



Dossier de presse – Inauguration 23 avril 2018

Présentation de La Cité des métiers de Bruxelles

- 1. Historique**
- 2. Composition d'équipe**
- 3. Cadre d'activité**
- 4. Services offerts**
- 5. Missions du personnel**
- 6. Supports numériques**
- 7. Indicateurs futurs**
- 8. Perspectives**
- 9. Témoignages**
- 10. Q&A**

1. Historique

La Cité des métiers est un espace dédié au conseil et à l'orientation en faveur de toutes les personnes en quête d'informations sur les possibilités multiples qu'offrent les études, les formations, l'emploi, l'entreprenariat, et la mobilité. Composée d'experts en chacune des thématiques mises en avant, cette nouvelle institution bruxelloise a pour objectif d'aider tous les publics à trouver leur place dans un univers professionnel en mutation constante. La Cité des métiers de Bruxelles guide, depuis le 5 mars dernier, tous ses visiteurs dans l'élaboration d'un projet personnel adapté au monde du travail.

Cette Cité des métiers, la plus grande d'Europe, s'inscrit dans la lignée du tout premier modèle, créé à Paris en 1993. Depuis, une trentaine d'entre elles existent à travers le monde et possèdent un certificat d'authenticité, délivré sous forme de label, par la pionnière française. Ce label reconductible chaque année est octroyé grâce au respect scrupuleux des principes inscrits dans une charte édictée par Paris. Dans celle-ci, il est indiqué que « (...) *l'accès à la Cité des métiers est libre et gratuit, sans rendez-vous imposé, et sa mission est centrée sur la demande, la question et le problème de l'utilisateur.* » L'on peut lire également que « (...) *la Cité des métiers doit être une plate-forme multi partenariale couvrant tous les champs de la vie professionnelle.* » et qu'à ce titre, elle « (...) *doit s'appuyer sur une alliance de compétences et de ressources apportées par des partenaires aux vocations complémentaires.* » Autre spécificité : « (...) *Pour que le choix puisse opérer, il faut qu'une parole libre s'exprime. Les entretiens se déroulent dans le cadre d'un anonymat réciproque, celui de l'utilisateur et celui de l'institution d'appartenance du conseiller, au profit de la qualité de l'écoute et du conseil.* » Le respect de ces critères permet l'entrée dans le Réseau international des Cités des métiers. Actuellement, la Cité des métiers de Bruxelles possède le label « en préfiguration ».

Cette démarche s'intègre dans la stratégie 2025 de l'actuel Gouvernement bruxellois, qui préconise de « (...) *créer un espace partagé entre les acteurs de la formation, de l'emploi, de l'enseignement pour offrir des conseils plus personnalisés, ainsi que développer un guichet unique d'information.* » Les accords de la Commission communautaire francophone évoquent également un guichet qui pourrait « *évoluer vers le modèle de Cité des métiers* ». La Vlaamse Gemeenschapcommissie a quant à elle indiqué qu'elle soutenait le projet, dans le cadre d'une politique croisée enseignement – formation – emploi.

Les trois porteurs de projets que sont Actiris, Bruxelles Formation et le VDAB Brussel ont donc prôné le décloisonnement des services, la mutualisation des ressources et la collaboration entre personnes venant d'organismes différents et complémentaires. Ainsi, le besoin de la personne est au centre de toutes les préoccupations. Des liens ont en outre été établis avec les Communautés française (FWB) et flamande (VG) afin d'élargir les offres d'orientations dans le domaine de l'enseignement obligatoire et supérieur.

2. Composition d'équipe

La Cité des métiers est composée d'une équipe de 66 experts (23 issus de Bruxelles Formation soit l'ensemble du personnel anciennement affecté à BF Carrefour, 24 issus d'Actiris soit l'ensemble du personnel anciennement affecté à Destination métiers et au service Self, 4 du VDAB, 4 de la Promotion sociale, 2 de l'EFP/SFPME, 2 de Tracé, 3 du Pôle académique, 1 de la FWB, 1 du CEFA, 1 du Centre de validation des compétences et 1 de Worldskills Belgium). La structure est chapeauté par une directrice et trois managers. Ensemble, ils sont chargés de faire de la Cité des métiers le point de repère de la vie professionnelle de tous les Bruxellois.

Elle doit être un lieu attractif, accueillant et stimulant qui facilite la vie des citoyens. Co-animée par les acteurs de la vie professionnelle, la Cité des métiers doit également se profiler comme un service à la pointe de l'actualité. Pour se faire, elle s'est appuyée sur un management qui stimule l'innovation, le multi partenariat et la qualité des services rendus.

3. Cadre d'activité

Afin de couvrir son offre d'informations et de conseils, la Cité des métiers de Bruxelles s'organise autour de 5 grandes thématiques :

1.- ORIENTATION RÉORIENTATION DE CARRIÈRE	Cette thématiques'adresse aux individus qui ont besoin d'une aide dans la construction et/ou le développement de leurs choix d'études, de métier ou de carrière. Il s'agit ici d'offrir une écoute, de stimuler la réflexion, d'interroger le projet, de proposer des outils, etc. en vue d'accroître les compétences de chacun à s'orienter ou à se réorienter de manière autonome.
2.- ETUDES & FORMATION	Il s'agit d'aider les visiteurs à décrypter les différents types et niveaux d'enseignement et de formation, afin de pouvoir sélectionner par eux-mêmes à chaque étape de leur parcours, la filière qui leur convient le mieux. La Cité des métiers contribuera ainsi à aider les Bruxellois à développer leurs compétences « tout au long de la vie ».
3.- EMPLOI	Le public en recherche d'emploi pourra s'informer sur le marché de l'emploi, ses codes et ses opportunités, obtenir un conseil sur son CV ou suivre un atelier sur les techniques de recherche d'emploi, identifier le « marché caché », cibler et démarcher les employeurs. Il aura également librement accès à des offres d'emploi.
4.- ENTREPRENEURIAT	Dans une Cité des métiers, l'entrepreneuriat et le travail indépendant doivent être présentés au même niveau que le salariat. Les personnes intéressées à créer leur propre emploi, à exercer une activité indépendante, à développer ou à reprendre une entreprise, pourront y recevoir des premiers conseils, trouver de la documentation de référence et participer à des ateliers d'information.
5.- MOBILITÉ	Dans une ville-région comme Bruxelles, entamer ou poursuivre ses études, chercher un stage, une formation ou un emploi, développer sa carrière ou créer sa propre activité, passe aussi par d'autres régions ou pays. L'objectif de cette thématique est donc d'aider les Bruxellois à élargir leurs horizons au-delà des frontières régionales.

4. Services offerts

Trois modalités de services sont offertes au sein de la nouvelle institution, clairement identifiées à l'aide d'une signalétique visible et cohérente.

1. Un espace de ressources :

Le public peut entrer et s'installer devant l'un des 45 ordinateurs ou des 20 tablettes disponibles, rechercher et consulter de la documentation, travailler sur son CV, effectuer des recherches sur internet, utiliser des logiciels et tests d'orientation ou visionner des vidéos sur les métiers. Les visiteurs peuvent librement créer, modifier, sauver, envoyer et imprimer des documents. Des stewards, formés à la médiation numérique, proposent leur aide afin d'orienter le public dans tout l'espace de ressources et sur les supports numériques. L'espace est également adapté aux personnes porteuses de handicap.

2. Des entretiens individuels :

Chaque visiteur peut obtenir un entretien individuel et confidentiel avec un conseiller. Il peut s'adresser à l'accueil pour exprimer librement son questionnement et être orienté par l'agent d'accueil vers le conseiller qui lui correspond. En fonction de sa langue et de la thématique choisie, chaque demande d'entretien sera automatiquement positionnée dans la file d'un conseiller spécialisé qui le recevra dans l'un des 15 ilots de conseil privatisé disponibles.

3. Une programmation variée d'activités individuelles et collectives :

Chacun peut consulter l'agenda des activités sur les lieux, sur le site web et sur des brochures trimestrielles. Des séances d'infos sont régulièrement prodiguées sur des métiers ou des secteurs d'activités, sur des métiers porteurs d'emplois, sur des dispositifs d'emploi et de formation (alternance, stages en entreprises, validation des compétences, VAE). Des ateliers d'orientation, d'aide à l'identification de ses compétences et de réorientation professionnelle, d'écriture de CV, et des conférences s'y déroulent également, tout comme des forums et des rencontres avec des professionnels, etc. Ces événements sont développés par les équipes de la Cité et/ou organisés par des partenaires de tous types (asbl jeunesse, PMS, Pôle académique, Beci, CDR, Fédérations et Fonds sectoriels, etc.). Ce réseau de partenaires réunit aussi bien des acteurs publics, privés qu'associatifs. Il évoluera en permanence afin d'y associer un maximum d'acteurs et de produire une large programmation d'activités en lien avec l'actualité des métiers et des secteurs, les politiques régionales de l'emploi et de la formation, et des besoins identifiés par la Cité des métiers pour couvrir toutes les thématiques de l'orientation.

Ces activités sont données dans la grande salle « Atomium » (80 places) ou dans des salles d'ateliers de différentes capacités (une pièce de 20 places au rez-de-chaussée baptisée « Flagey » et une salle multimédias en mezzanine de 15 places minimum extensible vers 2 autres salles adjacentes). Bien entendu, les ressources documentaires, l'offre de conseils et la programmation des activités sont organisées et signalées dans les deux langues sur base des 5 thématiques décrites ci-avant et animées chacune par des partenaires spécialisés dans ces matières.

5. Missions du personnel

Dans le cadre d'une organisation fonctionnelle commune, des descriptions de fonction spécifique de « conseiller en Cité des métiers », « agent d'accueil de la Cité des métiers » et « médiateurs numériques », ont été proposées à chacun en collaboration avec les services RH des promoteurs et partenaires.

Chaque conseiller est identifié selon une ou plusieurs compétences couvrant les cinq thématiques de conseil et, le cas échéant, les différents publics spécifiques. Trois missions principales sont attendues de chaque conseiller : Réaliser des entretiens, organiser et animer des activités de groupe, ainsi qu'enrichir les ressources documentaires (papier et numérique) sur base de son expertise et de l'actualité dans ses domaines de connaissance. Il est attendu des agents d'accueil qu'ils assurent la réception des personnes et des groupes, recueillent et décodent la demande du public afin d'orienter au mieux l'utilisateur, gèrent le flux vers l'espace conseil et dans l'espace multimédia et participent à la logistique des services et activité. Enfin, les médiateurs numériques accompagnent les publics qui en ont besoin dans la manipulation des supports numériques (tablettes et PC), en ce y compris dans l'utilisation de logiciels, du site web, des répertoires en lignes, etc. Ils peuvent également participer à des ateliers collectifs nécessitant l'usage des outils numériques (Atelier CV, Pass'Avenir, etc.).

La formation permanente des conseillers reste une condition indispensable pour assurer un haut niveau de qualité dans leur mission d'information et d'orientation. Les liens avec les services de formation continue des promoteurs ont été consolidés et coordonnés afin d'assurer le suivi de l'évolution des dispositifs (ex : validation des compétences, dispenses...)

6. Supports numériques

Résolument tournée vers le numérique, la Cité des métiers a la charge de stimuler la compréhension et l'utilisation des informations digitales chez les usagers, mais aussi de fournir des données intégrées et complètes. Il lui incombe également de stimuler l'interactivité entre toutes les personnes qui franchissent sa porte. A cette fin, un site web est en construction, qui servira de portail d'information générale sur les thématiques, mais aussi de répertoire des métiers, permettant d'augmenter la quantité et la qualité des informations en vue de l'orientation du questionneur. Accessible dans les deux langues de la Région, le site a été élaboré de façon à être le plus ergonomique pour tous les publics. Un répertoire des métiers constitué de fiches, photos et vidéos explicatives, des flux d'informations, et un agenda le composent notamment. Les promoteurs mettent également à disposition les ressources numériques dont ils disposent. Les sites web IMT-B, Dorifor et VDAB offrent aujourd'hui une information centrée principalement sur l'offre de formation professionnelle pour adultes. L'élargissement de la Cité des métiers à tous les publics s'accompagne nécessairement d'un élargissement correspondant des données sur l'offre d'enseignement aujourd'hui manquante ou incomplète dans les sites des promoteurs. De nouveaux accords sont négociés (avec la FWB, le PAB, et Onderwijskiezer) afin de permettre à l'utilisateur de lier chaque description de métier avec l'ensemble de l'offre d'enseignement et de formation professionnelle correspondante, et ce dans les deux communautés linguistiques.

7. Indicateurs futurs

Afin de mesurer le travail et l'impact de la Cité des métiers dans son environnement, un monitoring régulier des différents indicateurs permettra de piloter et d'adapter ses actions. Ceux-ci sont aussi bien quantitatifs que qualitatifs : Nombre de visiteurs – par thématique / langue / statut/ âge /genre (élèves, étudiants, chercheurs d'emploi, salariés, adultes en reconversion...) ayant bénéficié d'un conseil, nombre de visiteurs ayant utilisé un PC, nombre d'activités collectives par thématique / langue, et nombre de publics inscrits, nombre de partenaires, nombre d'entreprises actives dans la Cité, fréquentation du site web (dans chaque thématique ; pages les plus visitées, etc.).

Des questionnaires de satisfaction, garantissant la notion essentielle d'anonymat et remplis sur base volontaire, sont distribués à l'issue des activités collectives et des conseils individuels. La Cité des métiers organisera également chaque année une rencontre avec un échantillon de publics cibles où il sera invité à s'exprimer sur leurs expériences, besoins et attentes. Tous les résultats (indicateurs et rencontre public) seront communiqués aux différents organes de gouvernance de la Cité des métiers et feront l'objet d'une analyse permettant d'alimenter le plan d'action annuel. Les instruments de mesures seront tant l'enregistrement des données à l'accueil et durant la phase de conseil que les enregistrements des données sur les supports numériques, en plus des enquêtes de satisfaction.

8. Perspectives

La Cité des métiers est le fruit de nombreuses synergies guidées par une volonté de rationaliser et simplifier les démarches des Bruxellois en recherche de solutions professionnelles. Le taux de chômage dans la capitale est en baisse depuis 40 mois consécutifs (57 pour les jeunes) mais les pouvoirs publics continuent de lutter sans relâche pour réduire ces chiffres autant qu'il est possible. La Cité des métiers deviendra un élément majeur dans l'ensemble du dispositif permettant d'y arriver. A terme, l'entité doit devenir un véritable phare pour tous les citoyens bruxellois et constituer un outil performant et incontournable, fournisseur de solutions pour toutes et tous. Une institution est née.

9. Témoignages

Voici les réactions recueillies auprès de quatre visiteurs interrogés au hasard entre le 16 et le 20 avril 2018 :

Soraya (24 ans) : « J'ai été agréablement surprise par cet espace, on dirait un Apple Store ! Le matériel ici donne envie de revenir souvent. Il est beau mais il est surtout efficace et j'ai été soulagée quand les agents sont venus m'aider. Je ne savais pas vraiment où chercher et ils m'ont facilité le travail en me guidant comme il fallait. Je reviendrai la semaine prochaine pour montrer ça à une amie. »

Félix (32 ans) : « Je trouve l'espace ergonomique et convivial. Le soutien des agents est pertinent. Selon moi, le gros avantage de la Cité des métiers est que les offres de formations des différentes institutions sont bien plus visibles qu'auparavant. »

Thves (40 ans) : « Vous savez, pour certains avoir du matériel informatique est un luxe. C'est une chance pour moi d'utiliser les ordinateurs et les services disponibles ici. Je peux me connecter, jongler avec beaucoup de pages et imprimer ce qu'il me faut. J'aime aussi la façon dont l'endroit est présenté. Nous ne sommes pas les uns sur les autres pendant la recherche, mais l'espace ouvert permet de parler avec les autres visiteurs et d'échanger plusieurs conseils. »

Marianne (42 ans) : « Je ne pensais qu'il y avait autant de formations à Bruxelles. D'ailleurs je ne trouvais pas celle que je voulais jusqu'à ce qu'un agent me redirige vers le pôle conseil. Là, une dame m'a bien expliqué toutes les possibilités que j'avais. Maintenant, avec ces nouvelles informations, je dois réfléchir à ce que je veux choisir. Je crois que je reviendrai pour en discuter. »

10. Q&A

Quel est le budget de la Cité des métiers ?

Le budget octroyé à la Cité des métiers pour sa première année d'existence totalise 4.697.722,53 €, pris en charge à 52,5% par Actiris (2.466.266 €), 43% par Bruxelles Formation (2.014.946 €) et 4,5% par le VDAB Brussel (211.109 €).

Combien de visiteurs fréquentent la Cité des métiers ?

Le premier bilan provisoire observable grâce à aux outils de calcul à notre disposition (tickets e-sirius, formulaires de satisfaction) renseigne quelque 250 visiteurs quotidiens. Environ 100 personnes utilisent chaque jour le matériel informatique de l'agora, 100 autres bénéficient d'entretiens individuels avec nos conseillers et encore 50 participent aux différentes activités collectives. Ce résultat est à mettre en perspective avec la période de calcul (5 mars au 18 avril) durant laquelle a eu lieu l'ouverture de la Cité des métiers ainsi que les congés de Pâques.

Quand peut-on visiter la Cité des métiers ?

La Cité des métiers est ouverte tous les jours ouvrables de 9h30 à 16h, à l'exception du jeudi où elle est ouverte de 13h30 à 19h. Les conseils individuels sont accessibles de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h sauf le jeudi, uniquement de 13h30 à 19h. Durant les vacances scolaires, elle reste ouverte de 13h30 à 16h.

Qui est le public cible de la Cité des métiers ?

Absolument tous les Bruxellois sont ou seront concernés par les solutions proposées au sein de la Cité des métiers. Des étudiants en recherche d'orientation ou de planification future à ceux qui souhaitent trouver une formation ou se lancer dans le monde du travail sitôt la majorité acquise, en passant par toutes les personnes désireuses de lancer leur propre entreprise. Les personnes au chômage qui cherchent un emploi et celles qui souhaitent en trouver un autre, mais également celles qui souhaitent voyager dans d'autres régions de Belgique ou du monde peuvent s'adresser à la Cité des métiers.

Comment s'organise la Cité des métiers au quotidien ?

La direction s'appuie sur un Comité de coordination transversale, composé des managers. Ce dernier, outre son rôle de coordination des thématiques, assurent une coordination transversale sur les programmations des activités ainsi que la coordination pédagogique du conseil (superviser la qualité pédagogique et l'uniformité de la méthodologie du conseil dans le respect de la Charte, organiser le planning de l'ensemble de l'offre de conseil, accompagner la Direction CDM dans la mise sur pied du plan formation continue des Conseillers, gérer les relations avec les partenaires du conseil, etc). Il confie à chacun les tâches spécifiques qui lui sont allouées.

Comment devenir partenaire de la Cité des métiers ?

Pour devenir partenaire de la Cité des métiers, et à ce titre bénéficier de visites guidées et organiser des activités collectives, il suffit d'envoyer une requête circonstanciée à l'adresse suivante : info@cdm-bp.brussels