprenant au cœur de l'écosystème.

Pour atteindre ces objectifs, les 4 CMQ ont prévu de s'appuyer sur une méthode et des outils communs pour décliner des actions sur leurs filières d'activités respectives : un outil de recueil des besoins en continu sur les besoins en compétences des entreprises, cet outil s'inscrirait dans une démarche de living-lab permettant la construction d'idées, de réflexions et de pistes d'expérimentation innovantes à tester au sein d'un réseau de tiers lieux.



La construction de ce projet a nécessité beaucoup de réunions physiques et téléphoniques entre les coordinateurs des CMQ mais également des rencontres avec les partenaires du réseau afin de les convaincre de soutenir le projet via des lettres d'intentions de s'investir dans le projet via la mise à disposition de temps homme ou de ressources financières. Ainsi la coordinatrice du CMQ a participé à 32 temps de travail physiques ou téléphoniques en lien avec le projet du 04/01 au 21/06 date de la présentation orale du projet VRAI devant le jury.

Suite au rejet par la Caisse des Dépôts du projet VRAI, le CMQ AGT et Territoire Intelligent ont souhaité continuer la collaboration pour la mise en place d'une politique de l'innovation s'appuyant sur une démarche living-lab au sein des deux campus. Ainsi, les deux CMQ ont travaillé à la rédaction d'un cahier des charges pour sélectionner un prestataire les accompagnant sur le sujet. Le cahier des charges a été envoyé à 4 cabinets de conseil et 2 ont répondu à la sollicitation.

Le cabinet Devinnov a été sélectionné pour accompagner le CMQ AGT à la mise en place d'une démarche de management de l'innovation sur le premier semestre 2020.

Le travail mené pour la réponse à l'appel à projets du PIA a cependant permis de tirer de nombreux enseignements.

En effet, la mise en concurrence des campus dans le cadre de la réponse à l'appel à projets a rendu saillants un certain nombre de points de difficultés liés à la nature même des CMQ :

- Il s'agit de dispositifs fragiles reposant fortement sur l'investissement du directeur et du directeur opérationnel du CMQ ;

- La nature hétérogène des campus est liée d'une part à l'identité de la structure porteuse et d'autre part aux secteurs d'activités couverts par ceux-ci (entreprises industrielles ou TPE/PME de moins de 20 voire de moins de 10 salariés) ;
- Cette diversité dans la structuration des entreprises et des secteurs d'activités impacte directement la capacité des campus à mobiliser des fonds privés en contrepartie des cofinancements publics.

## 1. Anticiper l'impact des mutations techniques et réglementaires sur l'évolution des compétences

### 1.1. Réalisation des investigations au sein des entreprises du secteur

On rappelle que les années 2017 et 2018 avaient permis de réaliser des investigations auprès des entreprises de l'hôtellerie-restauration et du tourisme sur leurs besoins en compétences dans les métiers de la relation client et sur les besoins en compétences concernant les postes de production dans le secteur agroalimentaire. Ces investigations s'inscrivaient dans le cadre de deux projets de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences Territorial portés par Créativ' sur commande de l'Etat et du Conseil Régional.

Ces investigations avaient permis d'identifier pour la partie tourisme un tronc commun d'activités communes aux métiers de la relation client dans le secteur du tourisme nécessitant un large éventail de connaissances et de compétences liées à la vente et la commercialisation des produits, à l'adaptation des salariés à la diversité des clientèles, à des connaissances sur la culture et le patrimoine et à la connaissance des langues étrangères et notamment l'anglais.

Concernant le secteur agroalimentaire, le diagnostic établi a fait ressortir une tendance de fonds vers l'automatisation des tâches, des difficultés de recrutement pour les postes de production et spécifiquement les postes de maintenance et une relation école-entreprise distendue particulièrement pour les formations infra-bac.

### 1.2. Capitaliser sur les initiatives territoriales, études et productions disponibles

- **Etat des lieux des démarches territoriales existantes, complétude du diagnostic par des enquêtes qualitatives et mutualisation des résultats.**

**Concernant le secteur du tourisme**, l'activité de veille sur les événements et parution d'études sur le secteur se poursuit :

- Ainsi, le CMQ a participé aux journées de préfiguration du projet « Destination Bourgogne – Franche-Comté Lab' » qui se verra le laboratoire d'innovation régional dans le tourisme. Ces journées thématiques organisées par la région Bourgogne-Franche-Comté et le CNAM font appel à des experts extérieurs pour nourrir le débat sur la prospective touristique en région Bourgogne-Franche-Comté. Le CMQ a participé aux journées du 04/04 dont le thème était « La destination touristique » et celle du 16/05 dont le thème était « Expérimenter l'innovation touristique » ;
- Par ailleurs, le CMQ participe au groupe de travail Etude tourisme mené par Emfor<sup>6</sup> sur commande de la région et dont les travaux ont débuté le 28/06. Une réunion de travail s'est tenue le 09/09. Les travaux portent, dans un premier temps, sur la délimitation des périmètres sectoriel et métier d'une étude quantitative sur le tourisme. Par ailleurs, pour la partie qualitative des entretiens exploratoires ont été menés et le CMQ et Créativ' ont pu partager avec Emfor les travaux menés dans le cadre de la GPECT Tourisme<sup>7</sup> le 11/10.

**Concernant le secteur de l'agroalimentaire**, les actions suivantes ont été menées :

<sup>6</sup> Emfor, membre du réseau des carif-oref, est un outil de prospective, d'évaluation et d'information au service des décideurs publics sur les champs de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle.

<sup>7</sup> Le projet de Gestion Prévisionnel des Emplois et des Compétences Territorial sur le tourisme mené de 2015 à 2019 par Créativ', ce travail a largement alimenté les actions du CMQ.

- Une activité de veille a été réalisée via :
  - L'abonnement à la newsletter de Vitagora<sup>8</sup> sur les tendances du secteur de l'agroalimentaire ;
  - Le CMQ a assisté à la conférence L'obs2049 – Quel menu dans nos assiettes ?<sup>9</sup> organisée par Dijon Métropole et l'obs le 13/06 ;
  - Le CMQ a également assisté à la première table ronde du cycle « L'Ecole du goût » intitulée « Manger en collectivité : de la crèche à l'Université » le 11/04 proposée par la Maison des Sciences de l'Homme durant laquelle les intervenants enseignants-chercheurs de l'INRA ont présenté leurs travaux sur les comportements alimentaires ;
  - Visite du salon Food Use Tech<sup>10</sup> le 20/09 pour une veille sur les tendances du marché en termes d'innovations ;
  - Le CMQ a également été contacté en novembre 2019 par Emfor pour participer à un groupe de travail sur les métiers en tension liés au secteur agroalimentaire. Les travaux débiteront en 2020.

**Concernant le secteur agricole**, les actions suivantes ont été réalisées :

- Veille sur les travaux et productions existantes :
  - Le CMQ a assisté à l'évènement Ag&Food Meet Up le 04/06 qui portait sur l'évolution des systèmes agricoles et l'agroécologie ;
  - Deux rencontres avec la fédération régionale des MFR<sup>11</sup> les 08/01 et 05/02 ont permis d'échanger sur les travaux menés au sein des MFR sur l'évolution de l'offre de formation ;
  - Participation avec Candice Laroche de l'INRA, qui travaille sur la diffusion des résultats de la recherche issue du PSRD 4<sup>12</sup>, à un évènement sur le changement climatique proposé par le Lycée agricole de Dannemarie-sur-Crête le 05/02 ainsi qu'à une demi-journée le 27/06 sur les pistes de valorisation des résultats des projets POEETE<sup>13</sup> et ProSys<sup>14</sup> auprès des professionnels du monde agricole et des enseignants et formateurs de lycées agricoles.
  - Participation le 1<sup>er</sup> octobre au séminaire territorial du Réseau Régional de l'Innovation organisé par l'AER sur Agronov, pôle d'innovation en agroécologie.
  - Participation à la journée du 06/11/2019 de présentation réciproque des résultats des projets ProSys et POEETE.

### 1.3. Identifier les nouveaux besoins en compétences

Jusque-là, les travaux du CMQ et de Créativ' ont permis d'identifier les besoins en compétences concernant les métiers de la relation client dans le secteur du tourisme et concernant les postes de production dans les industries agroalimentaires. En 2019, la stratégie menée par Dijon métropole autour de l'alimentation durable a ouvert d'autres perspectives pour le campus.

**Concernant le secteur de l'alimentation élargi**, le CMQ est partenaire du projet « **Dijon, Alimentation durable à 2030** » porté par Dijon Métropole et regroupant plus d'une cinquantaine de partenaires qui a été déposé le 26/04 à l'appel à projet Territoire d'Innovation piloté par la Caisse des Dépôts. Ce projet vise la transformation du territoire de la métropole à 10 ans vers une alimentation plus durable de la production agricole jusqu'à la consommation alimentaire.

<sup>8</sup> Vitagora est le pôle de compétitivité agroalimentaire des régions Bourgogne-Franche-Comté et Ile de France.

<sup>9</sup> L'obs 2049 est une série de rencontres organisée par l'Obs et réunissant experts, journalistes et grand public afin d'explorer les scénarios et les tendances du futur.

<sup>10</sup> Food Use Tech est un salon annuel réunissant start'up et entreprises innovantes et organisé par le réseau régional Food Tech.

<sup>11</sup> MFR – Maison Familiale et Rurale.

<sup>12</sup> Les programmes de recherche « Pour et Sur le Développement Régional » (PSRD) sont consacrés à l'analyse des dynamiques territoriales et au rôle qu'y jouent les activités économiques et les espaces ruraux.

<sup>13</sup> POEETE : le projet porte sur la réflexion sur la polyculture-élevage à l'échelle des exploitations et des territoires.

<sup>14</sup> ProSys : ce projet porte sur l'adaptation pédoclimatique, les impacts environnementaux et la valeur économique de nouveaux systèmes de culture durables producteurs de protéines.

Le CMQ est **pilote de l'axe Compétences-formation** qui vise à identifier les mutations dans les métiers conséquences d'une évolution des modes de production, de transformation et de consommation de l'alimentation, d'analyser ces conséquences en termes de fonction, de besoins en compétences et de formation des salariés et futurs salariés dans les différents secteurs d'activité concernés.

Dans le cadre de la préparation de la réponse à l'appel à projets, plusieurs sessions de travail au sein du CHU en lien avec des chercheurs en Sciences en Nutrition, des responsables de services, des médecins ainsi que les responsables de la restauration au sein du CHU ont eu lieu (22/01, 26/03 et 02/04). Ces sessions de travail ont permis de dessiner les contours d'une nouvelle fonction au sein des services du CHU de référent hôtelier qui permettrait de revaloriser la place de l'alimentation au sein du parcours de soin lors du séjour des patients au CHU.

L'analyse des activités liée à cette fonction et la suite de ces travaux pourront être menés dans le cadre du projet Alimentation durable à 2030 lors de son démarrage. En effet, le projet a été lauréat de l'appel à projets en septembre 2019 et le démarrage effectif des travaux est prévu pour septembre 2020, la fin de l'année 2019 et le premier semestre 2020 seront consacrés à la contractualisation entre les différents partenaires et les financeurs.

**Concernant le secteur agricole**, en partenariat avec l'INRA une demi-journée d'échanges a été organisée sur la thématique du changement climatique, l'enjeu était de présenter aux enseignants des lycées agricoles de la région les travaux de la recherche sur cette thématique. Cette rencontre a réuni une trentaine de participants.

#### **Programme et contenu de la demi-journée.**

- Comment le climat change-t-il ?

Thierry Castel, chercheur associé au centre de recherches de climatologie de l'UMR Biogéosciences a introduit la notion de changement climatique d'un point de vue macroscopique puis a proposé un focus régional en revenant sur la hausse de 1,1°C en moyenne des températures depuis 1987-1988 avec une hausse plus forte des températures hautes que des températures basses. Du côté de la pluviométrie, les effets du changement climatiques sont plus difficiles à mesurer puisque que le niveau des précipitations n'a pas changé en moyenne même si on constate une forte variabilité interannuelle.

Didier Aubry, enseignant en agronomie au lycée agricole Granvelle a apporté son témoignage sur les relevés météo effectués au lycée depuis 1983, relevés effectués par les élèves puis de manière automatisée. Depuis octobre 2018, introduction dans certains cours de la notion de changement climatique. Des essais comparatifs sur des techniques culturales simplifiées et des semis directs ont été menés avec des étudiants du BTS ACSE<sup>15</sup>.

- Quels sont les impacts de ce changement ?

<sup>15</sup> BTSA ACSE – BTS Agricole Analyse et Conduite des Systèmes d'Exploitation.

Annabelle Larmure, enseignante-chercheuse agronome à Agrosup et rattachée à l'UMR Agroécologie, a présenté ses travaux sur l'utilisation d'outils de modélisation pour appréhender les impacts du changement climatique sur la production de pois protéagineux en Bourgogne-Franche-Comté.

o Quelles adaptations à prévoir ?

Jean-Marie Curtil, technicien de la chambre d'agriculture du Doubs et animateur du groupe de travail « herbe » de Franche-Comté a présenté les voies possibles d'adaptation au changement climatique pour la production fourragère et des exemples d'expérimentations menées en et hors région.

Aurélien Gagnepain, agriculteur en polyculture élevage a apporté son témoignage sur le fonctionnement de son exploitation.

o Quelles conséquences sur l'offre de formation ?

Hugo Prudhomme et Sophie Grentzinger formateurs au CFFPA de Montmorot ont témoigné sur la construction d'un module de formation continue de 4 jours intégré dans une semaine consacré à l'agroécologie dans le cursus du BPREA<sup>16</sup> au CFFPA. L'objectif étant de construire un agrosystème résilient.



Un questionnaire d'évaluation a été transmis aux participants suite à cette rencontre afin d'identifier ce que les enseignants et formateurs ont retenu de la journée et les connaissances qu'ils comptaient réutiliser dans leurs pratiques professionnelles. Une seconde partie du questionnaire portait sur l'intérêt pour les enseignants de disposer de contenus pédagogiques sur cette thématique et leur volonté de participer ou non à des groupes de travail sur l'élaboration de ces modules.

Les résultats de l'évaluation :

Les 15 participants qui ont répondu au questionnaire d'évaluation ont été en capacité de citer des exemples de ce qu'ils ont appris dans la journée et 12 d'entre eux ont indiqué vouloir réutiliser les données et informations recueillies en lien avec des élèves. Les répondants ont également montré un **intérêt pour disposer de ressources pédagogiques sur le changement climatique de type témoignages, données, cas d'adaptation, vidéos, ressources documentaires, données et résultats vulgarisés**. De manière générale les enseignants et formateurs sont intéressés pour participer à l'élaboration de ces modules sous réserve de disponibilités.

## 2. Faire évoluer les représentations pour renforcer l'attractivité des métiers.

### 2.1. Renouveler la façon de penser la promotion des activités et des métiers

Le CMQ a choisi de s'inscrire dans les cadres existants et de tester de nouvelles façons d'animer et de présenter la promotion des activités et des métiers :

- **Les parcours avenir, réussite, excellence.** Ces dispositifs sont une excellente opportunité de travailler avec les établissements scolaires sur des outils et méthodes pour la mise en œuvre d'actions en lien avec les filières des CMQ (on note que le paragraphe suivant détaillera de manière plus approfondie les projets d'accompagnement des collèves à la mise en place du Parcours Avenir) :

<sup>16</sup> BPREA – Brevet Professionnel Responsable d'Exploitation Agricole.

- Collège Le Chapitre à Chenôve : le CMQ a proposé un Lab'collégien d'une journée et demie aux élèves de troisième du parcours excellence. Pour cette action, les collégiens ont été accompagnés par une structure « Tous entreprenants » qui propose un programme pédagogique innovant destiné aux lycées et intitulé « Start up lycée ». Le programme a été adapté à des collégiens pour que les 33 collégiens répartis en groupes de 6 à 7 élèves imaginent la restauration de demain.

Coachés par des professionnels (Créativ', CMQ, SNCF, bénévole, Food Tech), les collégiens ont suivi les 4 étapes suivantes le 13/03 :

- Démontrer la désirabilité de l'offre imaginée ;
- Valider la faisabilité du projet ;
- Construire la durabilité de l'entreprise ;
- Présenter et convaincre le jury composé de professionnels et d'acteurs institutionnels.

Le jury était composé du Moulin des Ecorces, de l'entreprise Seb, du réseau Food Tech, de Dijon Métropole, de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, du rectorat et du proviseur du collège. Le jury a dû choisir entre des projets portant sur de nouveaux fauteuils chauffant ou refroidissant au restaurant suivant l'état d'esprit du client, un fast-food où les hamburgers et les frites auraient l'aspect et le goût de fast-food type Mac Donald's mais seraient réellement bon à la santé ou encore l'hologramme d'un chef à la maison qui vous guiderait pour réussir des recettes de cuisine...

Les élèves lauréats ont pu gagner un repas dans un restaurant gastronomique à Dijon.



Les enseignements de l'expérimentation :

Les objectifs pédagogiques qui visaient à développer la confiance en soi, la curiosité, faire prendre conscience de ses forces et de ses compétences et développer son potentiel ont été pleinement remplis durant cette activité. Cependant, on peut regretter que l'évènement Lab'collégien n'ait pas suffisamment permis aux élèves de découvrir les métiers de la filière hôtellerie-restauration.

#### • Les autres actions.

- Apprentissimo. Le 03/04, Créativ', le CMQ, l'Ecole des Métiers, TalentCampus, Manzalab, le Forco, Agefos-PME, le Fafih, l'Umih et l'AriqCHR ont proposé une action de sensibilisation aux outils et de promotion des métiers dans le cadre du salon Apprentissimo. Deux animations ont été proposées sur l'espace « jardin des talents » ainsi que sur les stands des partenaires autour de la présentation des métiers de la relation client avec des outils de réalité virtuelle ainsi qu'une animation autour des compétences à mobiliser dans les métiers de la relation-client.
- Le catalogue du service CREE « Education, économie – Un partenariat pour l'avenir ». Plusieurs actions concernent les secteurs couverts par le CMQ AGT. Certaines préexistaient à la mise en place du CMQ mais la mise en relation par le CMQ d'Opcalim mandaté par Ocapiat, Vitagora et le Club hôtelier de Beaune avec le service CREE ont permis de compléter l'offre proposée, notamment sur l'industrie agroalimentaire.

Par ailleurs, une des fiches du catalogue reprise sur les 4 départements est directement liée à l'action du CMQ puisqu'il s'agit de proposer aux collèges un accompagnement par le CMQ à la mise en place du Parcours Avenir au sein des collèges (voir paragraphe suivant).

<b>ACTION N°24-2</b>	<b>Parcours Avenir : une démarche interdisciplinaire tournée vers l'entreprise</b>		
Proposée par : <b>Campus des Métiers et des Qualifications</b>			
Pour en savoir plus : <a href="http://www.ac-dijon.fr/cid87794/parcours-avenir.html">http://www.ac-dijon.fr/cid87794/parcours-avenir.html</a>			
	 tout au long de l'année	 sur plusieurs mois à définir en fonction du projet	 dans l'établissement et dans une entreprise de proximité
Description : Une démarche pédagogique interdisciplinaire s'inscrivant dans le Parcours Avenir et mettant en relation une classe d'un établissement scolaire et une entreprise, en lien avec les thématiques d'un Campus des Métiers et des Qualifications de la région. L'objectif est d'accompagner les enseignants à la mise en œuvre du Parcours Avenir contribuant ainsi à : - Créer du lien, du sens entre les enseignements et les métiers du monde de l'entreprise ; - Réfléchir aux compétences nécessaires pour exercer un métier et anticiper son propre projet d'orientation ; - Faire découvrir une entreprise du bassin d'emploi local, ses métiers.			
 une classe	 <b>nombre limité de projets pouvant être accompagnés</b>		
Objectifs : - Découvrir un secteur, une organisation - Découvrir des métiers et des activités professionnelles - Découvrir des parcours professionnels			

- Le week-end gourmand du Chat Perché. Il s'agit d'un évènement annuel de promotion des métiers de la production des produits du terroir jusqu'au service en salle en passant par leur transformation en cuisine. Cet évènement se tient à Dole et la journée du vendredi est consacrée à l'accueil des scolaires pour leur faire découvrir les métiers et l'offre de formation territoriale en lien avec ces métiers.

Le CMQ a animé un stand le 27/09 et a accueilli une centaine de collégiens. Ceux-ci ont pu découvrir via un serious game, les étapes de fabrication de l'emblématique Vache qui rit® de la production agricole à son service en restaurant. La première étape du jeu consistait en la découverte des lieux de production puis les étapes de fabrication, ensuite venaient les métiers. Pour les plus âgés, la présentation de l'offre de formation régionale permettant d'accéder à ces métiers a permis des échanges sur la future orientation des élèves.



- Carrefour jeunes-chercheurs-entreprises. Une manifestation portant sur l'agroécologie de la production jusqu'à la consommation alimentaire est en cours de préparation pour l'automne 2020 dans le cadre d'un dispositif intitulé Carrefour jeunes-chercheurs-entreprises.

A destination des lycéens de 1ère et Tale d'enseignement général et technologique, les carrefours jeunes-chercheurs-entreprises ont pour but de créer un lieu de découverte et d'échanges entre les jeunes, les chercheurs et les entreprises. Cette action, initiée par le service CREE en 2013 en partenariat avec l'AER BFC (Agence Economique Régionale), propose des rencontres thématiques visant à faire découvrir aux lycéens des secteurs souvent méconnus et des parcours de formation de l'enseignement supérieur. Des thématiques telles que les métiers, l'enseignement supérieur, les évolutions technologiques mais également les besoins des entreprises y seront abordés afin de montrer aux lycéens des possibilités d'orientations professionnelles méconnues.

Les partenaires ce projet en dehors du service CREE et de l'AER porteurs de cette manifestation sont le CMQ, l'INRA et l'Université de Bourgogne avec l'implication des formations Master BIIPME (Biologie intégrative et interactions plantes microbes environnement), Master Nutrition santé, Master A3DD (Alimentation Agroalimentaire et développement durable) et Master Microbiologie & Qualité des Aliments. Deux réunions ont eu lieu les 06/09 et 11/10/19.

## 2.2. Outiller les établissements pour promouvoir les formations sur les thématiques du CMQ – L'accompagnement à la mise en œuvre du Parcours Avenir

### • L'expérimentation au collège F. Tisserand de Nuits Saint Georges

Initié en 2018 avec les 22 élèves de 6ème du collège de Nuits Saint Georges en partenariat avec l'entreprise fabricante de sirops, liqueurs et crèmes de fruit Vedrenne, ce projet s'est déroulé sur l'année scolaire 2018-2019.

Le cadre du projet, les objectifs des différentes parties prenantes :

- CMQ :
  - Créer une démarche pédagogique s'inscrivant dans le Parcours Avenir<sup>17</sup> et mettant en relation un CMQ et une ou plusieurs classe(s) d'un établissement scolaire.
  - Construire un scénario pédagogique transposable dans d'autres établissements et de l'expérimenter au sein d'une classe de collège.
- Collège :
  - Concrétiser le parcours avenir au sein de l'établissement passait par le fait de créer du lien, du sens entre les enseignements et les métiers du monde de l'entreprise, de réfléchir aux compétences nécessaires pour exercer un métier et d'anticiper son propre projet d'orientation et enfin de faire découvrir aux élèves les entreprises du bassin d'emploi local.
- Entreprise :
  - Faire découvrir le savoir-faire de l'entreprise à des collégiens pour leur donner envie de travailler dans ce secteur, faire participer les salariés à un projet local et faire connaître Vedrenne sur le bassin territorial.

Le scénario pédagogique proposé était le suivant : suite à une visite de la chaîne de production de l'entreprise, Vedrenne a demandé aux élèves d'imaginer le sirop de demain pour les adolescents.

Les étapes principales :

**Novembre 2018** : visite de la chaîne de production de l'entreprise de la réception des matières premières à la dégustation des produits.

**Novembre 2018 à mars 2019** : lien dans le cadre des enseignements de 6 matières avec les problématiques d'une entreprise industrielle de l'agroalimentaire. Exemple, en SVT le travail a porté sur la conservation des aliments – fruits, en français, production d'écrits variés, écriture collective d'un article pour le site internet du collège ; en mathématiques, lien avec les volumes, les pourcentages et la proportionnalité ; en anglais, travail sur les couleurs et le vocabulaire des fruits...

**Février 2019** : une seconde visite a permis aux élèves de découvrir les métiers de l'entreprise : logistique, export, marketing, production, qualité et R&D.

**Mars à mai 2019** : préparation de la présentation du projet à l'entreprise, aux parents d'élèves, au jury du concours Challenge Innov' auquel la classe a été inscrite. Le CMQ ainsi que la chargée de projet sur les Industries Agroalimentaires au sein de Créativ' ont particulièrement accompagné les élèves et les enseignants au cours de cette phase. Des ateliers thématiques par petits groupes ont été proposés avec pour objectif de travailler les éléments suivants :

- Ce que j'ai vu, ce que j'ai fait, ce que j'ai appris



Nombre d'établissements participant au projet, nombre d'enseignants et d'élèves impliqués

<sup>17</sup> Le Parcours avenir se fonde sur l'acquisition de compétences et de connaissances relatives au monde économique, social et professionnel, dans le cadre des enseignements disciplinaires et des formes spécifiques d'enseignements diversifiés en lien avec les programmes du collège et du lycée. L'ancrage dans les enseignements doit permettre à l'élève d'acquérir les compétences et connaissances suffisantes pour se projeter dans l'avenir et faire des choix d'orientation éclairés.

- Choix du support – comment je montre ce que j’ai vu, ce que j’ai, ce que j’ai appris
- Idées à retenir pour l’oral
- Construction du support
- Elaboration des textes pour la présentation orale
- Mise en scène, répétitions

**Mai 2019** : Participation des élèves au concours Challenge Innov’, la classe a remporté le premier prix de la catégorie collège pour la création du sirop de demain, des jelly-billes de sirop à l’agar agar. Restitution des travaux menés devant les familles, l’entreprise, la presse et des invités du secteur agroalimentaire le 10/05.

Le projet a nécessité un investissement conséquent de la part des équipes du collèges (principale adjointe, 6 enseignants et la psyEn en charge de l’orientation) à hauteur de 30 à 35 jours de travail. Le CMQ et Créativ’ ont investi 12 jours et l’entreprise Vedrenne 2 jours.



Les enseignements que l’on peut tirer de l’expérimentation

Les points positifs :

Apports pédagogiques pour les élèves :

- Le projet a permis de donner du sens aux enseignements pour les élèves ;
- Découverte du secteur de l’agroalimentaire et de ses métiers ;
- Découverte du patrimoine industriel local ;
- Découverte de parcours de formation des employés (dont parcours autodidactes) et discours des employés sur leur travail ;
- Le travail sur un temps long (année scolaire) a permis d’ancrer les connaissances, rappel de tout ce qui a été vu dans le projet lors des ateliers de préparation et lors de la restitution ;
- Les élèves ont acquis des compétences complémentaires aux enseignements classiques :
  - Travail collaboratif en mode projet ;
  - Responsabilisation individuelle, répartition des tâches et chacun a contribué à la réussite ;
  - Le temps de restitution à l’entreprise et aux parents a permis à chacun de prendre la parole devant un auditoire ;
  - Confiance en soi ;
  - Projet fédérateur pour la classe et investissement fort des élèves ;
  - Estime de soi pour des élèves en besoin de réconciliation avec les apprentissages.

Apports pour le collège :

- Les enseignants ont pu inscrire le parcours avenir dans les enseignements ;
- Travail interdisciplinaire autour d’un projet commun ;
- Travail en mode projet au-delà des enseignements ;
- Valorisation de l’image du collège auprès de l’entreprise ;
- Valorisation de l’image du collège auprès des familles des élèves.

Apports pour le Campus des Métiers et des Qualifications :

- Projet proportionnellement peu chronophage pour l'entreprise par rapport à la richesse des résultats ;
- L'implication d'un certain nombre d'enseignants est nécessaire pour apporter de la richesse dans le projet et renforcer l'interdisciplinarité ;
- La phase de réflexion lors de la préparation de la restitution des travaux a rendu les élèves acteurs de l'acquisition de leurs connaissances leur permettant de relier entre elles les connaissances et compétences acquises en cours lors des enseignements et en entreprise lors des visites.

#### Apports pour l'entreprise :

- Outre la publicité qui a été faite autour du projet, l'entreprise Vedrenne a montré qu'elle souhaitait marquer son appartenance au territoire ;
- Les employés ont été valorisés d'accueillir des élèves et de parler de leur métier.

#### Les axes d'amélioration.

- La communication au sein du projet : la structure organisationnelle d'un établissement scolaire ne facilite pas le travail collaboratif et il aurait été nécessaire d'avoir un mode de communication fluide entre l'équipe projet du collège sur les avancées du projet au jour le jour et d'organiser des temps de travail collaboratifs plus réguliers.
- L'élaboration d'un produit permettant de répondre aux besoins de l'entreprise a nécessité du temps et généré des tâtonnements, un apport extérieur via l'intervention d'un étudiant en agroalimentaire aurait pu être un plus pour le projet ;
- La préparation de la restitution finale tout au long du projet plutôt qu'en fin de projet aurait permis une plus grande efficacité pour la création des supports ;
- Suite à cette expérimentation, le CMQ pourrait lister son offre de service en lien avec le projet afin que les établissements aient une meilleure appréhension des possibilités offertes par le CMQ (ex. mobilisations d'étudiants sur telle ou telle thématique...).

#### Retombées presse

Des articles de presse ont été publiés à chacune des différentes étapes du projet :

- Lors des deux visites de l'entreprise (diffusion d'un communiqué de presse lors de la première visite) ;
- Lors de la restitution du projet à l'entreprise et aux parents ;
- Lors du concours Challenge Innov', à noter qu'un article a été posté sur le site internet du rectorat sur les résultats du concours ;

#### Autres éléments :

- Participation de l'entreprise et du collège à l'émission « Ensemble c'est mieux ! » du 21 janvier 2019 sur France 3 ;
- 3 articles sur le projet ont été mis en ligne sur la page du Campus sur le site de Créativ'.

Un essaimage de cette expérimentation est prévu pour l'année scolaire 2019-2020, un appel à candidature a été transmis à tous les collèges de la région Bourgogne-Franche-Comté via la newsletter du service CREE<sup>18</sup> du rectorat de l'académie de Dijon du mois de juin, un email a également été transmis à tous les principaux de collège<sup>19</sup> des deux régions académiques de Dijon et Besançon.

Le second semestre a permis de recueillir les candidatures des collèges volontaires pour un projet de Parcours avenir en lien avec le CMQ, de rencontrer les collèges, de démarcher les entreprises et de cadrer le calendrier et la problématique de travail.

- **Le déploiement des accompagnements à la mise en œuvre du Parcours Avenir - les projets en cours pour l'année scolaire 2019-2020.**

7 collèges ont été volontaires pour le projet, 2 d'entre eux sont accompagnés par le CMQ ITIP du Creusot. Le CMQ AGT a rencontré de son côté le collège Marcelle Pardé à Dijon (21), Arthur Rimbaud à Mirebeau-sur-Bèze (21), Saint Colomban à Luxeuil-les-Bains (70), Maryse Bastié à Dole (39) et Le Parc à Dijon



Actions de promotion des formations des filières du CMQ

<sup>18</sup> CREE – Service relation entreprise au sein du rectorat de l'académie de Dijon.

<sup>19</sup> Voir annexe 2.

(21). Le CMQ s'appuie sur son partenaire Opcalim mandaté par Ocapiat pour identifier des entreprises de l'agroalimentaire volontaires pour s'engager à travailler avec les collègues.

L'avancement des travaux avec les différents collègues en fin d'année 2019 est le suivant :

- 5 enseignants d'une classe de 3ème du collège Marcelle Pardé ont été rencontrés le 06/09 pour leur présenter la méthodologie proposée mais les enseignants n'ont finalement pas souhaité mener ce projet durant cette année scolaire ;
- Le collège Maryse Bastié à Dole a été rencontré le 06/09. Une seconde réunion au collège le 26/09 a permis au CMQ de rencontrer les 10 enseignants des deux classes de 4ème SEGPA aux côtés de la directrice SEGPA et de présenter le projet. Une réunion de lancement avec les enseignants a eu lieu le 07/10 au sein de l'entreprise Bouvard fabricant de biscuits industriels. La DRH de l'entreprise a présenté l'entreprise et cadré les modalités d'une visite des élèves. Cependant, l'entreprise a souhaité, suite à cette rencontre, se retirer du projet pour cette année faute de pouvoir consacrer les ressources nécessaires à celui-ci. Le CMQ a contacté une entreprise de l'hôtellerie-restauration du bassin dolois afin de voir si un projet moins ambitieux pouvait tout de même se dérouler en lien avec ces deux classes de 4ème à partir du mois de janvier 2020 ;
- Le collège Arthur Rimbaud de Mirebeau-sur-Bèze a été rencontré les 28/08, 24/09 et 15/10 afin de présenter le projet à l'équipe enseignante et effectuer la réunion de lancement avec Opcalim mandaté par Ocapiat et l'entreprise Cacao de Bourgogne. Une première visite des élèves d'une classe de 5ème de l'entreprise et 4 enseignants a eu lieu le 03/12. Cette visite a permis à l'entreprise de présenter son histoire et son fonctionnement aux élèves, les élèves ont pu visiter la production, la chargée de projet agroalimentaire de Créativ' et la coordinatrice du CMQ ont proposé aux élèves restés en salle lors de la visite de l'autre groupe un quizz sur les métiers de l'agroalimentaire et une animation « Times'up » sur la même thématique. La DRH de l'entreprise a présenté aux élèves la problématique de travail suivante : « *Comment attirer et donner le goût aux jeunes de travailler dans l'industrie et dans les métiers de l'agroalimentaire ?* ». Suite à cette visite, les élèves ont écrit un article de presse dans le cadre du concours des académies de Dijon et Besançon « Entreprise à la Une ».
- Le collège Saint Colomban de Luxeuil-les-Bains a choisi de travailler avec une classe de 4ème. 3 enseignants sont impliqués dans le projet (Sciences physiques, technologie et SVT). Opcalim mandaté par Ocapiat a permis de mettre en contact ce collège avec l'entreprise agroalimentaire Bazin qui produit des salaisons et charcuteries et emploie 300 salariés. Des échanges téléphoniques puis par mail ont permis de présenter le projet aux enseignants et de le cadrer lors d'une visioconférence le 30/09. La réunion de lancement avec le CMQ, l'entreprise et les enseignants s'est tenue le 04/11. L'entreprise a choisi de demander aux élèves de travailler sur la problématique suivante : « *L'entreprise demande aux élèves de réfléchir à une solution pour diminuer l'emballage de la gamme de produits Philippe Wagner dans un esprit plus développement durable (réduction des emballages plastiques) conforme aux valeurs de cette gamme de produits* ». Cette problématique étant plutôt complexe pour des élèves de 4ème, le CMQ a contacté Agrosup. En effet, l'une des 6 dominantes proposée aux étudiants pour leur troisième année porte sur le packaging alimentaire et s'intitule « Food Pack ». La responsable de ce cursus a accepté de mobiliser quelques étudiants et elle-même pour venir rencontrer les collégiens début 2020, un échange téléphonique a eu lieu à ce sujet le 20/11.  
La visite de l'entreprise Bazin par les élèves a eu lieu le 13/12, les élèves ont été divisés en 3 groupes pour visiter le site de production avec le responsable de production, le responsable du service recherche & développement et la responsable qualité. La DRH et la responsable marketing ont présenté l'entreprise et la problématique aux élèves. Les élèves restés en salle ont pu déguster les produits et remplir une fiche de dégustation, ils ont également répondu à un quizz sur les métiers de l'agroalimentaire, l'animation a été effectuée par le CMQ et la chargée de projet agroalimentaire de Créativ'.
- Le collège Le Parc à Dijon a choisi de travailler avec une classe de 4ème. Le collège a été rencontré le 04/10 et le 06/12 afin de présenter les grandes lignes de la méthode proposée. Le CMQ et la chargée de projet agroalimentaire de Créativ' ont rencontré Agronov le 20/12 pour échanger sur la possibilité

pour la structure d'accueillir les élèves pour une visite des locaux, des laboratoires, des serres et champs d'expérimentation et la mise en contact avec une start-up qui pourra proposer une problématique de travail aux élèves.

- **Les perspectives pour l'année scolaire 2020-2021.**

Pour la prochaine année scolaire, le campus prévoit, d'une part, de renouveler l'accompagnement des collèges à la mise en place du Parcours avenir auprès d'autres établissements de la région. D'autre part, l'idée est de décliner cette action auprès des lycées ce qui pourra être fait sous deux angles différents :

- La première possibilité est de décliner la méthode proposée aux collèges auprès des lycées généraux, une première étape consistera à effectuer un rapide benchmark des actions déjà menées en lycée sur le Parcours Avenir ;
- La seconde possibilité est de décliner la méthodologie proposée aux collèges en intégrant dans le binôme entreprise-collège un lycée professionnel proposant des formations couvertes par le champ du CMQ, l'objectif étant de traiter la problématique proposée par l'entreprise pour une part par les collégiens et pour une autre part par les lycéens en bac pro en faisant le lien entre les collégiens et les lycéens de bac professionnel à cette occasion permettant ainsi à ceux-ci de valoriser leur formation et les connaissances acquises auprès d'un public extérieur plus jeune.  
Le travail mené par les lycéens pouvant ainsi s'inscrire dans le cadre du chef d'œuvre qui doit être réalisé par les élèves pour obtenir leur bac professionnel.

Des travaux préparatoires ont été menés en ce sens le 17/12 à Pontarlier lors d'une réunion des DDFPT<sup>20</sup> des lycées hôteliers de l'académie de Besançon en lien avec Agnès Cottet-Dumoulin, inspectrice. Une rencontre a été effectuée du côté de l'académie de Dijon avec le DDFPT du Lycée Antoine de Chenôve pour échanger sur cette possibilité le 02/12.

### 2.3 Préparer la rencontre entre les jeunes et l'entreprise et l'entreprise et les jeunes

- **Evènement de promotion des métiers et des compétences de la transformation alimentaire à la commercialisation des produits gastronomiques du territoire.**

Dans le cadre de la suite du projet de GPECT Tourisme mené par Créativ', une réflexion est en cours pour renouveler la façon de penser la promotion de la formation et des activités en proposant aux visiteurs un salon innovant sur les métiers de la relation client. Ce salon pourrait s'articuler de la transformation alimentaire jusqu'à la commercialisation des produits à partir des réflexions menées dans le cadre du projet de GPECT Tourisme, du besoin de valorisation des métiers de la production dans l'agroalimentaire pour pallier aux difficultés de recrutement des entreprises identifiées via le projet de GPECT sur les industries alimentaires et enfin sur le modèle de SMILE ,concept de salon tourné sur les métiers et développé par le SNDEC<sup>21</sup> dans la vallée de l'Arve.

Ce projet porté par Créativ', Vitagora pour la filière agroalimentaire et l'Umih pour la partie hôtellerie-restauration a fait l'objet de différentes réunions (29/04, 17/05 et 11/06). Le Comité technique du projet constitué de Justine Duc, Chargée de mission Vitagora, d'Isabelle Grandin, secrétaire générale de l'Umih 21, d'Agnès Messaadi, Chargée de projet Tourisme à Créativ', de Mélaine Walz, Chargée de projets Agroalimentaire et Santé à Créativ' et d'Aurélié Gimbert coordinatrice du CMQ s'est réuni les 22/08, le 04/10, le 29/11 et le 10/12.

Les travaux menés ont permis de dessiner les contours de l'évènement :

- Durée – 2 jours ;
- Date de réalisation – semaine du 01/02 au 05/02 2021 ;
- Les cibles – scolaires (collégiens et lycéens) et leur famille, demandeurs d'emploi et prescripteurs ;
- Lieu envisagé – Le Consortium à Dijon ;

---

<sup>20</sup> DDFPT – Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques.

<sup>21</sup> SNDEC : Syndicat National du Décolletage.

- Les différents métiers qui seront présentés lors du salon – 8 métiers de l’agroalimentaire et 2 métiers de la commercialisation des produits régionaux ;
- Le produit sur lequel l’évènement s’appuiera – poulet Gaston-Gérard ;
- Le budget prévisionnel du projet.

Le CMQ et Creativ’ ont préparé les différentes demandes de financement qui seront adressées à la région dans le cadre du SPRO<sup>22</sup>, au FSE région ainsi qu’à Dijon Métropole pour financer cet évènement. Les demandes de financement seront déposées début 2020.

### 3. Contribuer à l’évolution de l’offre de formation et sécuriser la poursuite de parcours de formation

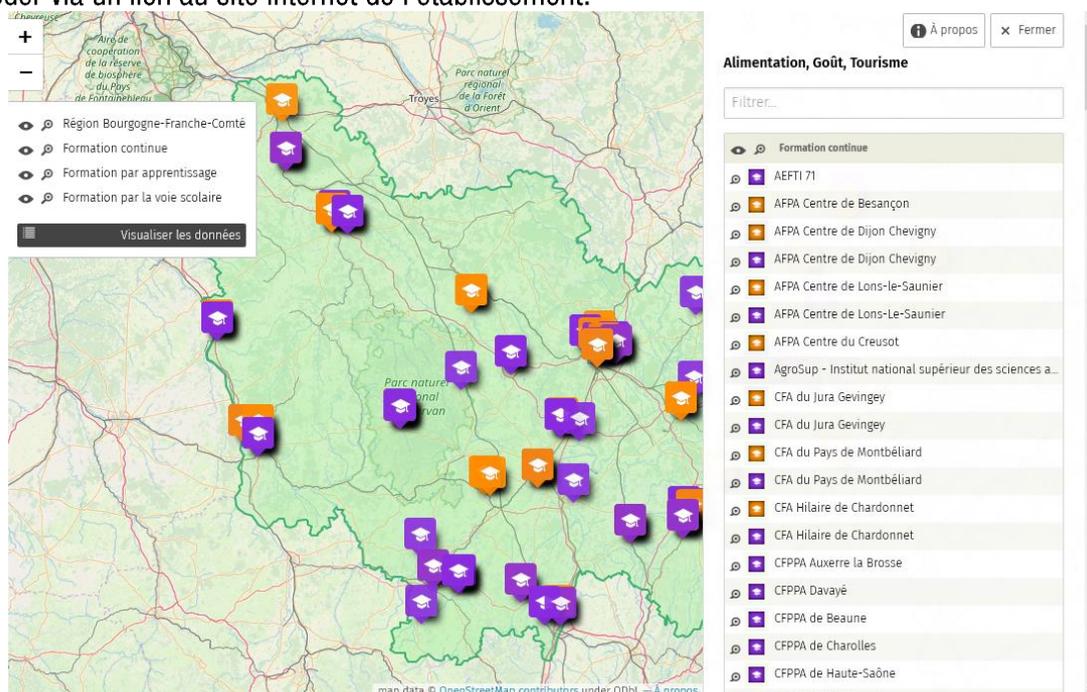
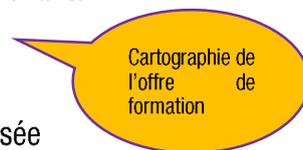
#### 3.1. Caractériser l’offre de formation existante en lien avec les besoins en compétences liés aux mutations économiques des domaines d’activité du Campus

- **Cartographie de l’offre de formation existante**

Le CMQ a produit une cartographie de l’offre de formation existante sur le territoire Bourgogne-Franche-Comté, celui-ci a finalisé et mis en ligne ce document sur le site internet de Creativ’ au printemps 2019. **L’enjeu était de concrétiser le CMQ pour les apprenants en proposant un objet visuel.** Cette carte interactive permet de filtrer les formations des filières Alimentation, Goût, Tourisme via les statuts des apprenants :

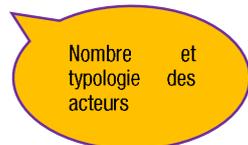
- Voie scolaire ;
- Apprentissage ;
- Formation continue.

L’étiquette de chaque établissement permet de visualiser l’offre de formation proposée et d’accéder via un lien au site internet de l’établissement.



Le CMQ a répertorié plus de 94 établissements de formation dans le cadre de ce travail et a classé les formations qu’ils proposent selon qu’elles sont dispensées par la voie scolaire, l’apprentissage ou la formation continue.

En novembre 2019, le CMQ a proposé aux différents lycées hôteliers et CFA ayant une offre de formation en hôtellerie-restauration et tourisme d’intégrer le logo du Campus sur leur site internet avec un lien renvoyant sur cette carte des formations.



<sup>22</sup> SPRO – Service Public Régional de l’Orientation.

- **Analyse de l'offre de formation en adéquation avec les besoins en compétences du territoire.**

### 3.2. Adapter, compléter et enrichir l'offre de formation existante en lien avec les nouveaux besoins en compétences du territoire.

- **Enrichissement de l'offre de formation et mise en cohérence de parcours de formation initiale ou continue.**

Au cours de l'année 2019 et à partir des résultats de l'analyse de l'offre de formation territoriale sur les métiers de la relation client, trois expérimentations ont été menées pour tester des modalités pédagogiques innovantes :

#### **L'expérimentation Théâtre Forum.**

Parmi les compétences attendues et insuffisamment travaillées dans le cadre des formations proposées sur le territoire on retrouve, notamment, la gestion de situations complexes dans le cadre d'une relation client ainsi que la capacité à se mettre en scène. Ces exercices peuvent se révéler difficiles et nécessitent d'adapter sa posture et son langage à différents types de clientèles et de situations.

Ainsi, le CMQ et Creativ' se sont rapprochés de TalentCampus<sup>23</sup> pour expérimenter l'utilisation du théâtre forum comme modalité pédagogique pour améliorer la relation client en proposant des sessions de formation mixtes entre publics en formation, demandeurs d'emploi et professionnels (élèves, salariés, employeurs, apprentis, jeunes accompagnés par la Mission Locale). Les 6 sessions proposées se sont déroulées pour la plupart sur une journée (les deux dernières sur une demi-journée) selon le déroulé suivant :

- Accueil des participants et présentation de la démarche de théâtre forum : les participants sont accueillis et le formateur présente les 4 règles du théâtre forum : liberté de parole, égalité de parole, respect et coresponsabilité (chacun est responsable de la réussite du théâtre forum).
- Echauffement et mise en coopération : des jeux collectifs sont proposés, ils ont pour objectifs de mettre à l'aise les participants, que ceux-ci apprennent à mieux se connaître et de commencer à aborder de façon ludique la thématique de la journée. Les participants élaborent ensuite les règles de vie dont ils auront besoin pour travailler tout au long de la journée.
- Création des maquettes de travail : Travail en petits groupes pour échanger sur des situations professionnelles vécues. Les participants se concertent en groupes de 4 à 5 personnes et échangent sur des situations professionnelles difficiles vécues par chacun. Exemples de situations vécues qui ont émergé : gérer une personne influente qui a un comportement déplacé (voire harcèlement), gérer des remarques d'un client sur son physique, gérer un client mécontent au téléphone en même temps qu'un autre client est présent physiquement...
- Séquence de théâtre forum : mise en place d'une saynète, les participants rejouent une des situations vécues et les autres participants observent et prennent des notes. Les observateurs peuvent proposer des alternatives et la saynète est alors rejouée. Un débriefing permet ensuite aux participants, aidés par le formateur, d'identifier un certain nombre de leviers et de freins pour trouver une issue satisfaisante à la situation. Exemples de leviers identifiés : dire « je » plutôt que « on », prendre l'espace verbal/physique, rester souriant et courtois...
- Redynamisation du groupe suite au repas à l'aide de jeux collectifs.

---

<sup>23</sup> TalentCampus est un organisme de formation qui s'est développé dans le cadre d'une labellisation « Initiatives d'excellence en formation innovante ». Cet organisme propose à un public de salariés ou de demandeurs d'emploi des formations pour développer ses compétences sociales et prendre conscience de ses talents et de ses atouts.



- Séquences de théâtre forum, nouvelles séquences de théâtre forum où dans d'autres situations, les participants essaient de réutiliser les leviers identifiés au préalable.
- Activité des forces : chaque participe identifie à l'aide de cartes « forces » sa plus grande qualité professionnelle.
- Bilan : les participants partagent leur ressenti de la journée et ce avec quoi ils vont repartir suite à la session de formation.

Les résultats chiffrés de l'expérimentation :

Organisme	Date des sessions	Participants « apprenants »	Professionnels	Enseignants / formateurs
Lycée viticole de Beaune	16 octobre	30 étudiants	3	0
Ecole des Métiers	14 novembre	30 apprentis	5	3
Mission Locale	5 décembre	12 demandeurs d'emploi	8 <sup>24</sup>	2
Lycée Simone Weil	25 janvier	28 élèves	7	4
Mission Locale	10 avril	12 demandeurs d'emploi	3 <sup>25</sup>	0
Lycée Simone Weil	14 mai	22 <sup>26</sup> élèves	0	0
TOTAL		134	23	13

Le bilan qualitatif de l'expérimentation :

Un questionnaire d'évaluation remis aux participants a permis de constater que sur les 22 répondants, 20 d'entre eux sont capables de citer les pratiques et postures qui peuvent agir comme des leviers et des freins dans la relation avec un client. 20 personnes ont également répondu être capable de présenter une situation, la posture qui pourrait être adaptée et les bénéfices attendus de cette posture. Un peu moins de participants, 15, pensent pouvoir utiliser les outils et techniques assimilés durant la formation et citent ces techniques.

Par ailleurs, les enseignants qui ont participé aux sessions pensent réutiliser certains des outils proposés et quelques-uns d'entre eux seraient intéressés pour se faire former au théâtre forum.

Les points positifs :

- La mixité des publics, celle-ci a permis d'enrichir les discussions et de partager des bonnes pratiques ;
- Le cadre de travail défini pour des apprentissages sous forme ludique a été particulièrement apprécié ;
- La cohérence du groupe, les jeux pour apprendre à mieux se connaître et les repas pris en commun le midi ont favorisé les échanges entre les participants qu'ils soient professionnels ou apprenants extérieurs.

<sup>24</sup> Les 8 professionnels incluent 2 conseillers Mission Locale.

<sup>25</sup> Idem.

<sup>26</sup> Les élèves de 1<sup>ère</sup> Bac pro ARCU ne sont pas comptabilisés ici car ils ont animé la session pour les élèves de seconde.

Les difficultés rencontrées et axes d'amélioration :

- La mobilisation des professionnels a été très difficile et le démarchage a été extrêmement chronophage et fastidieux. Le CMQ et Creativ' ont relancé les entreprises du secteur de l'hôtellerie-restauration en direct ou via les têtes de réseau par téléphone ou par mail malgré cela peu d'employeurs ont mobilisé leurs salariés pour cette formation.
- La maturité des publics : certains élèves ou apprentis qui ont suivi l'expérimentation ne disposaient pas de suffisamment de vécu professionnel et s'ils ont pu apporter des situations complexes vécues, ont eu du mal à identifier des solutions alternatives pour dénouer les situations. Si ces éléments ne sont pas apparus lors des débats, c'est que les individus du groupe n'avaient pas encore les ressources et n'étaient pas encore assez mûrs pour les adopter.
- Le manque de supports écrits en fin de formation. Malgré le fait que certains formateurs encouragent les participants à prendre des notes au cours de la journée, les stagiaires regrettent le fait de ne pas disposer d'un support écrit en fin de journée qui reprendrait les notions vues. De même, une communication préalable en amont de la formation présentant les objectifs pédagogiques et le déroulé de la formation a manqué à certains participants. Suite à certaines sessions, notamment celle qui s'est déroulée à l'Ecole des Métiers, un mémo reprenant les leviers et les freins identifiés en lien avec les saynètes jouées au cours de la journée a été envoyé aux participants quelques jours après la formation.

Une piste d'amélioration serait de proposer en amont de la formation un document qui présenterait les objectifs pédagogiques de la journée permettant ainsi aux stagiaires d'être plus attentifs aux leviers et freins identifiés ainsi qu'à la possibilité pour eux de les tester au cours des différentes séquences de théâtre forum de la journée. En fin de session, un temps de formalisation en petits groupes permettrait de rappeler les notions vues et ce travail pourrait être complété par un mémo remis aux participants et reprenant non seulement les leviers et freins identifiés au cours des différentes séquences de théâtre forum mais également les notions et concepts vus en cours de session (ex : responsabilité...).

### **L'expérimentation de la Prépa-apprentissage.**

Origine et contexte de l'expérimentation.

Creativ' et le CMQ ont identifié, à partir des résultats du diagnostic de la GPECT Tourisme et de l'analyse de l'offre de formation régionale, un besoin d'outils pédagogiques innovants pour compléter l'offre de formation existante. Une partie de ces outils sont existants et proposés par TalentCampus par exemple et d'autres outils reposent sur les nouvelles technologies et nécessitent d'être développés. Afin de développer ces outils le CMQ et Creativ' ont écrit avec leurs partenaires le CFA Ecole des métiers, TalentCampus, Manzalab et la Mission locale du bassin dijonnais une réponse à l'appel à projets « prépa-apprentissage » du PIC<sup>27</sup>. Ce projet déposé en décembre 2018 n'a pas pu être examiné par le jury pour non-conformité de la candidature. Le projet CitéApprenti a donc été redéposé le 10/05.

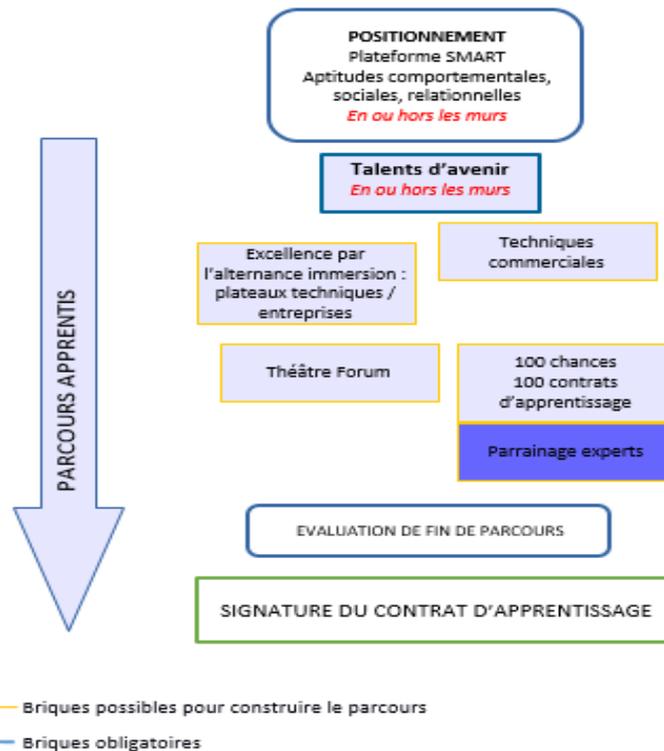
Creativ' avait, parallèlement, obtenu un soutien financier de l'entreprise de travail temporaire Randstad ce qui a permis de débiter une expérimentation pendant l'été 2019 intitulée « prépa-apprentissage ».

Cette expérimentation a pour objectif de développer et tester un certain nombre d'outils imaginés dans le cadre du projet Cité Apprenti et présentés dans le schéma suivant sous forme de briques :

---

<sup>27</sup> PIC : Plan d'Investissement dans les Compétences.

## Projet expérimental de sécurisation du parcours vers l'apprentissage dans les métiers de la relation client



28

Cette formation était destinée à un public ayant le projet d'intégrer une formation en apprentissage tout en éprouvant le besoin de travailler de manière plus approfondie son projet avant de le concrétiser par la signature d'un contrat. L'objectif de cette préparation à l'apprentissage était de permettre à chacun de mieux connaître ses talents et ses points forts pour les valoriser. Il s'agissait également d'une opportunité de découvrir la formation et le métier envisagé via des temps d'immersion sur les plateaux techniques et une immersion en entreprise.

### Déroulé de la prépa-apprentissage

La première session d'expérimentation s'est déroulée du 01/07 au 16/07. Une information collective a permis de réunir le 19/06, 17 jeunes sur les 30 orientés par la mission locale au sein de l'Ecole des Métiers. 12 jeunes ont été inscrits dans le dispositif et 6 jeunes ont été vraiment présents en continu.

#### Semaine 1

Jours 1 et 2 – « Talent d'avenir » formation proposée par Talent Campus, les participants ont travaillé sur la valorisation de leurs compétences sociales et sur les postures à adopter lors de la rencontre avec un recruteur. Le jour 2 dans l'après-midi, les jeunes ont pu tester à l'aide de casques de réalité virtuelle des serious game sur la relation commerciale.

Jours 3 et 4 – Découverte des gestes métiers sur les plateaux techniques de l'Ecole des Métiers

Jour 5 – Le matin, les jeunes ont pu visiter une entreprise d'hôtellerie-restauration, l'hôtel Mercure et rencontrer des salariés qui ont présenté leur métier.

#### Semaine 2

Jours 1,2,3 et 4 – Immersion en entreprise sur le secteur d'activité choisi par le participant.

Jour 5 – Une demi-journée de théâtre forum a permis aux participants de revenir sur des situations complexes vécues durant la semaine d'immersion en entreprise.

#### Semaine 3

Jours 1 et 2 – La matinée du jour 1 et le jour 2, les participants ont pu suivre la brique « 100 chances, 100 contrats d'apprentissage ». Les jeunes ont travaillé sur leur projet personnel pour l'affiner, ils ont également appelé une ou deux entreprises ciblées pour obtenir un contrat d'apprentissage. Enfin, ils ont pu travailler leur pitch de présentation.

<sup>28</sup> Voir en annexe 3 pour la présentation des outils prévus dans le cadre du projet Cité Apprenti.

### Les résultats de l'expérimentation :

Une réunion de bilan de l'expérimentation s'est tenue le 29/08. 1 contrat d'apprentissage a été signé suite à cette expérimentation.

- Les points positifs :  
L'orientation des jeunes sur le dispositif via la mission locale a bien fonctionné de même que les sessions de formation animées par TalentCampus et l'immersion dans les plateaux techniques proposés par l'Ecole des Métiers.
- Les axes d'amélioration :  
La coordination du projet au sein de l'Ecole des Métiers a manqué ne permettant pas un travail partenarial efficace. L'outil Teemew n'a pas pu être utilisé par les stagiaires durant la première session. Deux jeunes n'ont pas pu faire d'immersion en entreprise et pour deux autres, le lieu de stage ne correspondait pas aux attentes du jeune en terme de métier.  
Par ailleurs, le résultat de la signature d'un seul contrat à l'issue de la formation interroge sur la capacité du dispositif à atteindre les objectifs de 150 contrats d'apprentissage indiqués dans le cadre du projet CitéApprenti, cependant, le sourcing effectué concerne des jeunes très éloignés de l'emploi et de la formation ce qui explique en partie ce résultat.

Parallèlement, le projet déposé dans le cadre de la Prépa-apprentissage a été retenu par la Caisse des Dépôts. Le projet porté par l'Ecole des Métiers a donc pu officiellement démarrer avec les partenaires suivants : Créativ', la Mission Locale du bassin dijonnais, Manzalab, Talent Campus et le CMQ AGT qui interviendra surtout au cours de la seconde année du projet lors de la phase de déploiement des outils développés auprès d'autres CFA et lycées professionnels de la région.

Les premiers outils ont été mis en place (fiche d'orientation sur la prépa-apprentissage, questionnaire d'évaluation de la formation dispensée par TalentCampus) et une première session de la prépa-apprentissage s'est tenue du 25/11 au 11/12. L'information collective avait réuni 21 jeunes sur les 30 jeunes conviés et finalement 14 jeunes ont intégré le parcours Cité Apprenti.e. Afin d'atteindre les objectifs fixés dans le cadre du projet, il est prévu de proposer une session Prépa-apprentissage par mois soit 10 sessions en 2020.

### **L'expérimentation de la POEC Vendeur conseiller en magasin en commerces, entreprises et établissements accueillant des touristes.**

*On note qu'un bilan complet de l'expérimentation est disponible.*

#### Origine de l'expérimentation.

Agefos PME Bourgogne-Franche-Comté mandaté par l'Opcw des entreprises de proximité a été l'un des partenaires de la GPECT Tourisme menée par Créativ'. Cet organisme a souhaité, avec l'accord du Conseil Région et grâce à un cofinancement du PIC, mettre en place une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective<sup>29</sup> expérimentale de vendeur conseiller en magasin reprenant les compétences attendues par les employeurs telles qu'identifiées dans le cadre de l'enquête du projet de GPECT Tourisme menée par Créativ' et le Pays Beaunois sur la zone des Climats de Bourgogne.

#### Le cahier des charges de la formation.

Créativ' et le CMQ ont donc participé à la rédaction du cahier des charges d'une POEC Vendeur Conseiller Commercial pour les commerces, entreprises et établissements accueillant des touristes et ont ainsi déterminé le contenu de la formation. Le cahier des charges comptait deux semaines de stage en entreprise et le reste de la formation en centre avec :

- Un socle de connaissances et compétences à acquérir en lien avec l'activité de vendeur : un module de 35h intitulé « Apprentissage de base commerce » et un second module de 140h « Vendre et conseiller le client en magasin » ;

---

<sup>29</sup> Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective désignée sous l'abréviation POEC est une formation de 400h maximum dédiée aux demandeurs d'emploi et leur permettant de suivre un parcours de formation en centre de formation et en entreprise permettant d'acquérir les compétences requises pour occuper un emploi correspondant à des besoins identifiés par une branche professionnelle.

- Une spécialisation « tourisme » avec 105h consacrées à la « Pratique de l'anglais en situation d'accueil de touristes étrangers » et 50h dédiées à la « Connaissance de l'offre touristique locale ».

Le cahier des charges établi détaille les modalités pédagogiques préconisées et la diversité des ressources à mobiliser concernant la partie spécialisation « tourisme ».

#### Le déroulé de la formation.

Agefos PME a lancé l'appel à candidatures et sélectionné l'AFPA dont l'offre proposée répondait aux attendus du cahier des charges. 12 stagiaires ont intégré la formation qui s'est déroulée du 25/09 au 13/12.

#### Le bilan de l'expérimentation.

Creativ' et le CMQ ont participé au bilan de la formation et soumis aux stagiaires un questionnaire d'évaluation des compétences acquises concernant la partie relation avec le client dans un établissement accueillant des touristes. Le CMQ a également interrogé individuellement une partie des stagiaires via des entretiens téléphoniques post formation.

#### Les points positifs de l'expérimentation.

Les évaluations et bilans de la POEC menés ont permis de constater l'intérêt d'une telle expérimentation au travers, notamment, des éléments suivants :

- Le choix fait par l'AFPA de proposer deux heures par jour d'anglais plutôt que de condenser l'offre sur une période courte a été bénéfique pour les stagiaires ;
- La variété des modalités pédagogiques proposée a permis aux stagiaires d'apprécier la formation malgré la densité des contenus proposés ;
- L'ouverture sur le patrimoine culturel et gastronomique local a été apprécié par tous y compris les personnes ne se projetant pas dans un établissement accueillant des touristes. L'un des stagiaires indique « La visite de Dijon a été très intéressante, alors que ça fait 15 ans que je suis à Dijon, je ne connaissais pas le musée ». L'objectif de réveiller la curiosité des stagiaires sur leur environnement patrimonial, culturel et gastronomique local a été atteint.

Du côté des entreprises qui ont accueilli les personnes en immersion, un retour a été particulièrement positif. En effet, l'une des stagiaires en immersion dans une boutique de vente de produits gastronomiques régionaux a présenté la formation qu'elle suivait à la propriétaire qui a indiqué que cette formation correspondait exactement aux attentes des commerçants du centre-ville de Dijon.

#### Les points d'amélioration.

Du côté des entreprises comme des stagiaires, le temps d'immersion en entreprise a été considéré comme trop court d'autant plus que les deux semaines de stage n'ont pas été consécutives. Cependant, les contenus de la formation en centre peuvent difficilement être plus condensés. En effet, la partie « vente » a déjà volontairement été réduite dans le cadre du cahier des charges afin de ménager un volume horaire conséquent pour l'anglais et les activités en lien avec le tourisme.

#### **Synthèse et perspective suite à l'expérimentation de la POEC.**

Le bilan de cette expérimentation est positif puisqu'elle a permis de valider la pertinence de colorer une formation métier sur la vente à destination des demandeurs d'emploi avec des modules en lien avec l'accueil d'une clientèle touristique soit :

- Un volume d'heures conséquent d'anglais à répartir tout au long de la formation plutôt que de grouper sur une courte période ;
- Un travail sur les spécificités des clientèles étrangères selon leur nationalité ;
- La mise en pratique des compétences de vente acquises au cours de la formation pour construire une offre commerciale destinée à une cible touristique précise (clientèle aisée, tourisme d'affaire, offre famille...);
- L'acquisition de connaissances sur le patrimoine culturel et gastronomique local et régional via différentes modalités pédagogiques : visite touristique de la ville, apports d'un formateur en service ou en cuisine pour la découverte des produits gastronomiques, utilisation de supports destinés au grand public ex 100 merveilles de Bourgogne-Franche-Comté.

On a pu noter également que cette « option » tourisme a été un facteur décisif de choix de cette formation pour une partie des stagiaires interrogés. Il serait donc intéressant de tester cette coloration sur d'autres formations métiers où les salariés sont régulièrement en lien avec une clientèle étrangère comme les formations au métier de réceptionniste en hôtel ou au métier du service en restauration ce dernier souffrant d'un véritable déficit d'attractivité auprès des demandeurs d'emplois.

Par ailleurs, une autre perspective de poursuite des travaux serait de colorer également des formations initiales par la voie scolaire pour les métiers de la vente et du service en restauration sur des zones d'emploi fortement touristiques comme les bassins d'emploi de Dijon, de Beaune, de Besançon ou encore des montagnes du Jura sur le territoire de la région Bourgogne-Franche-Comté.

## 4. Développer les mobilités à l'international

### 4.1. Identifier les possibilités de mobilité à l'international

- **Etat des lieux des actions de mobilité existantes dans les établissements.**

Pour rappel, le CMQ a mené un travail d'enquête en 2018 auprès des lycées et établissements de formation initiale dispensant des formations hôtelières ou agroalimentaires sur les actions de mobilités des élèves existantes dans les établissements. La synthèse des éléments recueillis amenait les constats suivants :

- Le niveau de maîtrise de l'anglais des jeunes en sortie de formation professionnelle de niveau IV et V est insuffisant pour satisfaire les exigences des professionnels du tourisme ;
- Les mobilités à l'étranger des élèves ou des apprentis quand elles sont pratiquées, restent modestes en termes de volumétrie et la majorité des apprenants n'a pas accès à cette possibilité a fortiori pour les bas niveaux de qualification ;
- On relève cependant de bonnes pratiques dans les établissements régionaux qui mériteraient d'être valorisées et dupliquées dans la région.

### 4.2 Construire un projet de mobilité avec les établissements

- **Proposition de partenariat avec Hosco.**

Afin de travailler sur les enjeux du développement à l'international avec les lycées hôteliers et les CFA proposant une offre de formation sur les métiers de l'hôtellerie-restauration, le CMQ a pris un contact avec un prestataire de service Hosco proposant une plateforme de mise en relation et d'animation d'un vaste réseau d'anciens élèves de 250 écoles hôtelières en Europe et à l'international. Cette plateforme offre également l'opportunité aux employeurs de diffuser des offres d'emploi et de stages.

La proposition était que le CMQ soit l'animateur sur la plateforme du réseau des établissements hôteliers du CMQ permettant une visibilité nationale voire internationale de ce réseau sous réserve d'une participation financière des établissements (à hauteur au total de 50% du coût de la prestation). Cette proposition s'inscrivait dans le double objectif de donner de la visibilité à ces formations actuellement peu attractives pour les jeunes au niveau régional mais également international, elle ouvrait également des perspectives aux élèves et apprentis de ces sections pour faire des stages ou trouver un emploi à l'international et parfaire ainsi la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères.

Aucun des établissements contactés n'a souhaité donner suite à cette proposition, la raison principalement avancée a été la question du coût sans que les établissements expriment pour autant un intérêt pour le service proposé. Un seul établissement a indiqué avoir un réseau d'anciens suffisamment animé et solide pour ne pas éprouver le besoin de travailler avec un prestataire externe.

Les raisons de ce positionnement semblent diverses :

- Il est tout d'abord possible que cette proposition ait été mal présentée par le CMQ et donc par conséquent mal comprise par les établissements qui n'ont pas vu l'opportunité pour eux de travailler via cet outil sur l'attractivité des formations en hôtellerie-restauration ;

- Par ailleurs, la culture de l'animation d'un réseau des anciens n'est pas partagé par tous les établissements faute, notamment, de moyens humains ;
- Enfin, la question financière reste prégnante pour les établissements.

- **Contrat d'étude master européen.**

Le CMQ a pris contact avec la responsable du Master « Etudes européennes et internationales parcours Projets européens » de l'Université de Cergy Pontoise afin de soumettre à un groupe d'étudiant un Projet d'étude en lien avec la problématique de l'international au sein du CMQ AGT. Un groupe de 4 étudiants a choisi de travailler sur le sujet proposé par le CMQ de novembre 2019 à mai 2020 date de rendu des travaux.

Un point téléphonique a été effectué avec la responsable du master le 04/10, une rencontre physique avec les étudiants a eu lieu le 14/11 et un point d'avancement des travaux a été transmis par les étudiants à la coordinatrice du CMQ par mail le 20/12.

L'objectif et le contenu de la mission sont les suivants : proposer une stratégie d'actions possible pour le CMQ AGT en lien avec le volet international à la fois réaliste en termes de mise en œuvre et répondant aux critères de labellisation des Campus des Métiers et des Qualifications. Pour répondre à cet objectif, les étudiants devront :

- Etablir un benchmark des actions menées par les autres CMQ au niveau national.
- Identifier les meilleures pratiques et interroger les directeurs opérationnels concernés sur les conditions de mise en œuvre, les moyens humains et financiers investis.
- Identifier les cadres de financements européens dans lesquels le CMQ pourrait entrer de manière pertinente
- Identifier le ou les appel(s) à projets les plus pertinents pour le CMQ et en décrire les conditions d'accès.
- Identifier un réseau ou des réseaux de partenaires à contacter pour inscrire le CMQ dans un projet.
- Faire des propositions pour l'élaboration d'une stratégie du CMQ à l'international.

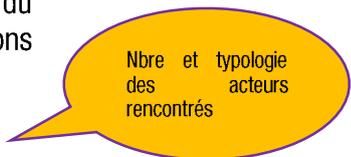
## 5. Animer les relations entre les communautés éducatives et le monde professionnel

### 5.1. Favoriser la connaissance des enseignants et des formateurs sur le Campus et ses enjeux

- Mobilisation des acteurs de la communauté formative et éducative autour des actions du Campus

Pour la seconde année, l'association Food Tech a invité le CMQ AGT à participer au salon Food Use Tech qui s'est tenu les 19/09 et 20/09.

Le CMQ a convié les membres du réseau du CMQ à assister à une table-ronde intitulée « L'importance des soft skills, les modalités pédagogiques pour les développer et leur impact sur l'organisation du travail » animée par le CMQ en lien avec les travaux menés par celui-ci. 137 invitations ont été lancées par le CMQ et 31 personnes sont venues assister à la table-ronde en dehors des visiteurs du salon qui ont également pu assister à ce moment.



Nbre et typologie des acteurs rencontrés

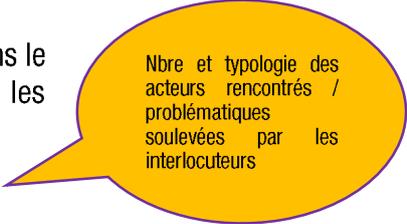
L'introduction du débat a été faite via un entretien filmé avec Cécile Jarleton, doctorante en psychologie du travail au sein du Lab RH. Cécile Jarleton a commencé par définir les concepts que sont les compétences, les traits de personnalité et les états émotionnels permettant ainsi de distinguer ce qui relève strictement des compétences et qui doivent être le cœur du sujet quand on évoque la question des soft skills. Au sein des compétences comportementales, elle a également fait le distinguo entre ce qui relève des compétences relationnelles, des compétences émotionnelles et de la créativité.

Les intervenants de la table-ronde était Pierre Alzingre, dirigeant de Visionari qui a présenté l'action Lab'collégien menée avec les élèves du collège du Chapitre (voir plus haut), Justine Bouley, ingénieure pédagogique au sein de Talent Campus qui a présenté les résultats des expérimentations de Théâtre Forum menées avec les apprenants du CMQ (voir plus haut) et, enfin, Laurine Jandot, business manager chez Altagile a décrit les solutions de recrutement proposées aux entreprises basées sur la valorisation des savoir-être des candidats et leurs traits de personnalité aux côtés de leurs compétences techniques.

Aurélie Gimbert a interrogé Pierre Alzingre pour conclure le débat sur ce qui, pour lui, était la compétence la plus importante à développer à l'heure actuelle pour les futurs salariés. Pierre Alzingre a répondu que la capacité

d'association c'est-à-dire à la fois la curiosité, la capacité à gérer les outils numériques et enfin la capacité à travailler de manière collaborative au sein d'une équipe ou avec des partenaires extérieurs était une compétence primordiale pour les salariés de demain.

**Concernant le secteur de l'agroalimentaire**, plusieurs entreprises ont été visitées dans le cadre des rencontres organisées par la chargée de projet de Créativ' et Vitagora entre les entreprises et les prescripteurs de l'emploi : le 02/05 à Cacao de Bourgogne, le 12/09 chez Tippagral, le 17/09 au Criollo et au sein de l'entreprise Chazal le 08/10. Ces rencontres ont permis pour le CMQ de mieux appréhender les métiers des entreprises rencontrées et leurs problématiques en lien avec les recrutements et la fidélisation des salariés.



Nbre et typologie des acteurs rencontrés / problématiques soulevées par les interlocuteurs

## 5.2. Impliquer les deux communautés dans des échanges et des réflexions sur le développement du Campus

- **Organisation de temps d'échanges et de partages de pratiques entre la communauté éducative et le monde professionnel**
  - Afin d'organiser un temps d'échanges et de partage des pratiques entre les différents membres du réseau du CMQ (communauté éducative et monde professionnel), le CMQ a choisi de se faire accompagner pour la mise en place d'une politique de management de l'innovation afin de proposer de nouvelles modalités de réflexion et d'actions aux établissements de formation et aux entreprises sur des problématiques inhérentes aux secteurs d'activité couverts par le CMQ. Un temps de travail est ainsi programmé avec la communauté des acteurs du CMQ au printemps 2020 avec le cabinet Devinnov'.

Afin de mieux préparer cet accompagnement le CMQ a rencontré différents acteurs travaillant sur ces thématiques et notamment le Crunch Lab de l'UTBM à Belfort le 25/11 qui vise à créer les conditions favorables à l'innovation avec un lieu et un processus itératif basé sur 4 étapes : l'idéation, le coworking, le prototypage et la validation par les usages.

De manière complémentaire, le CMQ a assisté le 03/12 à une conférence organisée par la CCI de Dijon sur l'expérience utilisateur ou User expérience animée par deux chercheuses de l'UTBM en design thinking. La méthodologie utilisée par les chercheuses semble être une piste de réflexion intéressante pour les futures actions du CMQ.

## 6. Communication

### 6.1. Communication autour du Campus

- **Mettre en place une stratégie de promotion et de communication**

Durant l'année 2018, le CMQ a produit des outils de communication propres au campus : un flyer à destination des institutionnels, un roll-up pour les salons ou manifestations extérieures et une plaquette tout public ainsi qu'une page internet dédiée au campus sur le site de Créativ' et reliée au site internet régional des campus.

Cette année, le CMQ a complété cette palette d'outil en produisant la première Newsletter du CMQ qui a été transmise aux membres du réseau le 17/09 et mise en ligne sur la page du site internet du CMQ.

## 6.2. Valoriser les actions du Campus à l'extérieur

### • Communiquer autour des actions du campus

Durant l'année 2019, 7 actualités en lien avec le CMQ et ses actions ont été mises en ligne sur le site internet de Creativ'.

Exemple d'une actualité, mise en ligne sur le site de Creativ'.

#### LES ADAPTATIONS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE AU CŒUR DES ÉCHANGES ENTRE ENSEIGNANTS ET CHERCHEURS



Le 28 novembre, l'INRA et le Campus des Métiers et des Qualifications Alimentation, Goût, Tourisme proposent un après-midi d'échanges articulé autour des travaux de deux enseignants chercheurs d'Agrosup, un climatologue et un agronome, sur le changement climatique en Bourgogne-Franche-Comté et ses conséquences sur les cultures.

Au programme :

- Les modèles prédictifs de la recherche sur les changements dans les années à venir ;
- Des témoignages de responsables d'exploitation en lycée agricole et d'agriculteurs pour échanger sur leurs pratiques ;
- Dans le prolongement des échanges, les formateurs et enseignants des établissements agricoles seront amenés à réfléchir à leurs besoins en termes de contenus pédagogiques sur le sujet.

Pour plus d'informations sur les travaux de recherche en cours sur le sujet à l'INRA : P5DR Bourgogne-Franche-Comté

Contact : Aurélie Gimbert – agimbert@creativ21.fr et Candice Laroche : candice.laroche@inra.fr

Publiée le : 27/11/2019

#### Les actus

##### Salon Food Use Tech 2019

Cette année encore, le Campus des Métiers et des Qualifications sera présent au Salon Food Use Tech qui se tiendra les 19 et 20 septembre à Dijon. Food Use Tech réunit les acteurs des nouveaux usages dans l'alimentation, de la production à la consommation, en passant par la transformation et la distribution.

Le Campus animera une table ronde le 19 septembre après-midi sur l'importance des soft skills, les modalités pédagogiques pour les développer et leur impact sur l'organisation du travail.

Autre moment fort, le 20 septembre après-midi ouvert au grand public avec l'intervention de Régis Marcon sur les clefs d'une alimentation plus saine et plus durable.

Pour vous inscrire et obtenir un badge d'accès au salon, contactez Aurélie Gimbert – agimbert@creativ21.fr

#### Ça se passe chez les partenaires du réseau

La 5ème édition du Week-end Gourmand du Châl perché (27, 28 et 29 septembre) accueillera les élèves de la région du primaire au lycée lors des « Rencontres régionales du Bien Manger » qui se tiennent le vendredi et proposent aux scolaires la découverte des savoir-faire des métiers de bouche et des formations.

Le Campus sera présent, aux côtés des lycées professionnels et CFA de la région.

A noter, pendant cet événement le 1ère édition du concours culinaire « Les Mets gourmands » ouvert aux élèves, étudiants et apprentis des métiers de bouche.

#### Les travaux du Campus

##### Des expérimentations de théâtre forum réussies pour les apprenants

Le Campus, Creativ' et leur partenaire, l'organisme de formation TalentCampus, ont mené durant l'année scolaire 2018-2019 une expérimentation sur le développement des compétences transversales pour gérer les situations complexes dans le cadre de la relation client.

L'idée était de tester le théâtre forum comme modalité pédagogique permettant d'identifier les leviers à mobiliser et les freins à éviter pour gérer des situations complexes vécues par les participants.

Les 6 sessions menées ont permis de tester le dispositif avec des apprentis de l'École des Métiers, des lycéens du Lycée Simone Weil de Dijon, des étudiants de BTS du Lycée viticole de Beaune et des jeunes demandeurs d'emploi de la Mission Locale du bassin dijonnais.

Des professionnels enseignants, formateurs, salariés issus de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme et d'autres secteurs ont également participé, enrichissant les échanges par leurs expériences et leur vécu professionnel.

Les résultats en bref : 134 élèves, apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi concernés, 23 professionnels et 13 enseignants / formateurs. Une évaluation post formation a montré que les répondants à l'évaluation sont à plus de 90% capables de citer les pratiques et postures qui peuvent agir comme des leviers et des freins dans la relation avec un client et près de 70% des sondés pensent pouvoir utiliser les outils et techniques assimilés dans leur pratique professionnelle.

Pour accéder un bilan complet de l'expérimentation : <https://www.creativ21.fr>



L'exercice du bâton d'hélium en expérimentation de théâtre forum

- Par ailleurs, le CMQ a été présent sur le stand de Dijon Métropole lors de la journée d'inauguration de la Foire Gastronomique de Dijon le 31/10 et la coordinatrice a été interviewée et la vidéo a été diffusée sur les réseaux sociaux via le service de communication de la ville de Dijon.

### III. Résultats et produits observables

A la fin de l'année 2019, on peut noter que :

- Par la mise en œuvre des actions menées au cours de l'année, le CMQ a montré sa capacité à **mettre en réseau, mobiliser et faire travailler un ensemble d'acteurs et de partenaires** régionaux issus de la formation, de l'enseignement et des milieux économiques.
- Le CMQ a pu mener un plan d'actions dense et diversifié malgré des moyens humains limités grâce à la capacité de Creativ' et du CMQ à essayer et à trouver des relais opérationnels pour le déploiement de certaines actions. Le projet CitéApprenti et l'expérimentation en lien avec la POEC en sont deux exemples.
- **Les expérimentations mises en place par le CMQ** avec le soutien des travaux menés par Creativ' et répondant aux objectifs du CMQ ont abouti à des résultats positifs qu'il reste à valoriser et à déployer de manière plus large au niveau de la région Bourgogne-Franche-Comté.
- Le CMQ commence à être **identifié au sein de la communauté des acteurs institutionnels et économiques** régionaux. Ainsi, le CMQ a pu participer et rendre un avis dans le cadre du groupe de travail RIS3 Alimentation durable pour définir la RIS3 Bourgogne-Franche-Comté 2021-2027. Une autre illustration de cet ancrage dans les milieux institutionnels est la sollicitation de la coordinatrice du CMQ pour participer au Comité d'Agrément de la Vallée de la Gastronomie projet interrégional impliquant les régions PACA, Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté.
- Il reste cependant des **attentes fortes vis-à-vis du CMQ** de la part des lycées professionnels notamment sur des enjeux d'attractivité de certaines filières de formation.
- Les résultats chiffrés en 2019 :
  - 60 collégiens ont été touchés par les actions du CMQ dans le cadre de l'accompagnement en Parcours avenir ou excellence (les actions encore en cours ne sont pas comptabilisées) ;
  - Une centaine de collégiens ont été accueillis sur le stand du CMQ lors d'évènements ;
  - 38 enseignants / formateurs ont été directement concernés par les actions du CMQ ;
  - Une vingtaine d'entreprises ont été impliquées dans l'une ou l'autre des actions du CMQ.
- Productions écrites en 2019 :
  - Bilan du projet « Le sirop de demain » Collège Félix Tisserand Entreprise Vedrenne
  - Bilan de l'expérimentation de l'utilisation de la modalité pédagogique de théâtre forum pour gérer les situations complexes de relation client ;
  - Bilan de l'expérimentation – Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective Vendeur(se) Conseiller(ère) Commercial(e) en commerces, entreprises et établissements accueillant des touristes.

#### **IV. Enseignements et perspectives.**

L'année 2019 a réellement permis d'observer les premiers résultats du Campus, l'avancement des travaux est hétérogène entre les différents champs d'activités couverts par le CMQ cependant qu'il s'agisse du secteur agricole, agroalimentaire ou du tourisme les perspectives de travail sont encourageantes avec de nombreux projets en cours et des partenariats riches et fructueux noués avec les différents écosystèmes d'acteurs.

Par ailleurs, le dispositif des CMQ reste d'une grande fragilité au vu des moyens humains et financiers qui sont alloués au dispositif. Le travail de préparation de la réponse à l'appel à projets du PIA dédié aux campus a pleinement montré les limites de ce modèle pour un CMQ couvrant des secteurs d'activités principalement constitués de PME et de TPE sur des territoires majoritairement ruraux.

Le **renouvellement de la labellisation** du Campus.

Il reste encore une année avant la demande de renouvellement du label du CMQ, il sera donc important de faire un point au cours de l'année 2020 sur la stratégie qui avait été définie pour le CMQ lors de sa labellisation et de voir comment les problématiques identifiées comme faisant partie de la stratégie du CMQ ont été traitées en lien avec les objectifs opérationnels définis.

## V. Annexes

Annexe 1 – Conseils de perfectionnement du Campus des Métiers et des Qualifications  
Réunion du 2 avril 2019 du Conseil de Perfectionnement.

STRUCTURE	NOM	EMARGEMENT
Lycée Le Castel	Françoise TANCOGNE-RIVIERE	Présente
Lycée Friant	Maryline POINSOT	Présente
Ecole des Métiers	Alain TOMCZAK	Présent
Lycée polyvalent Julien Wittmer	Laurent PIERRE	Excusé
REPAFEB	Pierre MATHIS	Présent
REPAFEB	Jean-Philippe LACHAIZE	Excusé
Plateforme INNOVALIM	Claude MOINE	Absent
Centre des Sciences du Goût et de l'Alimentation	Lionel BRETILLON	Excusé
Agrosup	Nathalie PRUDON-DESGOUTTES	Présente
Université de Bourgogne	Jean GUZZO	Présent
Burgundy School of Business	Stephan BOURCIEU	Excusé
AREA	Justine DUC	Excusé
OPCALIM	Stéphanie DURAND	Présente
Vitagora	Christophe BREUILLET	Excusé
GIP pôle Bourgogne vigne et vin	Florian HUMBERT	Excusé
Food Tech	Xavier BOIDEVEZI	Excusé
Food Tech	Christelle ASHKAR	Présente
Comité Régional du Tourisme	Nicolas DONDE	Excusé
UMIH Bourgogne	Lionel PETITCOLAS	Présent
UMIH 39 / Président du CMQ	Patrick FRANCHINI	Présent
UMIH Franche-Comté	Bernard CHAMPREUX	Excusé
Fafih	Jessica LEXCELLENT	Présente
Agefos-PME	Jérôme BARRIER	Excusé
Syntec Numérique	Jérôme RICHARD	Excusé
IFRIA	Céline CHEVAUCHET	Présente
GRETA	Bruno GOISSET	Présent
CNAM	Nelly METGE	Excusée
Conseil Régional	Samuel PIEUCHOT	Présent
Conseil Régional	Philippe LANCELLE	Excusé
Dijon Métropole	Marie-Hélène RIAMON	Excusée
Grand Besançon	Eric HOWALD	Absent

Directe Région	Alice BARTHELEMY	Absente
Directe Région	Nathalie BERTIN	Excusée
DRAAF	Laurent BARRALIS	Excusé
DAFPIC	Stéphanie ROYER	Présente
Creativ'	Fabrice REY	Présent
Rectorat	Michel MAINGUENAUD	Excusé
CMQ Alimentation Goût Tourisme	Aurélie GIMBERT	Présente

Conseil de perfectionnement restreint du Campus des Métiers et des Qualifications  
Réunion du 09 octobre 2019

STRUCTURE	NOM	EMARGEMENT
Lycée Le Castel	Philippe VIOLLON	Présent
Lycée Friant	Christine GEHIN	Présente
Lycée Friant	Maryline POINSOT	Présente
REPAFEB	Jean-Philippe LACHAIZE	Présente
Université de Bourgogne	Jean GUZZO	Excusé
Vitagora	Justine DUC	Présente
UMIH 39, Président du CMQ	Patrick FRANCHINI	Excusé
Conseil Régional	Samuel PIEUCHOT	Présent
Conseil Régional	Jean-Pierre DROUOT	Excusé
Conseil Régional	Philippe LANCELLE	Excusé
Dijon Métropole	Cécile MARTIN-VELLARD	Excusée
Dijon Métropole	Marie-Hélène RIAMON	Présente
DAFPIC	Félix SMEYERS	Présent
Rectorat Besançon	Michel MAINGUENAUD	Excusé
DRAAF	Paul-André MESTRE	Présent
Créativ'	Fabrice REY	Présent
CMQ Alimentation Goût Tourisme	Aurélie GIMBERT	Présente

## ANNEXE 2 – Appel à candidature pour le projet d'accompagnement à la mise en œuvre du Parcours Avenir par un Campus des Métiers et des Qualifications à destination des collèges des académies de Dijon et Besançon.

Accompagnement à la mise en œuvre du parcours Avenir - Mozilla Thunderbird

Eichier Édition Affichage Aller à Messages Outils ?

Relever Écrire Chat Adresses Étiquette

De Stéphanie Royer

Sujet **Accompagnement à la mise en œuvre du parcours Avenir** 12/06/2019 à 09:55

Pour ce.clg21 Mail Group <ce.clg21@ac-dijon.fr> ☆, ce.clg58 Mail Group <ce.clg58@ac-dijon.fr> ☆, ce.clg71 Mail Group <ce.clg71@ac-dijon.fr> ☆, ce.clg89 Mail Group <ce.clg89@ac-dijon.fr> ☆, 1 de plus

Copie à Gimbert Aurelie <aurelie.gimbert@ac-dijon.fr> ☆

Mesdames et messieurs,

Dans le cadre du parcours Avenir, des Campus des Métiers et des Qualifications (CMQ) de la région Bourgogne-Franche-Comté vous proposent, pour l'année scolaire 2019-2020, un accompagnement à la mise en place d'une démarche pédagogique mettant en relation une ou plusieurs classe(s) d'un établissement scolaire, un CMQ et une entreprise.

Veuillez trouver ci-joint un document explicatif de ce projet ainsi qu'un lien ci-dessous vers un article présentant une expérimentation menée avec un collège de la région durant l'année scolaire 2018-2019 :

<http://www.ac-dijon.fr/cid142674/parcours-avenir-en-college-un-exemple.html>

Si la mise en place d'un projet de ce type au sein de votre établissement vous intéresse, nous vous invitons à prendre contact avec Aurélie Gimbert, en charge de la coordination de cette proposition, avant le 25 juin prochain par mail ou par téléphone : [aurelie.gimbert@ac-dijon.fr](mailto:aurelie.gimbert@ac-dijon.fr) - 06 26 75 84 78

Cordialement,

--



**Stéphanie Royer**  
Adjointe au DAFPIC, chargée de l'enseignement technologique et professionnel  
Délégation Académique aux Formations Professionnelles Initiale et Continue

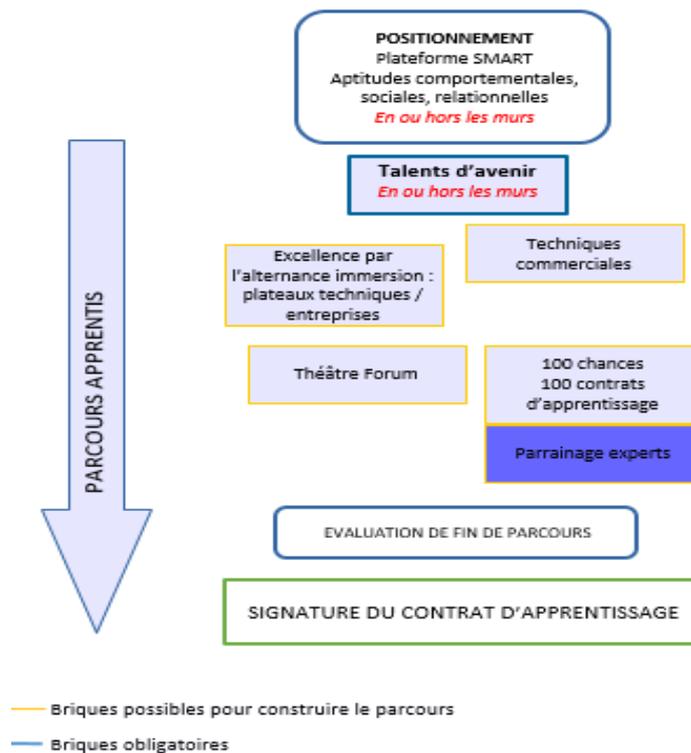
Rectorat de l'académie de Dijon  
2 G rue général Delaborde - 21000 Dijon  
T. 03 45 62 76 22 | P. 07 76 75 87 44  
[www.ac-dijon.fr](http://www.ac-dijon.fr) | [Facebook](#) | [Twitter](#)  
[academie-apprenante.ac-dijon.fr](http://academie-apprenante.ac-dijon.fr)  
[forum apprenant](#)  
*Pensez à l'environnement avant d'imprimer ce message*

1 pièce jointe : 20190606\_PrésentationprojetParcoursAvenir.pdf 637 Ko

Enregistrer

## ANNEXE 3 – Les outils prévus dans le cadre du projet Cité Apprenti.

### Projet expérimental de sécurisation du parcours vers l'apprentissage dans les métiers de la relation client



Plateforme SMART / Teemew : application que les jeunes vont télécharger sur leur Smartphone et qui permettra de mesurer le niveau des publics sur les aptitudes suivantes :

- Les compétences comportementales : communication, coopération au sein d'une équipe, adaptation aux environnements et aux personnes, sens critique ;
- Les capacités et aptitudes requises dans les métiers de la relation client : informer, orienter, accueillir, commercialiser. Teemew mêle saynètes comportementales, infos, jeux, flashcards et quiz.

Cette plateforme nécessite d'être alimentée en contenus sur les compétences et les métiers par les enseignants de l'Ecole des Métiers.

Brique « Talents d'avenir » : est une formation en présentiel proposée par le partenaire TalentCampus qui vise à expliquer et exprimer ce que sont les compétences sociales et à les valoriser au service d'un métier dans le cadre d'un entretien d'embauche. Les publics identifient leurs propres compétences sociales acquises lors de leur parcours scolaire, personnel et professionnel.

Brique « Découverte de l'environnement professionnel » : il s'agit de proposer une ou plusieurs immersions en entreprise (PMSMP) et en complément éventuellement des immersions au sein de l'École des Métiers avec l'utilisation des plateaux techniques.

Brique « Théâtre forum » : ce module de formation interviendra après des périodes d'immersion en entreprise afin que les publics puissent retravailler sur des situations relationnelles complexes vécues en entreprise avec des collègues, la hiérarchie ou la clientèle. Cette modalité proposée par Talent Campus permettra aux publics d'identifier des leviers et des alternatives pour mieux appréhender des situations relationnelles complexes.

Brique « 100 chances 100 contrats d'apprentissage » est une formation en présentiel proposée par le partenaire Talent Campus qui vise les objectifs suivants : tester et travailler les codes sociaux, la confiance en soi, la préparation aux entretiens avec un futur employeur dans le cadre d'un contrat d'apprentissage mais également savoir solliciter le maître d'apprentissage pour un soutien tout le long du contrat et être proactif sur cette

question, préparer une présentation devant un groupe de professionnels des métiers de la relation client en recherche ou non d'apprentis durée.

Brique « Techniques commerciales », cette brique permettra aux futurs apprentis de développer en amont de leur entrée en apprentissage des compétences liées aux techniques commerciales via un outil de réalité virtuelle. Manzalab a réalisé pour le compte de l'AFPA et ACCOR des outils de formation à la relation commerciale (tenir l'accueil en magasin, tenir un comptoir hôtelier, accueillir un client sur stand, etc.) sur écran ou en réalité virtuelle. L'idée du projet est de mettre à la disposition des futurs-apprentis ces ressources pédagogiques déjà existantes le temps de l'expérimentation, avec l'accord de leurs partenaires.