



**Être
conseiller**

dans une

Cité des métiers



Ce guide est destiné à l'usage des conseillers et autres personnels travaillant dans les différentes cités des métiers du Réseau international des Cités des métiers et ne peut être utilisé dans un autre cadre sans autorisation et mention du soutien dont il a bénéficié.
Il ne reflète que les points de vue du Réseau des Cités des métiers ; la commission européenne n'est pas responsable des informations qu'il contient.

sommaire

LE CONSEILLER, UN POSTE AU CŒUR DE LA CITE DES METIERS L'ACTIVITE DE CONSEIL AU SEIN DE LA CITE DES METIERS CONSTRUIRE DES PROJETS COMMUNS AVEC LES AUTRES PARTENAIRES UN REFERENTIEL DE COMPETENCES

Le but de ce guide est de permettre aux conseillers de mieux appréhender les spécificités de leur positionnement et de leur pratique professionnelle dans le contexte spécifique de la Cité des métiers et du réseau.

Les objectifs sont de les aider à :

- clarifier leur positionnement et leur rôle par rapport aux autres acteurs du même champ;
- repérer leurs fonctions et renforcer leur professionnalisme (en examinant leurs compétences pour les accroître et les mutualiser dans le cadre du réseau).

et également de :

- contribuer à leur formation continue;
- favoriser une pratique d'échange de savoirs professionnels.



Cette publication a été réalisée avec le soutien financier du Fonds Social Européen - Actions Innovantes Transnationales - Compétitivité régionale et emploi - 2007-2013 Axe 4 - Mesure 3.

-Projet Ampli (Amélioration mutuelle de la performance des lieux intégrés) convention n° 2009-H-57-UO.

Ce guide a été réalisé dans le cadre du projet AMPLI ; il est le fruit d'un travail collectif transnational.

Partenaires :

Porta 22, Espai de Noves Ocupacions, Barcelone
Città dei Mestieri e delle Professioni di Milano e Lombardia, Milan
Città dei Mestieri e delle Professioni di Roma, Rome
Cidade das Profissões do Porto, Porto
Association Réseau des Cités des métiers

Coordination : Cité des métiers de la Cité des sciences et de l'industrie, Paris
Coordination éditoriale : Bernadette Thomas - Copyright © 2009, Paris



Le conseiller : un poste au cœur de la Cité des métiers



La mission d'une Cité des métiers est de proposer aux usagers tous moyens d'élaboration et de réalisation de leurs projets professionnels et de les accompagner dans leurs choix.

À cet effet, une association de compétences multi partenariales est produite par tous les partenaires aux vocations complémentaires, issus d'institutions compétentes, elles-mêmes représentatives des différents domaines de l'orientation et de la vie professionnelle. Les conseillers d'une Cité des métiers interviennent sur un pôle de conseil en fonction de leur champ de compétence, sans dévoiler leur origine professionnelle.

Le rôle des conseillers dans l'espace Cité des métiers revêt une importance primordiale pour la promotion de démarches autonomes effectuées par les usagers dans le cadre de l'élaboration de leur parcours. Ainsi, les conseillers incitent chaque usager à rechercher des éclairages supplémentaires en utilisant à la fois les différents pôles de compétences, les sources d'information, ainsi que la confrontation aux professionnels des secteurs. Ainsi que la charte le stipule, l'utilisateur est reçu sans rendez-vous, ni inscription et son anonymat est garanti.



Le conseiller fait le lien entre une personne et son projet.

Il se présente comme un **offreur de ressources et de services** destinés à développer l'autonomie des usagers venus à sa rencontre. Les services sont proposés sous la forme d'entretiens individuels ou d'actions collectives, voire de forums ou de rencontres partenariales.

C'est ainsi que les conseillers **s'intéressent à tous les secteurs professionnels** et, afin de garantir une pluralité de points de vue, ils s'engagent dans un processus de mutualisation des connaissances et des compétences.

Le point commun de tous ces acteurs reste **l'activité d'information et de conseil en orientation** avec deux spécificités :

l'utilisateur est bien au coeur du dispositif et le respect de son anonymat est requis. Pour cela, le conseiller adopte **une posture particulière** et une démarche de professionnalisation constante qui vont de pair avec **la mutualisation de ses savoirs et de ses compétences**.

Le conseiller de la Cité des métiers intervient au stade du premier accueil en conseillant sur un ou plusieurs Pôles de conseil comme par exemple :

- « Choisir son orientation »,
- « Organiser son parcours professionnel et de formation »,
- « Trouver un emploi »,
- « Changer sa vie professionnelle, évoluer, valider ses acquis »
- ou encore « Créer son activité », « Connaître ses droits ».



Sa pratique de l'entretien, sa capacité à s'auto-documenter et sa connaissance toujours actualisée des acteurs locaux du territoire lui permettent d'évaluer les besoins d'information de son public et de maîtriser son conseil sur son espace. Un savoir faire qu'il consolide grâce à la spécificité de sa formation initiale, continue et de son expérience professionnelle acquises hors du contexte de la Cité des Métiers.

De même, une connaissance actualisée du marché de l'emploi et de la formation évite au conseiller d'être l'objet de ses représentations et lui permet de délivrer une information objective.

Enfin, des connaissances pointues sur les missions et les fonctions des acteurs du territoire sont indispensables à la qualité de l'activité de conseil à laquelle s'ajoute la connaissance des mesures nationales, voire européennes sur les questions d'emploi, de création d'entreprise, de formation professionnelle et d'orientation tout au long de la vie.

Conseiller sur son pôle, il est aussi appelé à devenir animateur d'ateliers spécifiques répondant aux besoins des usagers. Il organise des ateliers, forums, clubs, portant sur les axes et objectifs de la Cité des Métiers.

Il peut aussi être amené à exercer son activité dans un centre associé.



Par son appartenance à une structure spécifique et fort d'une expérience conséquente dans un domaine caractéristique du secteur de l'orientation, de l'emploi ou de la formation, **le conseiller est un spécialiste de l'information susceptible d'intervenir sur les thématiques d'un ou plusieurs pôles de conseil.**

Ses compétences de généraliste alliées à une bonne connaissance des ressources de la Cité des métiers — nécessaires pour exercer en son sein — lui permettent d'intervenir également à l'Accueil général.

Les compétences du conseiller lui permettent de **concevoir et de développer des produits nouveaux correspondant aux besoins des usagers.**

La particularité du conseiller Cité des métiers est qu'il reçoit sans rendez-vous, **sans étiquette institutionnelle visible**, ce qui permet à l'utilisateur de parler plus facilement.

Il n'y a ni enjeu institutionnel, ni obligation de suivi de démarches, ni maintien de droits afférents, ni même d'accès contingenté.

Le conseiller Cité des métiers propose à l'utilisateur une collaboration dans une démarche d'échange pour trouver la meilleure solution possible.

Points clés

- Se centrer sur la demande, la question, le problème de l'utilisateur.
- Placer l'utilisateur dans une démarche proactive et volontaire, qui lui permet de s'approprier une stratégie d'action.
- Respecter la pluralité des points de vue et des démarches.
- Aider l'utilisateur à élaborer son propre plan d'autonomisation professionnelle.

Quelques mots clés à retenir

anonymat

confidentialité

neutralité bienveillante

empathie

congruence

résumer

reformuler

encourager

explicitier

rendre lisible

valoriser

individualiser

ne pas stigmatiser

RENCONTRE

Frédéric Fanciullacci *coordonnateur animateur du pôle emploi
à la Cité des métiers de Marseille - Provence - Alpes - Côte d'Azur*
« une Cité où tout le monde a droit de Cité » - <http://www.citedesmetiers.fr>

“Comme deux autres de mes collègues détachés ici à plein temps, je suis issu de Pôle emploi et mis à disposition du Pôle « trouver son emploi » de la Cité des métiers.

Notre Cité a ceci de particulier que près d'une centaine de conseillers détachés (PLIE, Pôle emploi, Pôle 13, la Mission Locale, le CNIDE, l'AFIJ) y assurent à tour de rôle des permanences, par demi-journées essentiellement.

Je suis chargé de manager l'équipe du Pôle « trouver son emploi » et de former les nouveaux arrivants. ...

Bien sûr, on aimerait une équipe plus stable, d'autant que certains ne viennent ici qu'une seule fois par mois... mais c'est une organisation qui permet différents points de vue, différents diagnostics, au final un petit plus qui prime sur les inconvénients.

Pour nos équipes, la Cité des métiers, c'est l'occasion de se frotter à d'autres publics que ceux qu'ils ont l'habitude de côtoyer et ils le vivent plutôt comme une richesse, un élargissement de leurs compétences.

A côté de cela, je m'occupe personnellement des seniors. J'ai monté un atelier spécifique et j'anime le club de recherche d'emploi 45+. On y travaille le CV thématique, l'analyse du marché caché, les dispositifs d'appui spécifiques aux seniors, plutôt une méthode de coaching de groupe... un moyen aussi de rester en prise directe avec les réalités de mon métier.

Avec la nouvelle réorganisation de l'ex ANPE devenue Pôle emploi, la Cité des métiers de Marseille est quasiment la seule à faire de la réception sur le flux.

A nos conseillers, nous disons de ne pas oublier d'où ils viennent, mais de se vivre avant tout comme offreur de services”.



L'activité de conseil au sein de la Cité des métiers



L'utilisateur au centre du dispositif

Le rôle du conseiller est d'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'utilisateur doit pouvoir trouver les moyens d'exercer son droit à la formation et à l'orientation tout au long de sa vie et, à cette fin, d'identifier les dispositifs auxquels il peut prétendre. L'entretien s'inscrit dans une relation de confiance.

Les deux types de demande des utilisateurs :

- Le besoin d'un service particulier, d'un outil,
- Une question spécifique, à un moment donné du parcours de la personne.

L'entretien conseil

Dans la première phase de l'entretien, la posture de communication (utilisateur/professionnel) est fondamentale.

Le but est de créer rapidement un climat de confiance et de mettre à l'aise l'utilisateur. Pour ce faire, il est nécessaire de préciser la position de chacun des interlocuteurs et de fixer un cadre et des objectifs à l'entretien.

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, le plan d'action...
- La synthèse et la clôture de l'entretien

Le cadre de l'entretien

Il doit favoriser le développement personnel de l'usager et notamment lui permettre

- de développer la confiance en soi,
- d'améliorer l'estime de soi
- d'accroître son autonomie,
- de satisfaire sa curiosité

Les points de vigilance

- **Proposer un cadre d'entretien rassurant** : anonymat, confidentialité, neutralité bienveillante, temps.
- **Écouter les demandes formulées, les projets énoncés** : nommer les points forts du projet ou de la demande, s'y attacher afin de créer le sentiment de confiance.
- **Bien expliciter une mesure, un dispositif, liés à l'insertion professionnelle, à la formation à l'emploi et à la création d'activité** : rendre lisible les pré-requis, les conséquences, etc.
- **Expliciter les modalités pédagogiques des parcours individualisés** : résumer, reformuler.
- **Être attentif aux demandes d'orientation** vers des organismes relais ou des professionnels spécialisés (aide sociale, associations, psychologue...).
- **Indiquer la possibilité de revenir aussi souvent que souhaité** : utiliser des phrases encourageantes : ex. : « Vous serez toujours reçu par quelqu'un ».
- **Proposer le bon relais** : mobiliser, utiliser le partenariat, savoir orienter vers le bon partenaire dont l'offre de service correspond au mieux au besoin de l'utilisateur.

Les postures :

- L'empathie - la disponibilité - l'écoute bienveillante.
- Prendre en compte le désir et aider la personne à passer du rêve au projet réalisable.
- Reconnaître la personne comme compétente, afin qu'elle puisse se projeter dans l'avenir.
- Identifier rapidement les enjeux et notamment :
 - repérer la raison pour laquelle elle sollicite l'entretien;
 - reprendre un élément de son discours, afin de l'amener à préciser sa pensée;
 - rester attentif à la manière dont elle formule sa demande et ses besoins.
- S'appuyer sur ses capacités et notamment :
 - ne pas stigmatiser les difficultés, mais savoir les repérer;
 - pointer les acquis et les compétences utiles au projet;
 - repérer les éventuelles difficultés face à l'apprentissage;
 - valoriser la réussite, afin de construire avec la personne des perspectives nouvelles et accessibles.



LE POINT DE VUE DE :

Nicolas Deguerry *Centre Inffo - Conseiller sur le pôle
Organiser son parcours professionnel et de formation à la Cité des métiers de Paris.*

« Dans la pratique de conseil, une vigilance particulière doit être accordée à la place de l'implicite. En effet, persuadé que l'autre sait, il peut arriver que nous l'empêchions de dire qu'il ne sait pas. Cette vigilance est nécessaire car le non-dit est générateur de malentendus. Les pré-supposés agissent défavorablement dans la relation entre le conseiller et l'utilisateur. Ainsi, quand je présume que l'utilisateur connaît tel dispositif ou telle mesure, je ne lui laisse pas d'espace pour communiquer sur ses éventuelles difficultés et il ne s'autorisera pas à me dire qu'il ne sait pas.

Les questions sont multiples et de toute nature. Si le conseiller se doit d'apporter une réponse, il doit s'interdire de trouver une solution à tout prix, surtout à une difficulté exposée. Sa réponse ne serait que le reflet de sa propre vision du problème et elle ne permettrait pas à l'utilisateur de prendre part à la recherche d'une solution. Il ne s'agit pas de décider à la place de l'utilisateur, mais bien de lui donner les moyens de trouver sa solution en toute autonomie. C'est la reformulation de la demande et tout l'outillage simple des techniques d'entretien qui vont être sollicités ».

LE TRAVAIL DE CONSEILLER, VU PAR ...



Pascaline Albaret (CNED), coordinatrice du pôle Organiser son parcours professionnel et de formation à la Cité des métiers de Paris.

« Ce qui change ici, c'est l'anonymat réciproque. Je reçois des personnes sur le flux et je n'ai ni à connaître le nom de la personne que je reçois, ni à me présenter sous la bannière d'une quelconque institution. Nous évitons l'un comme l'autre la présentation croisée et les fastidieux questionnaires qui souvent s'y rattachent. Je n'assure ni contractualisation, ni contrôle des démarches futures de l'utilisateur. Bien sûr, je peux l'inviter à utiliser nos ressources documentaires, nos ateliers et même, l'encoura-

ger à revenir autant que nécessaire. Cette liberté de parole, l'absence de contrôle et de formalisme superflu est certainement le meilleur préalable à l'installation de la confiance, de la parole, un gain de temps aussi, pour nous permettre de nous centrer sur l'essentiel : l'information délivrée à l'utilisateur.

Sur le pôle, nous recevons sur le flux et sans rendez-vous. Vous ne verrez pas de chronomètre sur mon bureau, ce qui ne m'empêche pas d'avoir un œil attentif sur ce qui se passe autour, et notamment sur la file d'attente, qui peut enfler d'un seul coup. En quelque sorte, je veille à satisfaire mon usager, sans décourager le suivant... Un travail de haute voltige parfois...

Le point positif, c'est que nous interrogeons sans cesse nos pratiques pour nous adapter aux demandes qui nous sont faites et qui ne sont pas toutes prévisibles, loin de là...

La polyvalence prend ici tout son sens, car l'utilisateur peut solliciter mon pôle de conseil, plutôt qu'un autre, seulement parce qu'il me voit comme disponible. Je vais donc l'accueillir sans préjuger de la pertinence de son choix quant au Pôle de conseil auquel il s'adresse. C'est un travail qui nécessite une excellente coordination des équipes, de la solidarité, de l'instinct même....

On ne peut pas laisser un pôle s'engorger à côté d'un autre lui-même désert, ne serait-ce que quelques minutes... des minutes toujours longues pour celui qui attend.

Pour parvenir à cette fluidité idéale, nous devons sans cesse nous remettre en question en nous appuyant notamment sur la complémentarité de chacun des conseillers.

Nous recherchons sans cesse le meilleur équilibre entre les temps de face à face avec le public, et la nécessité d'échanger, de mutualiser les savoirs et les ressources et de trouver le temps pour se former.

C'est ce que j'aime dans mon travail, faire des allers et retours entre le terrain et la théorie, c'est ainsi qu'on s'améliore... »

Construire des projets communs avec les autres partenaires

La diversité des activités du conseiller au sein des Cités des métiers

Le conseiller, membre d'une équipe... ouverte à d'autres

Que ce soit dans notre structure d'appartenance ou dans l'accueil conseil à la Cité des métiers, nous utilisons, construisons et développons de multiples compétences en interaction avec les différentes ressources environnantes, celles de nos collègues d'abord - leurs savoirs, leurs savoir-faire, leur savoir être - tout comme celles de leur structure d'appartenance, mais pas seulement... Tout est fait pour mutualiser les outils documentaires, les supports d'information, les logiciels, enfin tout ce que le partenariat peut permettre de mettre en commun. Si la Cité des métiers dispose des siennes, elle ne peut que s'enrichir des contributions et des initiatives extérieures.

Ces savoirs associés sont non seulement actifs pour une personne mais ils peuvent se combiner à l'infini dans le collectif.

Si la compétence du conseiller prend appui sur des savoirs acquis par la formation initiale et continue, elle se prolonge et s'enrichit dans les différents moments de l'exercice du métier, tout comme dans certaines activités extraprofessionnelles ou personnelles. C'est en cela qu'elle est aussi transférable. Elle consiste à savoir choisir, mobiliser et combiner des ressources pour agir avec pertinence :



Quelques mots

clés à retenir

Ressources personnelles :

connaissances

savoir-faire

qualités, culture

ressources émotionnelles

Ressources du réseau

banques de données

outils

ouvrages documentaires

réseaux d'expertise...

Ressources de l'environnement :

organisation

matériel...

Travailler dans une Cité des métiers c'est aussi être à l'écoute du monde extérieur et ne pas s'isoler. Il y a en effet une multitude de projets à construire en lien avec le territoire.

Si le conseiller bénéficie du partage des connaissances à l'intérieur de son espace de travail, il peut encore développer ses compétences en prenant appui sur l'expérience du réseau international et en s'ouvrant au besoin à d'autres formes de collaboration extérieure et travailler ainsi au plus près du terrain.

Le développement permanent des compétences peut se faire par :

- l'actualisation en continu des connaissances, en lien avec les groupes de travail et les productions de la winter school;
- des rencontres partenariales fréquentes avec les partenaires des Cités des métiers sur des ateliers d'échanges de pratiques professionnelles et de formation continue sur des thématiques liées au monde du travail;
- des séances d'échanges et d'analyse de pratiques au sein des équipes Cité des métiers;
- des formations continues des conseillers (individuelles et collectives);
- l'implication des équipes dans le réseau d'échanges de savoirs professionnels du réseau international des Cités des métiers;
- l'implication des équipes dans des projets qui se réalisent hors murs.

INTERVIEW



Hélène Cardoni documentaliste à la Cité des métiers du bassin de La Rochelle

“J'ai eu la chance de faire connaissance avec le réseau des Cités des Métiers dès les premiers jours de ma prise de fonction. En effet, une rencontre des documentalistes du réseau avait été programmée à Belfort au mois de mai 2009, à l'occasion de deux journées axées sur l'échange de pratiques documentaires. Grâce à la présence d'une vingtaine de documentalistes des Cités des métiers suisse et françaises, j'ai eu la chance de faire connaissance avec le réseau et de me présenter à eux, en toute convivialité. Ce qui m'a frappée, c'est la volonté générale de partager, de mettre en commun les pratiques de chacun, tout en prenant le temps nécessaire pour réfléchir à ces « bonnes pratiques ». La lecture personnelle de chacun a été bénéfique au groupe. Ensuite, j'ai eu plusieurs fois l'occasion de contacter mes homologues des Cités des métiers de Nanterre et de Rouen. A chaque contact, la mobilisation a été spontanée et bienveillante. Grâce à eux, le principe de coopération entre nous, mais aussi avec les conseillers, a toujours été évident.”



RENCONTRE



Carolina Ferreira et Palmira Santos

conseillères à la Cité des métiers de Porto

<http://cdp.portodigital.pt/>

« J'ai été recrutée après plusieurs rounds d'entretiens... et confirmée dans mon poste au terme d'un stage pratique de neuf mois...Ce qui me plaît ici, c'est qu'on apprend des autres...et

puis, la diversité des demandes nous enrichit, c'est un vrai plus » explique Carolina, psychologue du travail.

« Moi, je viens des ressources humaines, je suis ce qu'on appelle dans le jargon une psychologue des organisations. Avant de venir à la Cité des métiers, j'étais mon propre patron. Un gros changement donc, car ici c'est avant tout un travail d'équipe. Nous partageons la connaissance, il y a de la créativité et tellement à projets à construire » reprend Palmira. Toutes deux partagent cette définition de leur Cité des métiers : une jeune cité des métiers, portée par une équipe jeune et créative.

« Si notre offre de services n'est pas différente des autres cités des métiers, nous nous efforçons de répondre aux demandes les plus pointues, comme par exemple les questions de formation à l'international » explique Carolina.

« ...On s'attache aussi à travailler au plus près du terrain. Non loin d'ici se trouve une pépinière d'entreprises du commerce. Il y a une réelle attente des salariés pour du conseil et des besoins qui s'expriment en matière de formation, d'évolution professionnelle et d'acquisition de compétences nouvelles et la Cité des métiers a un rôle à jouer... »

« C'est vrai, il y a du pain sur la planche !, mais comme nous sommes très proches les uns des autres, ça aide et je crois que cet état d'esprit se ressent sur le terrain » souligne Palmira, qui aimerait bien voir sa Cité s'agrandir.

Alors, pour rejoindre cette « dreamteam », comme elles disent en s'amusant: « idéalement, une personne créative, dynamique, qui veut grandir avec nous ».

Un référentiel de compétences

La conduite d'entretien

1. Accueillir tous les publics dans un cadre interculturel.
2. Anticiper les demandes et adapter le niveau de recherche aux savoirs et aux spécificités techniques des usagers.
3. Analyser la demande.
4. Maîtriser et mettre en œuvre les techniques de l'entretien de conseil utilisées dans les situations de transmission d'information et de l'entretien d'aide : L'entretien dirigé ou semi-directif ; L'entretien non directif ou semi-directif.
5. Clarifier les rouages d'entrée et de maintien dans le monde du travail auprès des usagers en leur proposant « tous moyens d'élaboration et de réalisation d'objectifs professionnels et de les accompagner dans leurs choix.
6. Répondre sur les différents champs du travail, de la formation, de l'orientation et de la création d'entreprise.
7. Aider l'utilisateur à construire des stratégies d'action
8. Rendre les usagers autonomes dans leurs parcours d'insertion professionnelle.
9. Respecter l'anonymat de l'utilisateur.
10. Promouvoir des démarches autonomes mises en place par les usagers.
11. Mettre à disposition des compétences multi partenariales complémentaires.

L'écoute active

1. Ecouter : être à la disposition de celui qui parle : offrir du temps, du silence, de la concentration
2. Ecouter : refuser de juger, de trier, de choisir : c'est-à-dire respecter la personne en respectant ce qui se dit. Il s'agit ainsi d'accepter non seulement ce que la personne dit d'elle-même mais aussi sa représentation du monde. Stimuler si nécessaire : pouvez-vous en dire plus ?
3. Ecouter : accepter une expression en recherche : L'espace Cité des métiers est construit autour de ce concept. La personne est libre de venir, l'anonymat est respecté, il n'existe aucune contrainte institutionnelle (être adressé ici par un organisme dans le cadre d'un accompagnement institutionnalisé par exemple). Cet espace favorise une pensée en élaboration, construite pas à pas. C'est l'utilisateur qui, grâce aux informations acquises, pourra construire son projet... ou non.
4. Ecouter : être capable de recueillir ce que veut dire l'utilisateur, ce qu'il a du mal à dire, ce qu'il veut peut-être voiler ou retenir. Être capable de reprendre et de résumer ce que l'autre vient de dire afin de lui permettre de se comprendre mieux lui-même : être capable d'utiliser les techniques de la reformulation.
5. Utiliser des questions ouvertes : elles facilitent la prise de parole de l'utilisateur. Elles donnent au conseil les premières indications sur la façon dont la personne se représente sa problématique.
6. Être disponible (ne pas aller jusqu'à la saturation).

La communication

1. S'adapter à différents publics.
2. Faire preuve d'une aisance d'élocution et adapter son vocabulaire et son comportement à la situation.
3. Savoir changer de niveau de vocabulaire suivant l'interlocuteur.
4. Savoir utiliser l'outil informatique à bon escient.

Le relationnel

1. Développer un intérêt, de l'empathie, de la curiosité et de la tolérance auprès de l'utilisateur.
2. Avoir la maîtrise de soi et de gestion de ses émotions.
3. Donner confiance aux usagers pour s'approprier l'espace et les ressources de la Cité des Métiers.
4. Savoir négocier.
5. Savoir gérer le temps.
6. Communiquer avec les partenaires.
7. Travailler en équipe multi partenariale et multi linguistique.

Le recueil, le traitement et la diffusion d'informations pluridisciplinaires

1. S'informer, se documenter, appréhender les connaissances et informations concernant les différents champs qui seront questionnés par l'usager. Ces champs au niveau local et national sont circonscrits au domaine des catégories professionnelles et familles professionnelles transversales, de l'emploi, de la formation continue mais peuvent aussi faire appels à d'autres savoirs.
2. Vérifier les sources d'information.
3. Rechercher les sources d'information pertinentes et les interpréter dans une base documentaire utile pour traiter une question posée par un usager.
4. Connaître les personnes ressources actualisant et mettant à disposition ce type de documentation.
5. Gérer, approvisionner et enrichir le fond documentaire.
6. Se tenir au courant des actions concernant l'emploi ou la formation et visant les actions de développement du territoire.
7. Connaître les différentes orientations nationales, régionales ou locales en matière d'insertion, de dispositifs, de mesures, de formations.
8. Actualiser ses connaissances en matière de développement économique (entreprises du territoire, bassins d'emploi, nouveaux métiers, gestion des emplois et des compétences, etc.).
9. Connaître les procédures de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).
10. Connaître des procédures administratives indispensables à l'accès au monde du travail et à la formation.
11. Connaître les droits à la formation continue.
12. Développer un esprit curieux sur tous les aspects de la vie du territoire.
13. Informer le public sur les différents pôles.
14. Synthétiser les informations.
15. Utiliser les logiciels spécifiques à chaque Cité des métiers.
16. Détenir des compétences informatiques, d'organisation et d'utilisation de bases de données.
17. Orienter les publics et les aider à l'utilisation des bornes.
18. Informer les partenaires sur les différentes activités de la Cité des Métiers.

La connaissance de l'environnement professionnel

1. Avoir une bonne connaissance du territoire économique et du monde des entreprises.
2. Maîtriser les techniques d'orientation et de recherche d'emploi.
3. Maîtriser toutes les étapes entre la formation initiale à la création d'entreprise en passant par la formation continue et la recherche d'emploi.
4. Avoir bonne connaissance des publics spécifiques (les scolaires, et les personnes en rupture scolaire) et de leurs besoins.
5. Bien connaître le système éducatif et les filières de formation pour l'aide à la formulation de projets.
6. Avoir une connaissance de l'aspect juridique de la formation professionnelle.
7. Connaître les procédures d'inscription dans différents organismes.
8. Repérer et identifier les demandes et les besoins des utilisateurs, des conseillers et les orienter dans la Cité des métiers ou à l'extérieur.
9. Travailler en équipe.

La conception de méthodes, de produits pédagogiques, d'outils

1. Concevoir et développer de nouvelles activités correspondant aux besoins des utilisateurs (ateliers, clubs, rencontres-débat, forum, zooms métiers, ...).