Réseau cités des Métiers

LA CONTRIBUTION DES CITÉS DES MÉTIERS
AU SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION DANS LES RÉGIONS FRANÇAISES

Ce document est destiné aux équipes des Cités des métiers en France et à leurs partenaires.
Il s'appuie sur des illustrations et témoignages.

Rédaction : Ludovic Collin, Coordinateur du Réseau des Cités des métiers.
Contact : lcollin@reseaucitesdesmetiers.com

Illustrations : Réseau international des Cités des métiers, Jérôme Fouquet, FRUCTEAM.
Édition : février 2016

RÉSUMÉ

Plus que jamais les Cités des métiers en France sont en mesure de répondre aux attentes des collectivités désireuses de voir se renforcer les synergies entre opérateurs de l'Accueil, de l'Information et de l'Orientation.

Même si des disparités existent entre régions (tissu économique et social, pratiques, acteurs, relations avec les collectivités), les Cités des métiers en France partagent une vision commune quant à leur rôle d'opérateur du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) et du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) de 1er niveau, voire du 2ème niveau.

Cette légitimité elles la tiennent d'abord du soutien des collectivités territoriales lors de leur création puis par la suite à travers des conventions de partenariats. Elles portent en elles la solution de « guichet unique de proximité » et répondent ainsi à 90% aux principes du SPRO.

Depuis la loi du 24 novembre 2009 et la mise en place du Service Public de l'Orientation (SPO) tout au long de la vie, la plupart des Cité des métiers travaillent régulièrement avec les cinq opérateurs[1] du CEP désignés dans la dernière loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Elles jouent un rôle moteur dans l'animation de l'offre de services sur leur territoire.

Pour renforcer l'efficacité et la qualité d'une offre de services de proximité, les acteurs locaux ont besoin d'un environnement stable. La multiplication des lois ces dernières années dans le domaine de la formation professionnelle couplée avec une réduction des dépenses publiques oblige certaines structures à repenser leur modèle de fonctionnement et de financement. Dans le même temps, ils doivent adapter leur organisation et leur offre aux besoins des publics et à leur évolution. C'est en cela que se pose la capacité de changement de chaque structure.

Le développement du Réseau français des Cités des métiers depuis ces 10 dernières années, passant de 5 Cités des métiers en 2005 à 19 Cités des métiers en 2015 en France, souligne le dynamisme et le succès du concept des Cités des métiers. Il aura également montré combien l'échange des points de vue et des pratiques entre professionnels est si important pour faire émerger des solutions innovantes et transposables à d'autres territoires. On peut citer l'exemple de la Cité des métiers du Grand Genève et l'évolution du rôle de médiation numérique des équipes d'accueil. En l'occurrence la dimension internationale de son Réseau est sans doute ce qui distingue le plus les Cités des métiers d'autres acteurs.

Dans les années à venir, les Cités des métiers souhaitent être force de propositions et d'actions auprès des Régions et de ses partenaires pour l'animation du SPRO dans les territoires. Le développement des activités au sein des Cités des métiers ne doit pas pour autant remettre en cause les principes de sa Charte et notamment le respect du droit à l'anonymat des publics et la démarche volontaire des professionnels.

Jocelyn MEIRE
Secrétaire Général du Réseau des Cités des métiers
Directeur de la CDM de Marseille et PACA

LES 5 CLÉS DE RÉUSSITE POUR LES CITÉS DES MÉTIERS FRANÇAISES SONT :

COOPÉRER AVEC LES ACTEURS

Renforcement de la coopération avec les opérateurs nationaux du CEP à travers la signature de convention-cadre au niveau national et nouvelles opportunités de collaboration avec d'autres acteurs comme les CARIF-OREF et les CRIJ ;

STRUCTURER LES RÉSEAUX TERRITORIAUX

Mise en place de centres associés ou sites et développement des outils de diagnostic et de reporting en mutualisant les ressources avec notamment les Maisons de l'Emploi (MDE) ;

INNOVER

Développement d'outils/pratiques nouvelles en s'appuyant sur le partage d'expérience entre Cités des métiers en France et à l'étranger et à travers le montage de projets de territoire ;

RENFORCER LES COMPETENCES

À travers notamment le processus de certification de compétences des conseillers ainsi que la formation des personnels d'accueil ;

ÉLARGIR LE FINANCEMENT

Public (avec d'autres collectivités), européen (à travers le montage de projets FSE, Erasmus+ ou Interreg) et privé via la collecte de la taxe d'apprentissage ou/et le mécénat d'entreprises.

[1] *Pôle emploi, Cap Emploi, l'APEC, les Missions Locales, le Fongecif.*

EN BREF

1993

OUVERTURE DE LA 1RE
CITÉ DES MÉTIERS

19

NOMBRE TOTAL
DE CITÉS EN FRANCE
(réparties sur 9 régions
et 3 DOM TOM)

+de 500 000

VISITES
EN 2014 EN FRANCE

TOUS PUBLICS
(collégien.ne.s, lycéen.ne.s, étudiant.e.s, salarié.e.s, demandeur.euse.s d'emploi, personnes en formation, retraité.e.s, personnes sans activité)

SERVICES GRATUITS
POUR TOUS

LA FORCE
DU PARTENARIAT

universcience

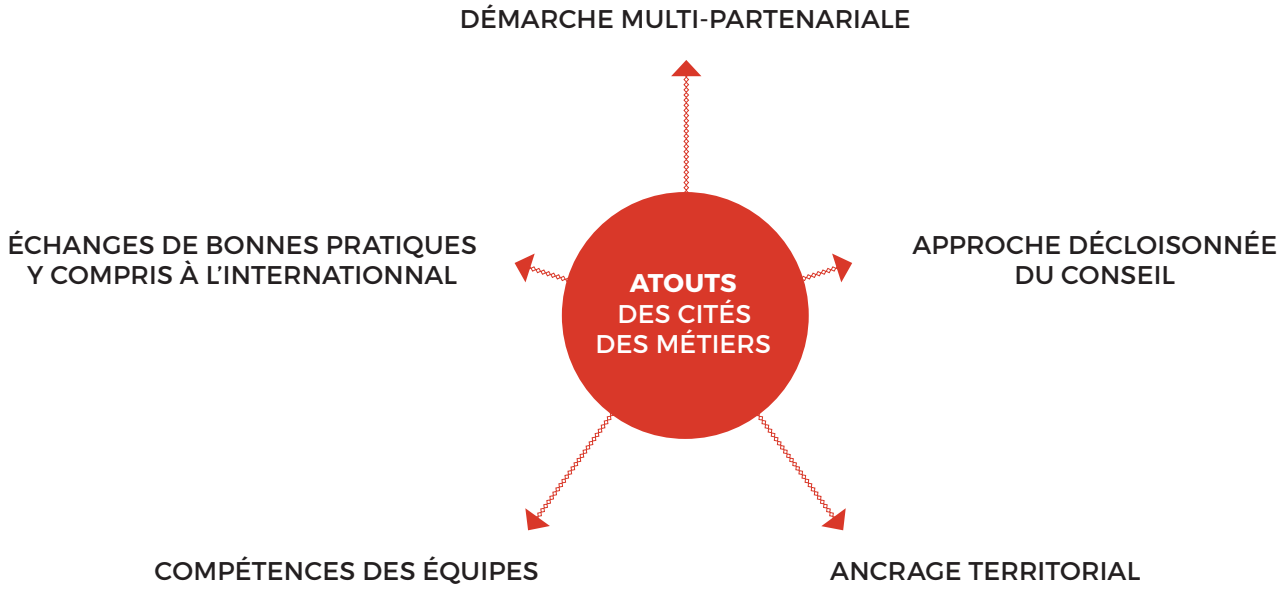
UN LABEL

DES PROJETS
DE TERRITOIRES

UN RÉSEAU
INTERNATIONAL

ATOUTS DES CITÉS DES MÉTIERS

Les Cités des métiers au sein de leurs territoires disposent d'atouts indéniables leur permettant de se présenter en France comme des acteurs locaux de premier plan dans le cadre de la mise en œuvre du SPRO.



Cela tient à surtout à :

- des principes de fonctionnement du label «Cité des métiers» relativement similaires aux principes du SPRO comme en témoigne le niveau d'ADN commun. Près de 22 ans après, le concept reste novateur. Il apparait en mesure de répondre aux attentes des publics du SPRO. Parmi les fortes attentes des publics citées dans l'enquête du CARIF-OREF Bretagne, Centre et Pays de la Loire publiée en décembre 2014, on peut citer «une porte d'entrée unique», «un lieu physique visible et facile d'accès», «un lieu accueillant», «la simplicité du 1er rendez-vous avec un.e conseiller.ère» ;
- la construction de solides relations de partenariat avec les cinq opérateurs nationaux du CEP ainsi que les collectivités territoriales, qui sont aussi des partenaires financiers des Cités des métiers depuis la mise en place d'un Service Public d'Orientation en 2009.

Les Cités des métiers en France travaillent souvent avec l'Éducation Nationale via les Centres d'Information et d'Orientation (CIO) et les Centres Informations Jeunesses (CIJ) ainsi que les services d'insertion professionnelle des établissements d'enseignement supérieur présents sur le territoire.

ATOUTS DES CITÉS DES MÉTIERS

Les principes du Service Public Régional de l'Orientation [1]	ADN commun	Les principes de la Charte des Cités des métiers
Lieu accessible à toute personne cherchant à s'inserer sur le marché du travail quels que soient son lieu de résidence et sa situation professionnelle		Lieu accessible à tous les publics quels que soient le statut, l'âge, le niveau d'études ou l'appartenance à une catégorie professionnellle
Gratuité des services		Un espace d'accès libre et gratuit fonctionnant dans l'esprit du service public
		Des services centrés sur les besoins des usagers
Accueil de proximité et information fiable, actualisée et personnalisée		Un lieu fondé sur la pluralité des points de vue et des démarches
Offre de services et/ou prestations de conseil en orientation et un accompagnement des personnes concernées		Un lieu fondé sur l'interaction du conseil et des ressources
Conseil en Évolution Professionnelle (CEP) 1er niveau : accueil individualisé		Un espace public d'entretiens accueillant et valorisant fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil : ■ respect du droit à l'anonymat ; ■ absence de contraintes ; ■ démarche volontaire ; ■ autonomisation des personnes.
2e niveau : conseil personnalisé		
3e niveau : accompagnement à la mise en œuvre du projet		

[1] *Principes identifiés à partir de la loi du 5 mars 2014 et de la Charte d'expérimentation du SPRO.*

LA FORCE D'UN RÉSEAU

Depuis 1993, année d'ouverture de la Cité des métiers de Paris-la-Villette au sein de la Cité des Sciences et de l'Industrie, plus d'une trentaine d'espaces similaires ont été labellisés. Le Réseau international des Cités des métiers est désormais présent dans 10 pays (Belgique, Canada, Chili, Espagne, France, Italie, Portugal, Suisse et Togo). La France est le premier pays d'implantation des Cités des métiers : d'abord celles des Côtes d'Armor, de Belfort, de Nîmes et du Gard, puis plus récemment celles du Val-de-Marne et de Mayotte. La moitié des Cités des métiers est en France !

La mise en place des Maisons de l'Emploi à partir de juin 2005 a également permis d'accélérer la mise en place de nouvelles Cités des métiers comme à Mulhouse et à Nanterre, ou à pérenniser l'existant comme en témoigne le rapprochement depuis fin 2015 de la Maison de l'Emploi de Marseille avec la Cité de métiers de Marseille & PACA.

D'autres Cités des métiers pourraient voir le jour prochainement en France, en particulier dans le Sud-Ouest, le Nord et en Martinique.

Le maillage territorial des Cités des métiers permet d'offrir des services au plus près des habitants à différents niveaux :

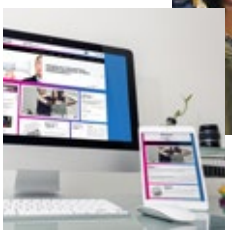
- un pôle métropolitain → Cité des métiers du Saint-Quentinois ;
- un département → Cité des métiers des Côtes d'Armor ;
- une région → Cité des métiers de Marseille & PACA.

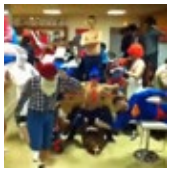
Chaque Cité des métiers dispose au moins d'un site principal et dans certains cas d'un ou plusieurs lieux annexes «centres associés» ou «points relais».

AVEC UNE DÉMARCHE PARTENARIALE

EXEMPLES D'INITIATIVES

- élaboration et conduite de l'atelier «vers un nouveau métier» pour aider au choix professionnel organisé depuis 2015 au sein des CDM de Paris-La-Villette, Saint-Quentin-en-Yvelines et Seine-et-Marne en partenariat avec le Pôle emploi ;
- dispositif «XP métiers» à destination des scolaires (collèges, lycées) en partenariat avec le CIO et l'Éducation Nationale : organisation de temps d'exposés, d'ateliers et de jeu de plateau pour découvrir les métiers et élargir les choix professionnels (CDM Nord Franche Comté) ;
- sensibilisation des jeunes à l'apprentissage avec un «bus de l'apprentissage» et un «Harlem Shake de l'apprentissage» en partenariat avec la Mission locale et la CCI de Picardie (CDM du Saint-Quentinois) ;
- animation de la plateforme régionale de promotion de la mixité et de l'égalité professionnelles en PACA : www.osezlemix.fr, recensant et géolocalisant l'ensemble des acteurs, actions et événements en région et coordination d' «1,2,3... Parité !», concours régional des lycées et des Centres de Formation d'Apprenti.e.s (CFA) pour la promotion de la mixité professionnelle dans les choix d'orientation des jeunes ;
- échange de pratiques entre des conseiller.ère.s français.e.s et suisses concernant la formation des adultes (dont la Validation des Acquis de l'Expérience – VAE) et les outils d'information à disposition des conseiller.ère.s dans le cadre d'un projet européen Interreg.





DÉFIS POSÉS PAR LA MISE EN PLACE DU SPRO

La mise en œuvre de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale pose quatre défis importants et liés entre eux pour les acteurs locaux de l'orientation et de l'insertion professionnelle comme les Cités des métiers :

PLUS FORTE RECONNAISSANCE INSTITUTIONNELLE

STRUCTURATION D'UN RÉSEAU D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION DE PROXIMITÉ

PARTAGE ET AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DES SERVICES DE L'ORIENTATION

ANIMATION DU SPRO SUR LE TERRITOIRE ET SON FINANCEMENT

La nouvelle carte des Régions depuis le 1er janvier 2016 rend encore plus complexe la mise en œuvre opérationnelle du SPRO dans les régions fusionnées. Les Cités des métiers de la Rochelle, de Limoges et du Limousin, de Haute-Normandie, de Basse-Normandie, du Gard, de Nord Franche-Comté, du Saint-Quentinois et du Grand-Beauvasis sont concernées.

DÉFI | PLUS FORTE RECONNAISSANCE INSTITUTIONNELLE

promotion du label Cité des métiers, visibilité des Cités des métiers.

Fort de leur rôle historique d'opérateur du SPO, les Cités des métiers en France peuvent prétendre légitimement à une représentation au sein des Comités Régionaux de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP) et des groupes de travail des Conseils régionaux dédiées à la mise en œuvre et au suivi du SPRO en région.

En cela on peut citer l'initiative des cinq Cités des métiers franciliennes qui n'ont pas hésité à se rassembler au sein d'une association régionale ; ce qui leur permet de parler d'une seule voix auprès de la Région et mettre en évidence un maillage territorial cohérent. Dans une moindre mesure, d'autres Cités des métiers s'appuient sur des partenariats privilégiés. La Cité des métiers de Limoges et du Limousin est ainsi représentée par la voix du PRISME Limousin, membre du CREFOP Limousin et propriétaire du label Cité des métiers. Le Directeur de la Cité des métiers de Nord Franche Comté est aussi Directeur de la Maison de l'Emploi du territoire de Belfort ; et à ce titre il représente l'Alliance Villes Emploi au sein de la Commission des parcours professionnels du Conseil National, de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP).

La mobilisation de réseaux professionnels et associatifs, l'utilisation des réseaux sociaux et l'organisation d'évènements externes sont susceptibles de mieux faire connaître les Cités des métiers. On peut citer la mise en place du 1er forum de recrutement à ciel ouvert sur le symbolique Vieux-Port de Marseille les 7 et 8 octobre 2015 par la Cité des métiers de Marseille & de PACA avec le soutien de la Ville de Marseille et en partenariat avec Pôle emploi, la Mission Locale de Marseille et le PLIE Marseille Provence Métropole Centre.

PLUS FORTE RECONNAISSANCE INSTITUTIONNELLE

CRÉATION DE L'ASSOCIATION DES CITÉS DES MÉTIERS D'ILE-DE-FRANCE

Dans quelle mesure la création d'une association régionale a-t-elle permis de renforcer le positionnement des CDM franciliennes vis-à-vis des pouvoirs publics ?

Le réseau international des Cités des métiers est très présent en Ile-de-France avec aujourd'hui 5 Cités des métiers en fonction, plusieurs centres associés et, plus largement, de nouveaux projets en perspective. En se réunissant au sein d'une association régionale, Paris La Villette, Nanterre, Saint-Quentin-en-Yvelines, Seine-et-Marne et Val-de-Marne ont renforcé leur positionnement institutionnel en Ile-de-France mais aussi sur leurs territoires respectifs. En effet, l'association régionale créée en janvier 2015 est membre du Service Public Régional de l'Orientation francilien et siège au Comité plénier du CREFOP de la Région. Cela renforce l'action des Cités des métiers en tant que service public d'accueil, d'information et d'orientation tout au long de la vie mais aussi comme lieu ressources, tant pour les publics que pour l'ensemble des professionnels de l'orientation tout au long de la vie. De plus, elle contribue à la mise en œuvre du CEP aux côtés des opérateurs nationaux.

Le rôle des cités franciliennes dans le suivi de la mise en œuvre du SPRO est donc réel puisqu'elles sont considérées comme une porte d'entrée pour tout public quel que soit le statut, l'âge ou le lieu de résidence de la personne, dans un objectif de faciliter les parcours des usagers.

Mais nous pouvons être encore plus utiles et aller plus loin en devenant pleinement des lieux d'animation du territoire en matière d'orientation tout au long de la vie avec les partenaires.

Cette approche régionale nous a également permis de construire un réel travail collectif autour de projets communs : élaboration d'une stratégie cohérente, partages plus réguliers de pratiques et d'expérience, dossier de présentation réalisé conjointement, perspective d'événements organisés en simultané... Finalement les cités des métiers ont appliqué en Ile-de-France un des fameux dictons du réseau : « toutes différentes, toutes semblables ! ».

Pierre Bell-Lloch,
Conseiller département du Val-de-Marne,
Président de l'association régionale
des Cités des métiers d'Île-de-France
(Seine-et-Marne, Val-de-Marne, Saint-Quentin en Yvelines, Nanterre et Paris).

Quelle est votre vision du label « Cité des métiers » dans la mise en œuvre du SPRO ?

Dans le cadre de la mise en œuvre du SPRO, le label est un atout, une force. Au regard des enjeux du SPRO, ce concept de 22 ans d'âge est d'une évidente pertinence : recherche de proximité, prise en compte de la diversité des situations des personnes, lisibilité augmentée des dispositifs... Les principes forts de partenariat, de décloisonnement, d'anonymat et d'accueil quels que soient l'âge, le statut ou le lieu de résidence se conjuguent tout à fait aux enjeux du SPRO et offrent ainsi une certaine crédibilité. Quant à la charte, elle permet d'être agile face aux réalités territoriales et législatives et de dialoguer avec d'autres partenaires.

Quel a été l'impact sur les relations avec les structures partenaires de la CDM du Val-de-Marne ?

Plutôt positif. Un parallélisme des formes s'installe puisque la plupart des partenaires (ex : Pole emploi) disposent d'une organisation régionalisée. Par exemple, nous élaborons de plus en plus souvent des partenariats à partir d'une convention-cadre régionale, qui peut trouver une déclinaison locale lorsque cela s'avère pertinent ; c'est notamment le cas avec les CIBC – Centres de bilan de compétences. Pour les opérateurs à taille humaine, cela permet de mesurer la valeur du label et l'intérêt du partenariat local qui peut parfois trouver des perspectives régionales.

DÉFI

STRUCTURATION D'UN RÉSEAU D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION DE PROXIMITÉ

maillage de terrain, renforcement des partenariats.

La mise en place du SPRO et du CEP implique une meilleure collaboration entre l'État, les collectivités et les opérateurs de l'orientation. La structuration et l'animation d'un réseau d'Accueil, d'Information et d'Orientation cohérent au sein de chaque région restent, plus que jamais, un enjeu majeur. Pour répondre aux besoins des publics au plus près des territoires, les Cités des métiers s'appuient sur leur maillage de terrain construit à partir du renforcement des partenariats avec les acteurs de leur territoire (ex : CIO, CRIJ, Maisons de l'Emploi, CARIF) ou de la mise en place de nouveaux espaces d'accueil labellisés.

SPRO et couverture territoriale : L'exemple de la Cité des métiers de Seine et Marne

La Cité des Métiers de Seine et Marne s'appuyant sur les maisons de l'emploi, maison des services publics du département a décidé de mieux structurer sa couverture territoriale en matière d'informations métiers et d'aide à l'orientation à travers le lancement de 6 centres associés « Cité des Métiers» sur le territoire.

Nommée par ses partenaires (Pôle emploi, Éducation Nationale, Département...) « animateur du groupement des acteurs pour l'orientation », il était en effet essentiel de permettre à toutes et à tous, d'accéder à l'information et aux ressources métiers, quel que soit l'implantation géographique du public ou des entreprises à travers 2 démarches :

La création d'un label «centre associé cité des métiers»....

Le label «cité des métiers» impose le respect d'une charte garantissant une même qualité d'informations et de conseils quel que soit le point d'accueil. C'est pourquoi les porteurs de projet, notamment les 5 maisons de l'emploi, ont présenté un dossier à un jury d'accréditation qui s'assure que les conditions sont réunies :

- un accueil et une information «métiers» auprès de tous publics ;
- des conseils personnalisés en orientation tout au long de la vie ;
- un espace de services (ateliers d'aide à l'orientation, évènements, visites d'entreprises, ...) ;
- un lieu ressources multimédia.

Ce jury qui délivre l'accréditation «centre associé Cité des métiers» est composé de la CCI de Seine et Marne, de l'Éducation Nationale, du Conseil Général, de Pôle emploi et de la Place des métiers, Cité des métiers.

La force d'un réseau territorial .....

Ce réseau doit continuer à se structurer et à faire connaître ses actions mais le bilan est depuis 2012 très positif :

- 2 000 à 2 500 personnes reçues et accompagnées chaque année en proximité par les centres associés ;
- organisation de 6 semaines «Métiers» pour promouvoir des filières en tension sur la Seine et Marne ;
- mutualisation des ressources et de la communication ;
- organisation du séminaire départemental des acteurs pour l'orientation ;
- mise en œuvre et diffusion pour tous les conseiller.ère.s et enseignant.e.s du livret d'accueil «1er niveau d'information».

STRUCTURATION D'UN RÉSEAU D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION DE PROXIMITÉ

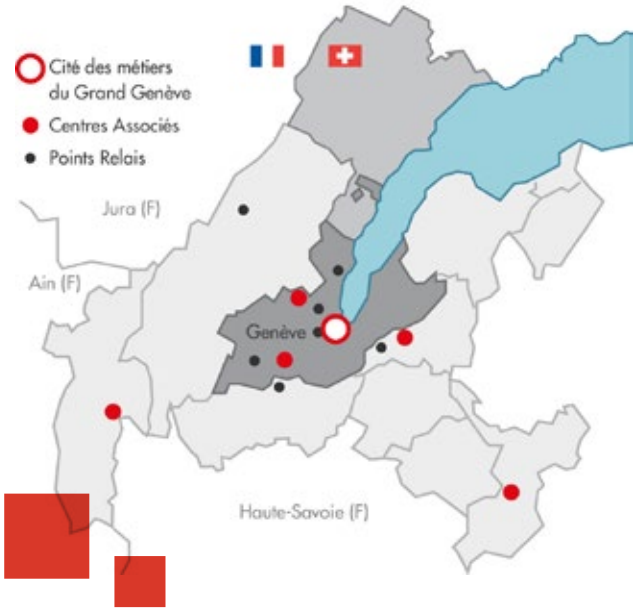
La Cité des métiers du Grand Genève et le développement de son réseau transfrontalier

En Rhône-Alpes, la Région a demandé en 2015 l'élaboration d'un projet local au sein de chacune des 27 Zones Territoriales Emploi Formation identifiées. Les Maisons de l'Emploi de la Formation et de l'Économie (MEFE) se sont vues confier l'animation du SPRO. La Cité des métiers du Grand Genève, via son Centre associé d'Annemasse souhaite contribuer à cette réorganisation et harmonisation des pratiques d'Accueil d'Information et d'Orientation à travers :

- la création du deux nouveaux Centres associés au sein des MEFE à Bonneville et à Bellegarde au cours du 1er trimestre 2016;
- l'intégration au sein du SPRO d'actions dédiées à la promotion des métiers et les échanges entre professionnel.le.s : il s'agit d'élargir le cercle de partenaires et de renforcer les partenariats pour l'Accueil et l'Information du public et les articulations avec les acteurs du conseil et de l'accompagnement.

La Cité des métiers va travailler aux rapprochements et collaborations entre ZTEF en mettant l'accent sur le label Cité des métiers et son expérience au niveau transfrontalier.

Elle a montré depuis sa création en 2008 une forte capacité d'adaptation aux besoins des publics sur le territoire. Elle est souvent citée parmi les bonnes pratiques en France et à l'étranger comme en témoigne la visite de la ministre wallonne de la formation en juin 2015 [1].



La Cité des métiers de Genève est devenue fin 2012 la Cité des métiers du Grand Genève, permettant ainsi début 2013 l'ouverture de Centres associés (Annemasse, Onex et Meyrin).

Depuis le 1er janvier 2014, le Centre associé d'Annemasse a ouvert son 1er Point relais à Saint-Julien-en-Genevois, dans les locaux de la Mission locale. En juin 2015, deux autres points relais sont mis en place, à Gex, dans les locaux de la Communauté de Communes et à Gaillard, dans les locaux du Point Information Jeunesse (PIJ).

[1] *Reportage de Canal C http://www.canalc.be/la-cite-des-metiers-geneve-montre-lexemple/.*

Vers un renforcement du partenariat avec l'Éducation Nationale à la Cité des métiers de Guadeloupe

La Cité des métiers de Guadeloupe a ainsi engagé une réflexion avec l'Inspection de l'Éducation Nationale (IEN) concernant le contenu du service public de l'orientation au sein de la région de Guadeloupe. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la rédaction du cahier des charges du SPRO au sein du CREFOP Guadeloupe. Les points évoqués portent sur :

- des rencontres territoriales avec les chef.fe.s d'établissements pour présenter l'offre de services de la Cité des métiers en termes de «découverte métiers» ;
- une co-construction avec les conseiller.ère.s d'orientation «des découvertes métiers» ouvertes aux lycéen.ne.s ;
- des permanences sur le pôle «choisir son orientation» grâce à un cycle de travail alterné des conseiller.ère.s.

La Cité des métiers souhaite voir inscrire dans le cahier des charges la notion de «conseil de 1er niveau» pour les opérateur.rice.s qui seront désigné.e.s lors d'un prochain appel à candidatures de la Région.

DÉFI

PARTAGE ET AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DES SERVICES DE L'ORIENTATION

démarche qualité, renforcement des compétences des équipes.

La loi du 5 mars 2014 ainsi que la Charte d'expérimentation du SPRO rappellent l'exigence de «qualité du service rendu par les professionnels ». La Région Ile-de-France va même plus loin en parlant de la mise en place d'un «processus d'amélioration continue de la qualité».

La multiplicité persistante des acteurs et des lieux dédiés à l'orientation en Ile-de-France et plus largement en France rend toujours difficile la mise en place d'une démarche qualité cohérente sur un territoire avec l'utilisation d'indicateurs communs acceptés par tous.

Novateur par son concept, les Cités des métiers sont également parmi les pionniers en France et en Europe dans le développement d'une démarche qualité des services d'orientation. Dès l'ouverture de la première Cité des métiers en 1993, plusieurs démarches d'évaluation ont été introduites. Les Cités des métiers ont ensuite participé à différents projets financés par l'Europe :

- de 2006 à 2007, le projet européen AQOR, «Amélioration de la Qualité en Orientation» mené par le Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation (PRAO) : réunion d'échanges de bonnes pratiques entre professionnel.le.s et élaboration d'un référentiel de la qualité des services d'orientation en quatre parties (principes de l'orientation, politiques et planification, services rendus au public, fonctionnement d'un réseau de l'orientation) ;
- de 2009 à 2010, le projet européen QuaDEC, «Quality Assurance and Development in Educational Guidance and Counselling» : réflexion sur le développement d'un service à distance et la mesure de l'impact des services offerts sur l'amélioration de l'orientation des publics ;
- de 2008 à 2010, le projet européen AMPLI, «Amélioration de la Performance des Lieux Intégrés» piloté directement par le Réseau international des Cités des métiers : les échanges menés au sein d'un groupe technique transnational dédié à la qualité ont ainsi permis de capitaliser les pratiques et d'élaborer une grille qualité.

On retrouve dans le guide de la qualité destiné à l'usage des conseillers et aux personnels des Cités des métiers les 26 critères qualité définis autour des trois thématiques : offre de services aux publics, ressources et moyens mobilisés, la Cité des métiers dans son environnement[1].

[1] *http://www.reseaucitesdesmetiers.com/doc/qualite.pdf*

DÉFI

PARTAGE ET AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DES SERVICES DE L'ORIENTATION

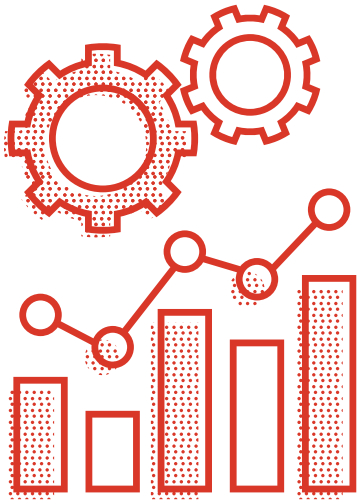
L'expérience des Cités des métiers en la matière est aujourd'hui clairement reconnue.

Dans un rapport de la Délégation à l'Information et l'Orientation transmis en juin 2012 au Premier Ministre de l'époque[1], les Cités des métiers apparaissent, à côté des CARIF-OREF, comme des interlocuteurs de référence pour travailler sur le développement de méthodes d'auto-évaluation de sites labellisés «Orientation Pour Tous».

la Coordination française de l'Agenda européen pour la formation des adultes (AEFA) souligne également la qualité des dispositifs d'accompagnement en Cités des métiers dans un rapport de synthèse publié en octobre 2014 sur «l'accompagnement vers la formation et l'emploi des adultes éloignés du marché du travail»[2].

L'atout du concept «Cité des métiers» réside dans son approche décloisonnée favorisant un apprentissage mutuel entre opérateurs partenaires et un accompagnement adapté à tout type du public. C'est ce qui ressort d'une analyse comparative des pratiques d'orientation et d'accompagnement menée en Italie, France, Portugal et Irlande. L'étude insiste dans le même temps sur les difficultés pour mesurer précisément «l'autonomisation» des publics et savoir dans quelle mesure les professionnel.le.s de l'Accueil, de l'Information et de l'Orientation répondent effectivement à la demande des publics.

ANALYSES ET CONSTRUCTION



À partir des entretiens individuels et des ateliers des professionnel.le.s, les Cités des métiers capitalisent des données leur permettant de connaître la typologie de l'usager, la personne qui oriente et vers qui est réorienté l'usager. Les Cités des métiers s'appuient également sur des statistiques de fréquentation par pôle et mesurent le niveau de satisfaction à l'aide de questionnaires et lors de réunions de groupes d'usagers ou de partenaires. L'évaluation vient ainsi compléter le suivi qualité des services d'orientation. Mais il est important de rappeler d'une démarche qualité vise avant tout à améliorer le fonctionnement d'une structure à travers l'élaboration de procédures simples et claires, à identifier au préalable les priorités en termes de services et de ressources tout en tenant compte des attentes des publics et des partenaires.

C'est dans cette perspective et après 10 années de fonctionnement que la Cité des métiers de Marseille & de PACA a souhaité dresser un état des lieux de son offre de services. Elle a ainsi sollicité l'appui méthodologique d'un cabinet de consultants en vue de l'élaboration d'un plan stratégique 2016-2019 et d'un plan d'actions opérationnel.

Le travail d'analyse des données portera aussi sur l'offre de services globale de la Cité : son activité socle et ses activités spécifiques. Le réseau des partenaires de la Cité des métiers de Marseille & PACA sera d'avantage mis à contribution en vue de la co-construction de l'offre de services de demain en tenant compte de : l'évolution des pratiques, de l'identification des besoins des usagers et de la mesure d'impact du service proposé. Il s'agit notamment pour la Cité des métiers de s'interroger régulièrement sur l'efficacité de ses process en interne. Il conviendra de poursuivre cette démarche et d'avoir une vision transversale à partir de la mise en place d'un tableau de bord de la performance.

[1] *http://cache.media.education.gouv.fr/file/Les_acteurs/29/9/DIO_Rapport_2012_219299.pdf*
[2] *https://ec.europa.eu/epale/fr/resource-centre/content/aefa-laccompagnement-vers-la-formation-et-lemploi-des-adultes-eloignes-du*

DÉFI

PARTAGE ET AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DES SERVICES DE L'ORIENTATION

Le processus de professionnalisation des conseiller.ère.s dans les Cités des métiers

Outre l'accompagnement de l'usager et le travail en réseau, la reconnaissance des compétences des équipes d'accueil et de conseil et leur évolution fait partie intégrante d'une démarche qualité.

En 2014, le Réseau international des Cités des métiers a lancé en collaboration avec l'OPPIO-INETOP [1], laboratoire du CNAM, un travail d'études portant sur la reconnaissance des compétences coopératives des conseiller.ère.s des Cités des métiers.

L'objectif du Réseau était de définir ce qui constitue la spécificité du métier de «conseiller.ère en Cité des métiers», quelle que soit sa spécialité : conseiller.ère en formation, en emploi, en insertion professionnelle, en bilan de compétences ou en tout autre domaine dans le champ de l'orientation tout au long de la vie.

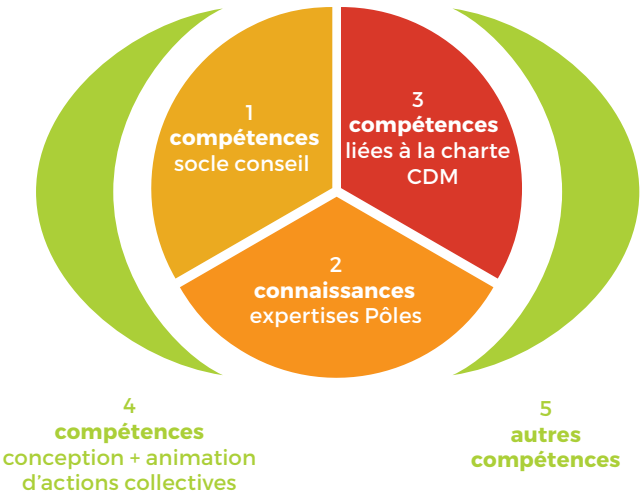
La démarche a consisté à utiliser l'analyse de pratiques pour extraire de l'activité réelle les éléments de base permettant de constituer un référentiel pour la professionnalisation. Un panel représentatif des différents pôles de conseil d'une Cité des métiers, composé de neuf conseiller. ère.s, originaires de cinq Cités des métiers représentatives de la diversité des territoires [2], a participé à cette expérimentation.

Les séances d'analyse de pratiques se sont déroulées de novembre 2014 à février 2015 sous le regard de cinq psychologues de l'orientation .

Ce diagnostic des compétences constitue une étape préalable en vue de la mise en place, d'ici fin 2016, d'un système de reconnaissance des compétences au sein du Réseau international des Cités des métiers et auprès des partenaires des Cités des métiers avec :

- la délivrance d'un certificat aux conseiller.ère.s exerçant en Cité des Métiers ;
- la constitution d'une équipe interne de conseiller.ère.s accrédité.e.s comme «formateur.rice.s» ;
- la mise en place d'un programme de formation en interne.

Qu'il s'agisse de la reconnaissance interne ou externe des compétences développées dans le Réseau des Cités des métiers, l'idée est que les conseiller.ère.s qui ont une expérience conséquente du travail en Cité des métiers puissent obtenir un diplôme ou d'une certification grâce à la validation des acquis professionnels. Dans le même temps, les nouveaux.elles conseiller.ère.s pourront se professionnaliser grâce aux formations proposées.



Depuis septembre 2015, le travail se poursuit au sein d'un groupe de travail transnational dédié à la professionnalisation. Une version provisoire d'un référentiel de compétences des conseiller.ère.s Cités des métiers a été réalisée à partir des conclusions de l'étude d'INETOP.

Le projet de référentiel s'articule autour de trois champs de compétences conseil et deux champs de compétences complémentaires (cf. schéma).

D'ici fin mars 2016, il restera à valider le contenu de ce référentiel et à préciser la démarche de certification en France puis à l'étranger. Le processus de professionnalisation a vocation à s'étendre par la suite aux équipes d'accueil.

[1] Observatoire des Politiques et Pratiques en Orientation - Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle.
[2] Cité des métiers de Paris-la-Villette, Cité des métiers de Haute-Normandie, Cité des métiers de Marseille & de PACA, Cité des métiers du Grand Genève, Cité des métiers des Côtes d'Armor.

DÉFIS

ANIMATION DU SPRO SUR LE TERRITOIRE ET SON FINANCEMENT

La loi du 5 mars 2014, qui donne une compétence renforcée à la Région dans le domaine de la formation professionnelle et de l'orientation, représente à la fois une opportunité et une contrainte pour les Cités des métiers.

Le CREFOP de chaque Région est chargé de la coordination du SPRO et pourra encourager la mise en place d'un cadre harmonisé des pratiques et une mutualisation des ressources entre les opérateurs nationaux d'une part, les acteurs locaux et régionaux d'autre part. L'objectif est bien d'améliorer dans le même temps la qualité des services de l'orientation.

Néanmoins, la question des moyens est posée. Dans son rapport d'évaluation portant sur la préfiguration du SPRO publié en mai 2015, l'Inspection Générale de l'Administration de l'Éducation Nationale souligne les contraintes budgétaires auxquelles sont confrontées les Régions et qui rendent difficiles le financement de la coordination et de l'animation d'un service public. Un redéploiement des crédits au sein des collectivités et les économies à moyen et long terme dégagées par une meilleure collaboration des acteurs ne seraient pas suffisamment pour financer notamment l'animation sur le territoire.

La plupart des Régions sont en train de confier cette mission aux acteurs locaux et/ou régionaux de l'Accueil, de l'Information et de l'Orientation. Le choix du périmètre géographique se fait le plus souvent au niveau régional (ancienne région), départemental ou du bassin de vie. Le coût estimé par exemple en Région Ile-de-France est équivalent à un Équivalent Temps Plein (ETP) par département et un au niveau régional.

La contribution de la Cité des métiers de Haute-Normandie

La Cité des métiers de Haute-Normandie est aujourd'hui reconnue comme un acteur de référence dans le cadre de la mise en œuvre du SPRO en Haute-Normandie. Après avoir répondu au cahier des charges régional, la commission permanente du 21 Septembre lui a accordé sa légitimité à participer à la mise en œuvre du service public en question. Depuis cette date la Cité est habilitée à participer aux réunions du Comité de pilotage SPRO organisées à l'échelle haut-normande puis normande.

Par ailleurs, la Cité des Métiers de Haute-Normandie assure un rôle de prestataire de service auprès du Conseil Régional. En effet, ses missions initiales de fédération des acteurs de l'AIO, notamment, et de plateforme multi-partenariale lui avaient permis de se positionner comme initiatrice des démarches de mise en œuvre du SPO à l'époque. Forte de plusieurs années d'expériences en matière de coordination de projets territoriaux et d'animation des territoires, la Cité a réussi à capitaliser un savoir-faire et l'histoire partenariale du SPO.

C'est cette même expérience qui a encouragé la Région à penser l'animation de son SPRO en positionnant la Cité en tant que prestataire d'appui technique et pédagogique pour la mise en œuvre et l'animation du service.

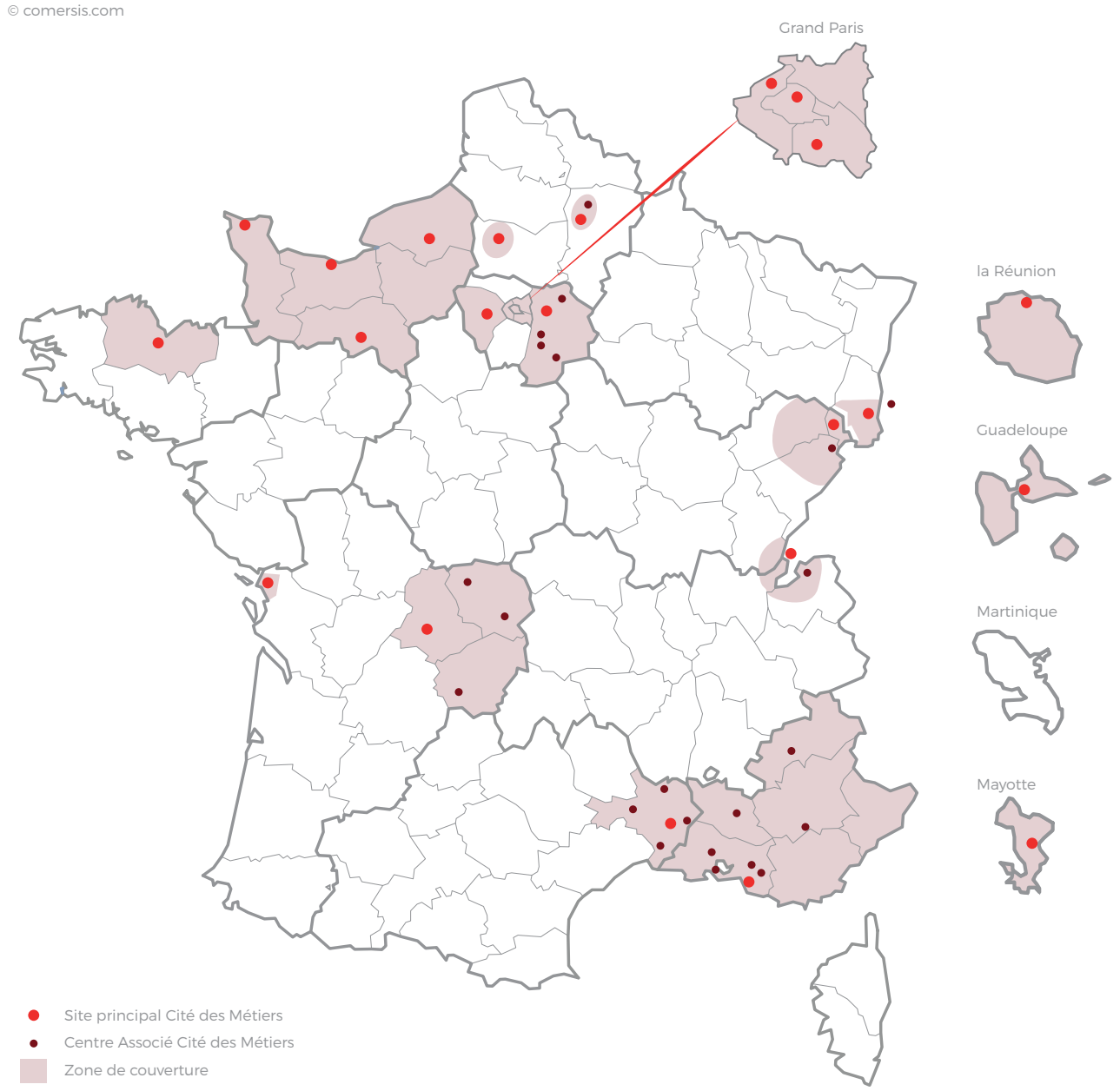
Dès 2012, la Cité avait su mobiliser l'appui du FSE pour financer un poste de conseiller-ère en charge du développement partenarial. Aujourd'hui, la Région continue à solliciter ces mêmes fonds en son nom et sur des missions similaires.

Actuellement, l'animation des territoires sur le SPRO est en cours : les réunions d'installation, animées par la Région et la Cité des métiers, ont eu lieu. Elles laissent place à un travail opérationnel de définition des plans d'actions territoriaux (schémas d'intervention élaboré conjointement par les membres SPRO d'un même territoire).

La Région poursuit ainsi le format d'animation éprouvé en chargeant une personne de la communication entre territoires, de l'animation des réunions, de la coordination des projets SPRO à l'échelle de la Haute-Normandie.

En vue de la réunification des deux régions initiée depuis le 1er janvier 2016, les Conseils régionaux avaient montré leur volonté de travailler ensemble et d'avancer de concert sur le SPRO, chantier reconnu prioritaire par les Présidents des deux Régions de l'époque. Ainsi les démarches d'animation des territoires, de reconnaissance des membres sur cahier des charges, de charte, ... sont déjà communes aux deux régions.

IMPLANTATION DES CITÉS EN FRANCE



Cité des métiers de Basse-Normandie (Bassin de Caen, Cherbourg, l'Orne)
Cité des métiers du Bassin de la Rochelle
Cité des métiers des Côtes d'Armor
Cité des métiers du Gard
Cité des métiers du Grand Beauvaisis
Cité des métiers de Guadeloupe
Cité des métiers de Haute-Normandie
Cité des métiers de La Réunion
Cité des métiers de la Région Mulhousienne
Cité des métiers de Limoges et du Limousin
Cité des métiers de Marseille et de Provence-Alpes d'Azur
Cité des métiers de Mayotte
Cité des métiers de Nanterre
Cité des métiers de Nord-Franche Comté
Cité des métiers de Paris-La-Villette
Cité des métiers de Saint-Quentin-en-Yvelines
Cité des métiers de Seine-et-Marne
Cité des métiers du Saint-Quentinois
Cité des métiers du Val-de-Marne
Cité des métiers du Grand Genève et son Centre associé d'Annemasse