

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

Edito

L'Équité Territoriale dans le Réseau des Cités des Métiers : enjeux et stratégie

Enjeux

Stratégie : la convergence des acteurs

Le point de vue de l'autorité de label sur l'équité territoriale

Les territoires des Cités des métiers

Les différentes formes de maillage territorial

Caractéristiques des lieux physiques

Caractéristiques des services dématérialisés

La mise en oeuvre d'un déploiement des actions territoriales

Des solutions qui tiennent compte des spécificités territoriales

Les relations entre le Site central et les lieux décentralisés

Ce guide a été réalisé dans le cadre du projet AMPLI ; il est le fruit d'un travail collectif transnational, impliquant les partenaires suivants :

Città dei Mestieri e delle professionni di Milano, Milan
Città dei Mestieri e delle professionni di Genova, Gênes
Città dei Mestieri e delle professionni di Roma e Lazio, Rome et Lazio

Cidade dos Profissoes do Porto, Porto
Porta 22, Espai de Noves Ocupacions, Barcelone
Ciudad de los oficios, Bidasoa Activa, Irún
Association Réseau Cité des métiers
Réseau des métiers des Pays gardois
Cité des métiers de Côtes d'Armor

Cité des métiers de Genève
Cité des métiers de Haute-Normandie
Cité des métiers de Marseille/ PACA
Cité des métiers de Saint-Quentinois
Cité des métiers de Seine-et-Marne
Cité des métiers de Nord Franche-Comté, Belfort
Cité des métiers de Limoges et du Limousin
Cité des métiers de l'Orne
Cité des métiers de Nanterre
Cité des métiers du bassin de La Rochelle
Cité des métiers de Saint Quentin en Yvelines
Cité des métiers de la région mulhousienne



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°2010-H43-UO.

Groupe de travail piloté par Jocelyne Meire
Coordination : Cité des métiers de Paris La Villette, Universcience
Coordination éditoriale : Bernadette Thomas – Copyright C. 2010, Paris



L'équité territoriale

dans une **Cité des métiers**



Edition 2011 dans le cadre du projet Capa-Cités
financé par le Fonds d'expérimentation de la jeunesse



Giampalmo Franco

manager de la Cité des métiers de Rome et Lazio

Alain Jouneau

manager de la Cité des métiers de Limoges et du Limousin



• La question de l'équité territoriale est incontournable pour les Cités des métiers qui ne peuvent se résoudre à voir s'amplifier des inégalités résultant de différences géographiques entre les habitants des zones urbaines et des zones rurales, ceux des aires bien desservies et ceux des aires enclavées, entre ceux des pôles d'investissement et ceux des zones à l'économie sinistrée.

Quel que soit le territoire d'implantation, aire urbaine à forte densité ou espace rural à faible densité, les Cités des métiers se doivent d'assurer l'équité d'accès aux ser-

vices, afin de renforcer et de sécuriser les parcours des jeunes, des salariés, des demandeurs d'emploi, et plus particulièrement des publics les moins qualifiés et de ceux qui résident dans des zones enclavées.

Il n'y pas de mode opératoire universel, puisque cette question se pose de manière différente selon la taille, la géographie des territoires, les réalités socio-économiques locales, et plus particulièrement, lorsque la Cité des métiers couvre un territoire étendu. Ainsi, on s'aperçoit que la question de la mobilité des usagers se pose avec plus d'acuité lorsque les relais d'information font défaut à certains endroits.

S'emparer de ce chantier n'est jamais sans bénéfice. En effet, de Rome à Porto, de Milan à Limoges, ce travail a permis aux Cités des métiers de trouver de nouvelles ressources, de nouvelles collaborations, par l'adjonction de forces vives. De même, la mise en réseau de ces nouveaux acteurs permet de fédérer et de dynamiser les équipes autour de nouveaux projets.

Une ambition qui porte nos équipes mais qui, surtout, permet à un plus grand nombre d'usagers de trouver des réponses là où qu'ils soient, et c'est bien l'essentiel.

Ce guide qui capitalise nos expériences et nos savoir-faire se veut une aide pour les Cités nouvelles ou anciennes qui sont, ou seront bientôt, confrontées à cet enjeu.

Réseau

cités
des Métiers

L'équité territoriale dans le Réseau des Cités des métiers : enjeux et stratégie

• • Enjeux

• La création de la première Cité des métiers à Paris en 1993 a jeté les bases du développement d'un réseau international de ce type de structure.

Vingt-sept Cités des métiers viennent désormais enrichir ce concept unique dans des territoires variés (communes, agglomérations, départements, provinces, régions, pays) avec des particularités économiques, culturelles ou géographiques diverses et inégales. Leur implication sur les territoires leur permet d'apporter une réponse aux publics dans leur parcours professionnel. L'offre de services étant généralement plus présente en milieu urbain, l'attractivité des villes est renforcée, accentuant de ce fait un déséquilibre entre zones urbaines et zones à faible densité de population. On constate ainsi des disparités dans l'accès à l'information sur la formation, l'emploi ou la création d'entreprise. La démarche d'équité territoriale se caractérise par la volonté de **faciliter l'accès à l'information dans les territoires enclavés**, éloignés des grands centres urbains ou ruraux, au service de populations présentant des spécificités : faible mobilité, activités saisonnières ou « morcelées », enracinement sur le territoire, absence ou carence en matière de transport. Il s'agit d'offrir un service réparti sur l'ensemble d'un territoire de manière équilibrée et la plus équitable possible, en mettant en place un dispositif qui assure un maillage du territoire.



• • Stratégie : la convergence des acteurs

Il s'agit de proposer des services de proximité, soutenus par un partenariat validé sur le territoire d'intervention de la Cité des métiers, de promouvoir un développement local par des activités et de **féderer les acteurs** nécessaires à l'action. Pour atteindre cet objectif, il est conseillé d'inscrire dans une **politique de partenariat** les intervenants locaux des domaines de l'orientation, de l'emploi et de la formation, pour permettre une meilleure prise en compte des besoins sur le territoire. Cela conduit de prendre en compte et s'adapter à des contraintes variées, aux distances, aux comportements humains, aux volumétries...

Cette territorialisation vise en outre à :

- **favoriser les rencontres** entre les acteurs de l'emploi, de l'orientation, de la formation et de la création d'entreprise avec les publics, à l'échelle locale;
- **promouvoir les activités et les initiatives** spécifiques à ces échelons infra territoriaux et fédérer les acteurs nécessaires au développement local;
- **offrir une visibilité territoriale plus large de l'ensemble des services** mis à la disposition du public localement;
- permettre le **rapprochement des opérateurs locaux** par une connaissance mutuelle de leurs interventions et l'élaboration de plans d'actions communs répondant au plus près des besoins du public.

LE POINT DE VUE DE L'AUTORITÉ DE LABEL SUR L'ÉQUITÉ TERRITORIALE

- Pour être à la fois pertinente socialement et conforme aux obligations du label (puisque la réalité de la facilité d'accès pour tous en est un critère essentiel), chaque Cité des métiers ne doit surtout pas se limiter à accueillir les personnes les plus mobiles dans l'espace, dans leur tête et dans leur vie professionnelle.

Plusieurs stratégies peuvent se combiner pour que les services de la Cité des métiers puissent être vraiment accessibles aux personnes habitant les zones les plus enclavées. Une première démarche consiste à passer des accords pour financer des transports collectifs et à multiplier les événements et forums délocalisés. La diffusion systématique de dossiers dans la presse, la mise en place de rubriques régulières d'information dans des journaux locaux est également un moyen de s'adresser directement à une grande partie de la population. Il en va de même avec l'usage systématique d'internet pour mettre en ligne les contenus, sous forme de dossiers thématiques, d'un blog, de vidéos en podcast, ce qui peut se faire sur les sites internet des Cités des métiers relayés de manière plus ouverte par le biais de réseaux sociaux, voire des applications téléphoniques.

Au-delà de ces déploiements « dématérialisés », certaines Cités des métiers ont aussi expérimenté, en complément de leur implantation permanente, des formes plus ou moins simplifiées de Cités des métiers « itinérantes » circulant dans un minibus, en appui des organisations locales. D'autres ont mis en place des Cités des métiers « éphémères » à l'occasion de forums locaux pour l'emploi. En plus d'être utiles aux habitants eux-mêmes, ces expériences permettent de démontrer aux partenaires locaux, l'intérêt de travailler en convergence, et de développer ainsi des opportunités de projets plus pérennes.

Complémentaire de ces stratégies de diffusion, la création d'un réseau, réparti sur le territoire, d'interlocuteurs ou de correspondants territoriaux constitue un des moyens essentiels de se rendre plus accessible au plus grand nombre. Celui-ci peut prendre plusieurs aspects, allant d'une simple liste de diffusion à un ensemble de lieux conventionnellement associés à la Cité des métiers mère. Et de fait, comme ce guide le montre, la plupart des projets actuels de Cités des métiers - du moins celles à territoire étendu - sont inséparables d'une stratégie de déploiement en lien avec des lieux relais ou associés.

Bien sûr, en particulier dans des pays où il existe déjà de nombreux organismes d'aide à l'orientation à l'emploi ou à l'évolution professionnelle, la question est de voir comment un tel déploiement peut se faire en synergie et en convergence avec l'existant. En effet, là encore, les principes essentiels du label Cité des métiers ne doivent pas être oubliés : les efforts déployés pour assurer une accessibilité maximum des services de la Cité des métiers doivent apporter, à l'évidence, une réelle plus-value sur le territoire. Parallèlement à ces volontés de maillage au sein du territoire de chaque Cité des métiers, apparaissent symétriquement des stratégies d'élargissement vers un niveau plus étendu.

Ainsi, plusieurs Cités des métiers sont en concertation avec une collectivité territoriale qui les englobent (principalement à l'échelle d'un département ou d'une province à l'intérieur d'une région, voire d'une euro-région, pour devenir pivot dans un système de Cités des métiers plus large dans lequel les logiques de multi-partenariat devront s'emboîter harmonieusement.

• Les points de vigilance en matière d'équité territoriale

Pour renforcer l'équité territoriale, chaque Cité des métiers doit se montrer vigilante sur quatre aspects :

• L'état des lieux et la convergence de l'accueil, information, orientation



Une Cité des métiers doit apporter une plus-value par rapport aux acteurs déjà présents sur le territoire de son label et doit s'inscrire dans un schéma qui favorise leur convergence vers plus de lisibilité et d'efficacité. Pour cela, elle a intérêt à :

- réaliser un état des lieux de l'impact réel de ses services (enquête sur l'origine des publics);
- cartographier les autres services existant dans le même champ (accueil, information, orientation, emploi, création);
- identifier les zones d'offres multiples et les autres principaux partenaires avec lesquels travailler afin d'assurer la complémentarité, voire la convergence des services;
- formuler une proposition de « schéma territorial à partager » avec ces partenaires.

• L'amélioration des moyens de transports publics

Pour favoriser le meilleur accès à ses lieux physiques, elle peut :

- négocier avec la collectivité territoriale ou les autres partenaires ad hoc pour faciliter les déplacements (accord pour des transports scolaires pour les événements et, le cas échéant, négociation d'améliorations de la desserte en transport public vers la ou les Cités des métiers).

• Le développement et la structuration de la diffusion dématérialisée de contenus

De même, pour ouvrir des accès dématérialisés, elle peut :

- négocier des accords avec la presse régionale ou locale pour la diffusion de contenus à l'occasion des événements, voire d'une rubrique « métiers » ou « emploi » régulière;
- systématiser une diffusion structurée des contenus sur le web (en veillant à l'indexation et à la lisibilité) et le cas échéant via des réseaux sociaux;
- assurer une information suffisamment détaillée sur les événements à venir (intervenants, contenus, modalités d'organisation) pour permettre aux personnes de se déplacer à bon escient.

• Le maillage territorial

Au vu des études de l'origine géographique des publics fréquentant la Cité des métiers, il peut paraître nécessaire de renforcer la couverture territoriale par l'ouverture de nouveaux lieux physiques. Il est alors nécessaire, en étroite relation avec les autres organisations locales d'accueil, information, orientation, de comparer l'opportunité de différents schémas : Cité des métiers itinérante (type bibliobus), programmation délocalisée de Cités des métiers éphémères, développement de points relais, de centres associés, voire d'un ou plusieurs nouveaux sites, c'est-à-dire d'une ou plusieurs Cités des métiers de plein exercice, dédoublant celle déjà existante.

Les territoires des Cités des métiers



- Les Cités des métiers naissent d'une volonté politique et stratégique à un échelon territorial donné. Elles présentent des réalités différentes selon les organisations territoriales administratives des pays où elles sont implantées.

En France par exemple, les Cités des métiers peuvent être régionales (Provence Alpes Côte d'Azur, Haute-Normandie, Limousin) ou départementales (Seine-et-

Marne, Côtes d'Armor), voire ancrées sur le territoire d'une ou plusieurs communes (Nanterre, La Rochelle, Saint-Quentin). En Italie, elles sont à l'échelon régional (Milan et Lombardie, Rome et Lazio), provincial (Gênes) ou communal (Trévise).

Elles peuvent aussi être confrontées à des problématiques transfrontalières. C'est le cas en Espagne de la Cité des métiers de Bidassoa à Irun, en Suisse de Genève et, en France, de la Cité des métiers de Nord Franche-Comté avec les sites de Belfort et de Montbéliard ou encore de celle de la Région mulhousienne proche de Bâle et Fribourg. D'autres Cités des métiers ont un rayonnement dû à une situation géographique particulière, insulaire comme celle de la République de Maurice ou celle de Guadeloupe, excentrées dans un parc d'activités comme celle de Saint-Quentin-en-Yvelines ou celle de Seine-et-Marne. Elles peuvent être adossées à un projet de développement plus large. C'est le cas des Cités des métiers de Paris, Barcelone ou Porto.

Les différentes formes de maillage territorial

- Il existe différentes manières de pratiquer l'équité territoriale pour une Cité des métiers. Différents éléments entrent en ligne de compte : l'accueil physique, les services dématérialisés et/ou une combinaison des deux.



• • Caractéristiques des lieux physiques

Selon les spécificités des territoires, les stratégies de déploiement peuvent passer par la création de sites ou de centres associés.

Le Site :

C'est le nom donné à une plate-forme répondant à l'ensemble des attendus liés à la charte et au label des Cités des métiers. Ce modèle est particulièrement adapté aux territoires comprenant plusieurs agglomérations urbaines, mêmes proches. Un site doit réunir toutes les caractéristiques exigées d'une Cité des métiers, telles que définies par le label, en particulier :

- des conseils délivrés par des personnels mis à disposition par des institutions partenaires sur les différents Pôles
- une documentation multimédia tendant vers l'exhaustivité
- une animation et des événementiels (ateliers, journées ou semaines thématiques, etc.) variés, permanents et représentant une offre « complète ».

C'est le cas de la Cité des métiers de Nord-Franche Comté qui compte deux sites : celui de Belfort et de Montbéliard.

La communication des sites se fait en concertation et sous la responsabilité de la Cité des métiers mère.



Le Centre Associé :

C'est un lieu qui respecte la charte et l'ensemble des critères du Label (ergonomie, accessibilité, etc.). Il est ouvert à tous les publics, mais ne propose pas tous les Pôles de conseil en permanence. Une Cité des métiers mère peut avoir plusieurs Centres Associés.

Bien adaptés aux territoires ruraux ou aux villes petites/moyennes, les Centres Associés répondent en général à une volonté de déploiement des services aux usagers lorsque l'aire géographique est trop étendue pour desservir tous les habitants de manière équitable.

Le niveau de réponse proposé dans un Centre Associé est variable selon les configurations locales. Dans tous les cas, la personne est informée de l'existence du Site central, des outils développés, et de l'offre dite « événementielle » présente sur son territoire.

L'information/conseil personnalisé pourra ou non être disponible en fonction des ressources mobilisables localement, de la structure support, de l'analyse des besoins et de la volonté des partenaires locaux. Il est de la responsabilité du Site central de définir avec le Centre Associé le périmètre de son intervention et ses modalités de fonctionnement.

Recommandation

Le lien entre la Cité des métiers mère et la structure d'accueil peut être matérialisé par une convention bilatérale. Certains centres associés peuvent être hébergés dans une structure d'accueil qui a déjà son propre programme. Dans ce cas, la convention de partenariat devra prévoir la représentation de la Cité des métiers mère au sein du comité chargé de la programmation et définir les moyens d'assurer une bonne coordination entre le Centre Associé et la Cité des métiers mère en matière de communication.

A retenir

- Les Cités des métiers sont labellisées par Universcience. Leur logo, composé de deux carrés rouges positionnés l'un sous l'autre, est fourni par Universcience.
- La création de Centres Associés peut être formalisée par une procédure d'habilitation délivrée par la Cité des métiers mère, seule titulaire du label sur son territoire et responsable du respect de ses obligations.

la cité
des Métiers

de la région
muhousienne

en préfiguration

Pour être Centre Associé, le lieu doit nécessairement comprendre:

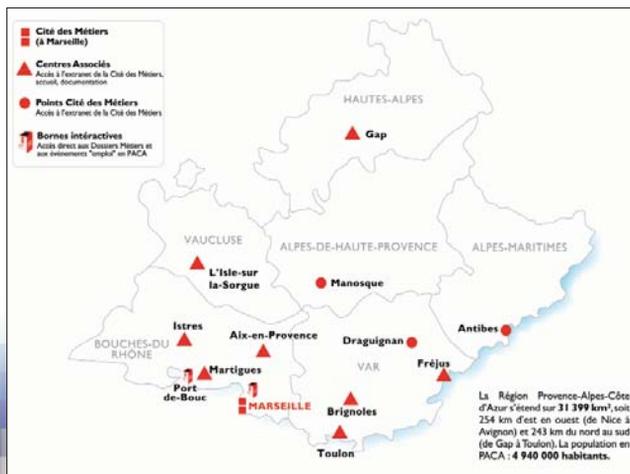
- un premier accueil de tous les publics par du personnel ayant reçu une formation spécifique à la démarche des Cités des métiers, délivrée par le Réseau des Cités des métiers. Ce conseiller polyvalent aide à l'utilisation des ressources, oriente de façon pertinente vers la Cité des métiers mère et/ou ses partenaires;
- une documentation multimédia « de base », composée des fondamentaux et des ressources spécifiquement adaptées au territoire concerné;
- une animation optionnelle, moins récurrente.

Ces lieux doivent clairement afficher leur appartenance et leur lien avec la Cité des métiers « mère », dont ils relèvent, laquelle doit jouer son rôle en matière de gouvernance.

La structure avec laquelle la Cité des métiers mère noue un tel partenariat peut être le service d'une collectivité (région, province, département, agglomération, ville), une association ou un organisme consulaire (Chambre de Commerce), une structure pré-existante comme un Groupement d'intérêt public, ou le plus souvent un Centre pour l'emploi comme par exemple en Italie, un Centro orientamento al lavoro ou une Agenzia per l'impiego.

Quelle que soit la nature du partenaire qui héberge un Centre Associé, son territoire doit être inclus dans celui couvert par le label de la Cité des métiers mère.

Parce que cette dernière est seule à être labellisée sur son territoire, c'est elle qui est garante du respect des principes de la charte des Cités des métiers.



Le Point relais Cité des métiers :

Les Points relais Cité des métiers se situent au sein de structures locales existantes. A la différence des Centres Associés, ils ne réalisent pas d'accueil et servent de relais à la diffusion des informations de la Cité des métiers, dans un souci de proximité vis-à-vis des usagers résidant dans des quartiers sensibles, dans les territoires enclavés ou éloignés des institutions de l'emploi et de la formation, comme en milieu rural.

Pour donner au public un accès privilégié aux contenus numériques de la Cité des métiers, une connexion extranet peut être mise à disposition dans certaines structures équipées d'ordinateurs et réparties sur son territoire. Ces structures seront de préférence inter-institutionnelles.

La Cité des métiers mère devra veiller à assurer le bon niveau de maillage sur son territoire, dans une optique de développement choisi et maîtrisé.

Le Point relais Cité des métiers est matérialisé par une borne, éventuellement placée dans un meuble aux couleurs de la Cité des métiers, permettant l'accès à un « condensé » de ressources de la Cité au moyen de données stockées sur un CD Rom ou d'un ordinateur connecté à un site internet dédié.

Une convention fixe les relations entre le Point relais et le site central Cité des métiers

• • Caractéristiques des services dématérialisés

Avec internet, de plus en plus d'informations sont disponibles en ligne. Pourtant, venir dans un lieu comme une Cité des métiers apporte bien plus que ce que l'on peut trouver sur le web ou par téléphone : entretiens de conseil, ateliers, clubs, entraides multiples, documentations plus contextualisée, aide à sa consultation...

La Cité des métiers virtuelle

Pour aider les personnes à comprendre et utiliser au mieux les Cités des métiers, le portail *Cité des métiers en ligne* <http://enligne.citedesmetiers.org> a été lancé en 2008. On y trouve les accès à tout ce qu'il est possible de trouver sur le web, mais on y comprend aussi l'intérêt de se rendre dans la Cité des métiers la plus proche.

Cet outil dématérialisé, accessible en tout point du territoire, reprend les thématiques des services délivrés par les Cités des métiers, et notamment :

- des fiches métiers;
- des annuaires de formations régionales;
- un répertoire des lieux d'accueil, d'information et d'orientation sur un territoire;
- des informations sur les dispositifs (formation, emploi, aide à la création d'entreprise...);
- un agenda des animations et événements (forum d'emploi, forum métiers, ateliers,...
- un espace collaboratif pour les partenaires;

La Cité des métiers virtuelle donne accès, au jour le jour, aux programmes des événements de toutes les Cités françaises et frontalières, avec la géolocalisation et les informations utiles pour s'y rendre.



Les applications Smartphones : de nouveaux outils pour rendre les Cités de métiers plus proches

Depuis avril 2010, avec l'aide du programme "Proxima mobile" et les sociétés Genious et Daesing, les Cités des métiers disposent d'un outil similaire pour les smartphones : le site web mobile CiteJob (<http://citejob.com>). Ce site présente les rendez-vous et les événements des Cités des Métiers de France, organisés par thématiques (formation, emploi, orientation, création d'activité et évolution professionnelle). Il propose également des conseils et des liens utiles en rapport avec ces thématiques. En complément, l'application pour iPhone et Android, "citéJob Actualités" présente aussi la liste des événements des Cités des métiers selon les cinq thématiques citées plus haut.

Toujours, sous le nom de CiteJob, un bouquet d'une dizaine d'autres applications aidant à l'orientation et à l'insertion professionnelle (simulation d'entretien d'embauche, guides et vidéo présentant des métiers) vont être progressivement mise en place pour février 2011.

Dans le même esprit, à l'échelle locale, les Cités commencent à développer des services dématérialisés à l'usage des habitants de leur territoire à l'instar de la Cité des métiers de Marseille et de Provence Alpes Côte d'Azur avec www.citedesmetiers.mobi



INTERVIEW



Jocelyn Meire

directeur de la Cité des métiers de Marseille et de PACA

De quoi s'agit-il?

C'est une application mobile permettant l'accès élargi aux événementiels emploi sur le territoire et à une géolocalisation des lieux d'accueil du public.

Comment ce projet de web mobile vous est-il venu ?

C'est le produit d'une réflexion globale après cinq ans d'expérience. Nous avons seulement voulu réfléchir à ce que serait notre deuxième « pas de cinq », réfléchir à ce que nous serons en 2010, voire au delà.

Nous nous sommes penchés sur les questions de dématérialisation qui sont au cœur du débat actuel et prendre ce train en marche, plutôt que de rester sur le quai. La dématérialisation, mieux vaut la faire nôtre plutôt que de la subir ; être dans la locomotive, c'est encore mieux.

En 2009, nous avons déjà travaillé à la conception de bornes interactives. Nous sommes passés en quelques années de la Cité internet, à la Cité extranet, puis à la borne interactive, ce qui est déjà une grosse évolution en soi. L'idée de créer un service de web mobile s'inscrit donc dans l'évolution naturelle des choses.

De plus, je crois qu'en région PACA, aucune des structures de l'AIO n'avait encore développé d'application comme la nôtre.

De quoi s'agit-il concrètement et quel est son apport au plan territorial ?

C'est un service de web mobile pour smart phones qui permet d'accéder à quatre fonctionnalités, quatre entrées, que je résumerai par : Qui, Quoi, Où, Quand.

L'idée centrale est de géolocaliser l'individu par rapport à l'accueil physique et/ou l'événement le plus proche de lui.

Nous proposons ainsi un carnet d'adresses géolocalisé qui permet à l'utilisateur d'identifier l'accueil physique le plus proche de son domicile, et pas seulement nos Centres Associés, mais bien toutes les structures implantées en région (Missions locales, CIO, PLIE, SEDOP,...).

Notre web mobile permet aussi d'accéder à l'offre événementielle régionale par thème, les forums d'emploi, les événements métiers, les nocturnes,...

Si nous voulions être les premiers en matière de dématérialisation, je tiens à préciser que mon approche personnelle de la fonction de manager me pousse à ne pas tirer la couverture à soi.

Lorsque que nous lançons des actions de communication, je fais en sorte que notre Cité soit présentée comme co-organisatrice de tel ou tel événement, car il faut que notre projet représente aussi nos partenaires, sans exclusivité.

En ce sens, ce web mobile c'est aussi le leur, et si nous lançons plus tard sur une application Iphone, elle sera aussi la leur...

La présence sur Facebook et les réseaux sociaux

TÉMOIGNAGE



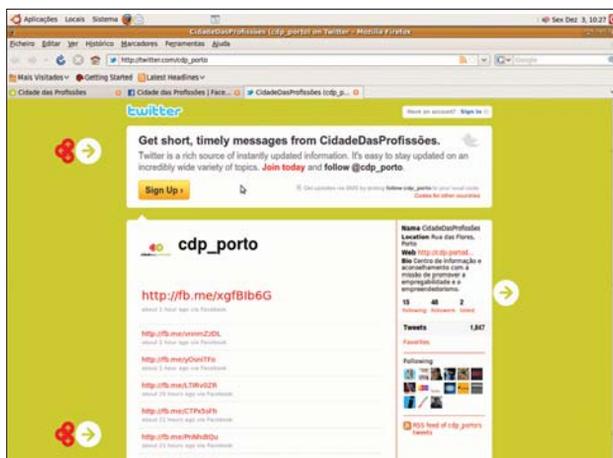
Teresa Chavès

manager de la Cité des métiers de Porto

L'expérience de la Cité des métiers de Porto

<http://cdp.portodigital.pt>

La Cité des Métiers Porto reconnaît l'actuelle importance des réseaux sociaux comme le véhicule de communication plus rapide et plus efficace dans la société de l'information dans laquelle nous vivons. Avec notre présence en ligne, nous touchons différents publics, en maintenant une relation étroite et en facilitant l'interaction et l'échange d'informations. Nous avons une présence active sur la plateforme Blogspot, Facebook, Twitter et LinkedIn, qui nous permet de réduire l'écart entre les personnes et l'information. Sur le blog et Facebook, nous communiquons sur nos activités et nos services et délivrons des news sur divers sujets (entités partenaires, emploi, formation, création d'entreprise,...). Ces espaces ouverts de discussion nous permettent de recevoir des nombreuses réactions des usagers, leurs opinions, leurs intérêts et leurs suggestions. Chaque jour, nos pages reçoivent des centaines de visualisations/visites. Nous croyons que les réseaux sociaux renforcent notre visibilité, étendent notre réseau de contact avec d'autres entités et potentialisent la demande de notre espace physique, et donc l'utilisation de nos services.



La mise en œuvre d'un déploiement des actions territoriales

- La combinaison d'un accueil physique complété par différentes formes de services dématérialisés est souvent la solution retenue pour une meilleure prise en compte des besoins des usagers. Le déploiement physique, quant à lui, peut prendre des formes permanentes, ou plus ou moins occasionnelles :

La forme permanente est caractéristique du Site, du Centre Associé ou du Point relais Cité des métiers. La forme ponctuelle est caractéristique des manifestations spécifiques (ateliers, visites, table ronde ...), des participations à des salons, forums, voire des "Cités des métiers éphémères" qui visent à recréer sur un court laps temps une organisation mobile selon les modalités de fonctionnement d'une Cité bâtie.

• • Des solutions qui tiennent compte des spécificités territoriales

Il revient au manager d'organiser et d'animer la concertation avec les différentes parties prenantes pour choisir le schéma de déploiement le plus adapté qui pourra le cas échéant être mis en oeuvre progressivement.

Le plus souvent, les Centres Associés et Points relais prennent appui sur des structures existantes qui en deviennent alors le support juridique. Ces dernières sont responsables par convention du bon fonctionnement de l'extension Cité des métiers ainsi créée. Une structure spécifique ad hoc peut également être créée à partir du rassemblement de plusieurs partenaires. Peuvent être utilisés comme support des lieux très ouverts permettant de toucher un large éventail de publics (scolaires, étudiants, demandeurs d'emploi, salariés,...) à l'image des centres pour l'emploi, des Maisons de Pays, voire d'associations bien implantées sur le territoire. Dans tous les cas, il convient de privilégier les structures qui rassemblent le plus de partenaires et qui permettent une mutualisation optimale.

• • Les relations entre le Site central et les lieux décentralisés

• les relations fonctionnelles avec le Site central :

Le Site central exerce une fonction d'accompagnement auprès des Centres Associés et des Points relais sous diverses formes : formation des référents, appui à l'organisation d'événements, mise à disposition de supports de communication de type site internet, aide à la constitution du fonds documentaire, etc...

• les relations institutionnelles des lieux décentralisés avec le Site central :

Il appartient au Site central de veiller au respect des exigences du label, ce qui signifie que celui-ci est responsable du bon fonctionnement du Centre associé comme de toute autre forme de déploiement des services signés Cité des métiers sur son territoire au regard de la charte.

Il est recommandé de signer une convention qui fixe les droits et devoirs du Centre Associé, et notamment :

- respect de la charte, en particulier du principe d'accueil de tous les publics, gratuit et anonyme, du respect de la charte graphique et des règles en matière de communication,
- les règles de gouvernance, en spécifiant par exemple les participations croisées aux instances de pilotage (Conseil d'administration, Assemblée générale, Comité de pilotage, ...).

INTERVIEW



Sophie Bosset

manager de la Cité des métiers de Seine et Marne.

Sophie, comment se traduit l'équité territoriale dans votre Cité ?

La question de l'équité territoriale s'est imposée à nous très rapidement. Il faut dire que la superficie de notre département est, à peu de chose près, égale à la moitié de la Région d'Ile-de-France. Notre Cité s'est ouverte en juin 2008 et a été labellisée définitivement à l'été 2010, c'est donc très récent. Pour nous, le label c'est avant tout une reconnaissance du travail que nous réalisons.

Plus concrètement, la labellisation nous a permis de profiter pleinement des apports du réseau et notamment de prendre appui sur les initiatives menées par ceux qui ont déjà une expérience en matière d'équité territoriale.

Avant de devenir Cité des métiers, lorsque nous avons ouvert La Place des métiers, à l'initiative de la Chambre de Commerce de Seine-et-Marne, nous avons vite été confrontés au problème de mobilité des usagers.

Outre le souhait de délocaliser nos évènements, nous avons mis en place un système de navette de bus pour permettre aux publics les plus éloignés de se rendre à Marne-la-Vallée. Au final, nous avons constaté un phénomène de dispersion de nos moyens et surtout, des problèmes organisationnels et des coûts de transport imprévus. Si ce système fonctionne plutôt bien avec des groupes scolaires, il trouve assez vite ses limites organisationnelles et ne peut s'appliquer à tous les publics. C'est à la suite de la Winter School d'Irun en janvier 2010, et en échangeant avec nos partenaires, que nous avons pris l'option des Centres Associés.

Comment avez-vous procédé sur le terrain ?

Le maillage du territoire étant une question cruciale, nous nous sommes tournés naturellement vers les Maisons de l'emploi, d'abord parce qu'elles sont déjà multi partenariales et que leur maillage sur le département n'est plus à faire, mais aussi parce qu'elles fonctionnent par projets. En fait, mis à part les publics scolaires qu'elles ne touchent pas, notre cible est la même. Notre première action a été de réunir autour d'une table les cinq directeurs des Maisons de l'emploi du département. Je me suis appuyée sur la charte des Cités des métiers pour les convaincre de nous rejoindre. Nous avons créé un "Comité d'accréditation" composé des représentants des institutions. Ainsi, pour devenir Centre Associé, nos candidats doivent présenter un dossier devant un jury, presque comme lors d'une soutenance. Ils doivent répondre à certains critères et s'engager à les respecter par convention. Mais, bien plus important encore, derrière l'aspect procédurier de l'accréditation, c'est de s'apercevoir que tout cela contribue à décroquer, à susciter des idées, des actions communes et de l'enthousiasme. En clair, si la démarche de Centre Associé contribue au rapprochement et à une visibilité et une émulation plus grandes des acteurs, elle repositionne chacun comme moteur sur l'ensemble du territoire.

Plus généralement, quel est l'apport du réseau des Cités des métiers ?

En premier, il y a l'apport d'expérience. Cela se vérifie pour ce chantier de l'équité territoriale, mais pas seulement. Le guide du conseiller, édité l'année dernière, a d'ailleurs bien servi et notre plan de communication actuel a beaucoup emprunté à la Cité des métiers de Marseille et de PACA. Enfin, tout cela ne sert à rien si les conseillers ne sont pas formés et impliqués. En tant que manager, je vais être amenée à coordonner la formation d'une trentaine de conseillers. Avec ce système de Centre Associé, c'est en quelque sorte mon équipe qui s'accroît et je sais que je peux compter sur l'appui du réseau des Cités des métiers pour aller vers plus d'équité territoriale. Avec lui, on se sent moins isolé et on devient plus expert...

INTERVIEW



Sergio Bollani

Manager de la Cité des métiers de Milan

Comment la Cité des métiers de Milan s'implique-t-elle dans ce chantier de l'équité territoriale ?

La province de Milan doit faire face à deux types de problèmes, celui de la crise et de ses répercussions plus larges dans les faubourgs, avec notamment la difficulté pour les gens à trouver du travail, en particulier en raison de leur manque de mobilité. Beaucoup ne peuvent donc se déplacer à la Cité des métiers pour avoir des réponses à leurs questions.

Le second concerne la couverture du territoire. Une délocalisation des services du centre urbain vers la périphérie pose en effet une question politique, qui est celle de la maîtrise des services. Les moyens actuels ne permettent pas d'ouvrir de nouvelles Cités des métiers. C'est pourquoi la solution qui a été retenue est d'apporter une première réponse au plus près des usagers, c'est à dire près de chez eux. Il est donc apparu évident qu'il fallait créer un réseau de services de proximité en lien avec la Cité des métiers.

Quelles autres solutions aviez-vous envisagées ?

Nous avons implanté des Centres associés à différents endroits. On pourrait mettre des bornes connectées à l'internet dans différents endroits (centres pour l'emploi, organismes de formation, bibliothèques), mais il faut penser à ceux qui ne sont pas familiers de ces outils et qui ont besoin d'un accompagnement, qui n'est pas seulement technique mais aussi psychologique. Face à l'isolement des personnes que nous constatons, il faut éviter d'accroître cette solitude. Ici, beaucoup de gens fréquentent la bibliothèque, et pas seulement les étudiants, tout le monde voit donc l'antenne.

La première a été créée avec la province de Milan dans l'agence de AFOL et la deuxième, dans l'université catholique, afin que les étudiants aient une meilleure vision du marché du travail et des offres d'emploi. On a dessiné un cercle autour de Milan et on est en train d'élargir ce cercle pour disposer de quinze antennes à terme. Ce qui pour moi est très important, c'est que tout ce monde se parle. Dans la mesure où ces antennes ne disposent pas de tous les services, elles ont besoin de la Cité des métiers de Milan. La proximité est un avantage, car cela crée un processus dynamique et c'est surtout une opportunité par les habitants. Pour autant, nous n'excluons pas la possibilité d'ouvrir de créer de nouvelles Cités des métiers autour de Milan. Nous avons privilégié ce modèle des Cités des métiers car c'est un concept international qui se concentre sur un objectif global, plutôt que d'éparpiller les moyens. La volonté n'est pas de faire quelque



chose de nouveau, sans vue d'ensemble, mais bien d'élever le niveau de services dans toute la province pour atteindre le standard des Cités des métiers. Ce processus agrégatif permet d'intégrer de nouveaux partenaires pour partager, plutôt que de se trouver en concurrence.

Pour l'heure, nous nous attachons à mettre en place une vraie formation pour les opérateurs, afin qu'ils aient le sentiment d'appartenir à un réseau et qu'ils se forment une culture commune. Quelque part, cette culture commune se traduit aussi dans l'aménagement, avec des lieux équipés à l'identique et avec une même signalétique et un même mobilier. Nous nous apercevons que les personnes qui viennent dans nos antennes ont en quelque sorte franchi une première marche, et celles qui arrivent à la Cité des métiers disposent déjà d'une information. Il se disent qu'il faut se rendre à Milan pour poursuivre la construction de leur projet.