la cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes Côte d'Azur

DOSSIER DE DEMANDE DE LABEL
« Orientation pour tous – pôle information et orientation sur les métiers et la formation »

Organisme Demandeur :

La Cité des Métiers de Marseille Alpes-Provence-Cote d'Azur

Modalité d'organisation :

Groupement d'organismes

Territoire d'intervention :

Marseille

Coordonnées :

4 rue des Consuls
13002 Marseille

Statut juridique :

Association loi 1901
Date de création : 19 septembre 2002

Personne Contact :

Jocelyn MEIRE
Directeur
jmeire@citedesmetiers.fr
04 96 11 62 70

I/ Une Convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

A/ les enjeux d'un service public de l'orientation sur notre territoire :

Le rapport Guégot du 8 décembre 2009 a rappelé les enjeux de l'orientation tout au long de la vie :

Premier constat : Alors que son importance est de plus en plus grande pour le devenir social et professionnel des individus, l'organisation de l'**Orientation** en France reste **très fragmentée, peu compréhensible,** et son **efficacité difficile à mesurer**.

Second constat : Le **paysage institutionnel** français en matière d'orientation est particulièrement **éclaté,** et **l'égalité d'accès à l'orientation** sur les territoires reste **Perfectible.**

Troisième constat : Les **prestations d'information**, de conseil et d'accompagnement qui constituent l'orientation sont peu homogènes et **insuffisamment connues du public et des professionnels de l'orientation entre eux.**

Pour développer un **véritable service public de l'orientation** il s'agit :

- **d'améliorer l'accès à l'information** sur l'orientation pour tous,
- **de surmonter la multiplicité des réseaux** et la disparité des prestations,
- **de renforcer la qualité**, **le pilotage** et **la professionnalisation** des services d'orientation,
- de coordonner des intervenants grâce à la **contractualisation,**
- de partager la **professionnalisation des acteurs** (lieux d'échange, et d'animation communs aux professionnels de l'orientation),
- de faciliter le **premier accès à l'orientation grâce à une information dématérialisée** et des outils accessibles par Internet et par téléphone.

B/ Un espace de conseils et de ressources au service du public : la Cité des Métiers de Marseille et de Provence Alpes Cote d'azur :

Labélisée par Universcience (regroupant la Cité des Sciences et le Palais de la Découverte), la Cité des Métiers de Marseille et de PACA est une **plateforme multi-partenariale et polyvalente**, regroupant les ressources, les outils, les spécialistes et les compétences nécessaires au traitement de **tous les aspects de la vie professionnelle** : évolution des métiers, des professions et des qualifications,

orientation, reconversion, formation professionnelle, recrutement, stage, création d'activité.

Conformément à la charte des Cités des Métiers, celle de Marseille et de PACA s'appuie sur **une alliance de compétences et de ressources** apportées par des **partenaires aux vocations complémentaires**.

Ceux-ci conjuguent leurs efforts pour **accueillir tous les publics**, **l'informer** et **l'aider à construire des** stratégies d'action selon trois modalités :

- Des **entretiens avec des professionnels** issus d'institutions compétentes dans les domaines de l'orientation professionnelle
- Une **documentation en libre accès** sur l'emploi, les métiers et les formations,
- Des **journées d'information,** des colloques et des rencontres organisés par l'ensemble des partenaires et/ou en co-production avec des partenaires extérieurs.

1/ Les principes de son fonctionnement :

Un espace œuvrant dans l'esprit du service public :

- L'accès à la Cité des Métiers est **libre et gratuit** *(conformément à l'Art. R 6111-1 du décret n° 2011-487 du 4 mai 2011).*
  Aucune activité commerciale ne peut s'exercer à l'intérieur de ses murs.
- Les partenaires s'engagent à diffuser une **information la plus complète possible** *(Art. R 6111-2)*, en dehors de toute publicité sélective en faveur de leur propre institution.
- La Cité des Métiers est **centrée** sur la demande, la question, **le problème de l'usager** *(Art. 1.1.1).*
  Il peut y exposer sa problématique, lui redonner sens et se réapproprier une stratégie d'action.
- L'espace fonctionne **sans rendez vous** imposé.

Un lieu fondé sur la pluralité des points de vue et des démarches :

- Les services proposés par la Cité agissent en **amont des institutions spécialisées** dans le champ de la vie professionnelle. L'un des objectifs est d'aiguiller l'usager vers les prestations de ces organismes.
- L'entretien **aide l'usager à construire des stratégies d'action** *(Art. 1.1.3).*
- Les entretiens se déroulent dans le **cadre d'un anonymat réciproque** : celui de l'usager, et celui de l'institution d'appartenance du conseiller.

Un lieu répondant aux besoins des utilisateurs :

- Située au 4, rue des Consuls, en plein cœur du centre ville historique de Marseille, à **proximité** du **métro** Vieux Port, de la station de **tramway** Sadi Carnot, et de plusieurs **parkings** publics, la Cité des Métiers est dotée d'un espace ouvert sur trois niveaux, totalisant **plus de 1 000 m²** accessibles aux **personnes handicapées.**
- Elle **gratuitement, 6 jours sur 7** et de 10h00 à 18h00, sans interruption et sans rendez-vous, **tous les publics**.
  Cela lui permet d'être en adéquation avec les **contraintes** des demandeurs d'emplois, des collégiens, des lycéens, des étudiants ainsi que des salariés.
- Sur chaque étage un **accueil personnalisé** est réalisé par un agent de la Cité des Métiers afin de répondre à la diversité de la demande.
  Il est différent d'un accueil classique car il est **centré sur les besoins et les questions de l'usager,** et non sur les services offerts par telle ou telle institution (conformément au guide « l'Accueil dans une Cité des Métiers » en Annexe 1).

Un lieu accueillant et valorisant :

- L'usager doit percevoir que cet espace est **fait pour lui :** son architecture, son **mobilier** et sa **signalétique** sont pensés en ce sens.
- L'**espace** et la **signalétique** sont conçus pour une **ergonomie et une lisibilité maximales, favorisant l'autonomie de l'individu.**
- L'organisation et la scénographie de l'espace **permettent d'identifier** les **types d'utilisation.**
- Un **premier accueil** est assuré, pour **clarifier la demande de l'usager** et proposer un **parcours individualisé** (cf. annexe 1).

2/ Un espace d'entretien fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil :

L'accès au **service** est structuré autours de **4 Pôles** de Conseil qui **couvrent les principaux champs de la vie professionnelle:**

- S'Orienter, se reconvertir,
- Choisir sa Formation,
- Trouver son Emploi,
- Créer son activité.

Pour répondre aux questions des usagers, **des conseillers mis à disposition par les partenaires sont répartis** sur ces 4 pôles.

Un **entretien individuel** est proposé dans un **espace aménagé et respectant les principes de confidentialité.**

Chaque **conseiller** agit dans un esprit **d'inter action**, de **coopération**, et de **décloisonnement**.

Cependant, il ne s'agit pas d'assurer des missions et prestations identiques à celles qu'ils exercent dans leur lieu habituel d'intervention.

Le rôle du conseiller :

Il est là pour **aider la personne** et de s'assurer qu'elle **comprend et partage** ce qui lui est dit, afin qu'elle puisse **mettre en place des stratégies adaptées à sa situation.** L'usager doit pouvoir trouver tous les **moyens d'exercer son droit à la formation et à l'orientation tout au long de la vie.**

Comment se déroule un entretien avec un conseiller Cité des Métiers :

Dés les premiers instants de l'entretien, la posture de communication est fondamentale. Le but est de **créer** rapidement un **climat de confiance** et de mettre à l'aise l'usager. Pour cela, il est nécessaire de préciser la position de chacun des interlocuteurs et de **fixer un cadre et des objectifs.** (cf. « Guide du Conseiller dans une Cité des Métiers »).

Les phases de l'entretien :

- La prise de contact,
- L'**écoute**, la **reformulation** et l'**échange**,
- Les propositions de choix possibles,
- Les pistes de recherche et le **plan d'action**,
- La synthèse et la clôture de l'entretien.

Les points de vigilance :

- Proposer un **cadre** d'entretien rassurant : **anonymat**, **confidentialité**, **neutralité** et **bienveillance**,
- Ecouter les demandes formulées, les projets énoncés : nommer les points forts s'y attacher et créer le sentiment de confiance,
- **Bien expliciter** une mesure un dispositif liés à l'insertion professionnelle, à la formation, à l'emploi,
- Expliciter les modalités pédagogiques des parcours individualisés
- Etre **attentif** aux demandes d'orientation
- Indiquer la **possibilité** de revenir aussi souvent que souhaité,

- **Proposer le bon relais** : mobiliser et utiliser le partenariat, savoir orienter vers le bon partenaire dont l'offre de service correspond au mieux au besoin de l'utilisateur, et **l'accompagner dans la prise de RDV.**

3/ Un espace de Documentation et un cyber Info :

Dans le prolongement de la zone de Conseil se trouve la zone **Documentation** qui regroupe plus de 1 000 ouvrages et 570 dossiers métiers.

Cette zone est animée par l'équipe Documentation qui s'assure de la pluralité des supports : papier et dématérialisé, nationale et locale.
La documentation permet également au public de **se faire sa propre opinion**, d'ouvrir de nouvelles pistes d'orientation, d'insertion et de formation, et de bénéficier de différents points de vue.

Enfin, un **« cyber info »** regroupant plus de 28 ordinateurs à disposition du public pour consulter la documentation, faire ses recherches sur internet, créer son CV, s'inscrire à des évènements.

Sur cette zone, un « **Animateur Cyber » accompagne les utilisateurs** dans leur **recherche numérique.**

4/ Un ensemble de ressources dématérialisées :

Le site internet citédesmétiers.fr est un site portail en libre accès qui reprend les thématiques délivrées par la Cité des métiers :

- L'offre de services des 4 pôles : Orientation, formation, emploi et création d'activité
- Les Dossiers métiers au format numérique,
- Les Annuaires des formations régionales,
- Les Informations sur les dispositifs d'insertion et de retour à l'emploi
- Un agenda des manifestations,
- Etc.

Des **bornes interactives** implantées sur des lieux de proximité (du type « plate-forme de services publics ») qui proposent essentiellement :

- Un accès simplifié à une version synthétisée des Dossiers Métiers, avec sur l'offre de formation et les offres d'emploi,
- L'agenda des manifestations,
- Les adresses des lieux d'accueil du public

Un **Webmobile** permettant aux utilisateurs de smartphones :

- D'accéder à **l'offre géo-localisée des lieux qui accueillent les publics** pour répondre aux questions liées à l'orientation, la formation, et l'emploi en Région PACA,
- De consulter les évènements Emploi-Formation en région : Forums, recrutements, Journées portes ouvertes, Conférence métiers, ...
- Rechercher un évènement ou une structure par thématique grâce à un moteur de recherche rapide et efficace.
- Découvrir les services et outils de la Cité des Métiers et de ses Centres Associés,

5/ Les partenaires de fonctionnement de la Cité des Métiers qui détachent du personnel sur les Pôles Orientation, Formation et Emploi :

- L'AFIJ (insertion des jeunes diplômés),
- L'AFPA (Formation professionnelle tout public),
- LE POLE EMPLOI (Rapprochement Offre-Demande d'emploi)
- L'EDUCATION NATIONALE-CIO (information sur les études, les formations professionnelles, les qualifications et les professions de tout public)
- LA MISSION LOCALE DE MARSEILLE (insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans)
- LE CNAM (opérateur de la formation professionnelle d'adultes et d'enseignement par l'apprentissage dans l'enseignement supérieur)
- LE CIDFF (accompagnement de tout public et particulièrement les femmes vers une plus grande autonomie).
- LE PLIE MPM CENTRE (accompagnement vers l'emploi des DELD, RSA Majoré, DEJD, RSA Socle, RSA Activité, RSA 16/25 ans)

Modalités et conditions de détachement du personnel :

Voir en annexe : Conventions Bilatérales de Partenariat avec chacun des partenaires pré-cités.

Nombre de mis à disposition par structure partenaires :

Voir en annexe : Contributions des partenaires.

Par cette **pluralité d'acteurs**, et l'ensemble **des champs de compétences** ainsi représentés, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA **couvre l'ensemble des publics et demandes de l''orientation professionnelle.**

6/ Les modalités d'animation de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA : une manière innovante de travailler ensemble :

Outre les instances statutaires de gouvernance, les partenaires ont doté la Cité des Métiers de différents outils d'animation du partenariat :

- Un niveau *stratégique* : chaque partenaire détachant du personnel est membre du **Comité Stratégique** de la Cité des Métiers, qui définit et valide 2 fois par an :
  - Les orientations et la programmation événementielles,
  - Les ateliers et info-métiers,
  - Les nouveaux partenariats
  - Les perspectives de développement.

Un niveau *opérationnel* : chaque salarié mis à disposition de la Cité des Métiers participe à une **Réunion de Coordination** hebdomadaire, dont l'objectif est de faire :

- faire un point sur le volume d'activité,
- communiquer sur le planning des activités,
- gérer le bon fonctionnement de l'ensemble,
- proposer des pistes d'amélioration.

Un niveau *thématique*: les Animateurs des 4 Pôles organisent régulièrement des **Réunions de Pôles**, et deux fois par an des **Réunions Inter-Pôles**, pour :

- faire circuler l'information, notamment sur les nouvelles mesures,
- permettre des éclairages particuliers selon l'actualité,
- mieux connaitre les partenaires et enrichir sa façon de travailler,
- échanger sur des demandes ou situations particulières.

Un niveau *philosophique* : Travailler dans une Cité des Métiers, c'est travailler dans un cadre multi-partenarial qui favorise la mutualisation et l'entraide, et qui développe de nouvelles formes de coopération.
Exemple : organisation d'une **Bourse d'Echanges Réciproques de Savoirs** en 2010.

7/ Ses résultats :

Depuis **son ouverture en mars 2005,** la Cité des Métiers de Marseille et de PACA a reçu **391 907 visiteurs.**

En 2010, la Cité des Métiers a reçu près de 95 000 visiteurs en Région PACA, dont :

- près de 62 000 sur le site de Marseille,
- dont 6 676 ont bénéficié d'un entretien de Conseil sur l'un des 4 Pôles.

Chaque année, la Cité des métiers met à disposition un Bilan d'activité détaillé ils sont tous disponibles sur : http:// bilan.citedesmetiers.fr.

Par ailleurs, des **études de satisfaction** sont réalisées régulièrement pour évaluer la satisfaction du visiteur, et travailler sur des pistes d'amélioration des services.

Enfin, en collaboration avec ses partenaires et les collectivités locales qui la financent, la Cité définit annuellement son programme d'activité en favorisant les actions **relatives aux perspectives d'emploi des différents secteurs, mais également des connaissances des filières de formation, dispositifs d'alternance, conditions d'insertion professionnelle et les déroulements de carrière.**

C/ La Cité des Métiers de Marseille : une tête de réseau pour le label SPO « Orientation pour tous » :

Au regard des modalités de collaboration développées au sein de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA, un **groupement d'acteurs** est proposé pour **candidater au label « Orientation pour tous »** sur **le territoire de Marseille**, avec l'association Cité des Métiers de Marseille PACA comme animatrice.

En raison du positionnement régional de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA, la **demande** pour l'échelon **Régional** sera envisagée dans un **second temps** selon sa pertinence et les partenariats locaux.

Il conviendra dans cette phase de se rapprocher des **8 Centres Associés** de la Cité des Métiers.
A ce jour (mai 2011), ils couvrent les territoires suivants :

- Hautes-Alpes (Gap),
- Ouest Provence (Istres),
- Pays d'Aix (Aix-en-Provence),
- Pays de Martigues Côte Bleue (Martigues),
- Est Var (Fréjus),
- Provence Verte – Haut Var (Brignoles),
- Toulon Provence Méditerranée (Toulon),
- Sud Vaucluse (l'Isle-sur-la-Sorgue)

Un Centre Associé est un lieu qui respecte la charte et l'ensemble des critères du label Cité des Métiers (ergonomie, accessibilité, ...). Il est ouvert à tous les publics, mais ne propose pas tous les Pôles de conseil en permanence.

Le niveau de réponse proposé dans un centre Associé est variable selon les configurations locales.
Dans tous les cas, l'utilisateur est informé de l'existence du site central, de l'offre de service des partenaires, des outils développés, de l'offre événementielle sur son territoire.
L'information/conseil personnalisé pourra ou non être disponible en fonction des ressources mobilisables localement, de la structure support et des partenaires locaux.

1/ La composition de ce Réseau :

Dans cette première phase, ce réseau est composé du **site Marseillais de la Cité des métiers de Marseille et de PACA, ainsi que des lieux d'accueil physique des partenaires cités au point I.A.5** (cf annexes : Fiches individuelles des organismes partenaires, détachant du personnel à la Cité).

Ce maillage permet à l'échelle du bassin Marseillais :

- D'assurer une équité territoriale,
- D'être accessible au plus grand nombre, y compris aux personnes handicapées,
- De développer une convergence de l'accueil, de l'information et de l'orientation,
- De structurer la diffusion dématérialisée de contenus.

Dans une seconde phase éventuelle, pourront être associés d'autres partenaires, dans le respect du cahier des charges.

2/ Son mode de fonctionnement :

Pour l'animateur du groupement :

- Il est le garant du respect des principes du label SPO,
- Il est chargé d'analyser l'activité et les services rendus aux usagers, et mènera des opérations d'évaluation des services et des enquêtes de satisfaction,
- Il dressera un bilan d'activité annuel.

Pour les membres partenaires du groupement :

- Ils s'engagent à respecter les conditions d'obtention du label et de son organisation (cf. « Lettre d'engagement du partenaire »)

- A offrir une gamme de ressources et d'outils d'information adaptés à la diversité des utilisateurs,
- A s'assurer de la saisie/remontée des statistiques,
- A participer/faciliter les enquêtes de satisfaction et évaluations du système

3/ Son offre de services proposée aux usagers sur chacun des sites :

- Un accueil individuel tout public,
- Gratuit et sans rendez-vous,
- Impartial et respectant la demande de l'usager,
- Un diagnostic et une orientation vers l'organisme le plus approprié, avec prise de rendez-vous.