
La Charte des Cités des métiers

Les missions d'un espace "Cité des métiers"

Une Cité des métiers est un espace intégré de conseils et de ressources au service du public en recherche de repères, d'orientation et d'information sur les métiers et la vie professionnelle. Dans un contexte de profonde mutation où les formes de travail et de contractualisation ne cessent de se transformer et où l'on n'exercera plus le même métier tout au long de sa vie, l'ambition d'un tel espace est d'aider les usagers à **devenir plus acteurs de leur vie professionnelle**.

Inscrite dans une gamme d'actions et d'équipements destinée à permettre à nos concitoyens de faire face à des transformations de plus en plus rapides de nos savoirs, de nos outils et modes de pensées et d'organisation du travail, une Cité des métiers est complémentaire des logiques de développement du niveau culturel du plus grand nombre. Dans cet esprit, elle matérialise une nécessaire conjugaison des acteurs du développement économique, de l'insertion et du travail social d'une part, et des acteurs culturels d'autre part. Sa mise en place territoriale s'effectue donc en concertation avec les acteurs sociaux et culturels œuvrant localement.

Une Cité des métiers a pour mission d'aiguiller les usagers vers tous les moyens d'élaboration et de réalisation d'objectifs professionnels et de les accompagner dans leurs choix. Pour réaliser ces missions, un espace " Cité des métiers " ne peut que s'appuyer sur une alliance de compétences et de ressources apportées par des partenaires aux vocations complémentaires. Ceux-ci conjuguent ainsi leurs efforts pour accueillir le public, l'informer et l'aider à construire des stratégies d'action selon trois modalités :

- des entretiens avec des professionnels des institutions compétentes dans les domaines de l'orientation et de la vie professionnelle,
- une documentation en libre service sur l'emploi, les métiers et les formations,
- des journées d'information, des colloques et des rencontres organisés par l'ensemble des partenaires, ou coproduits avec des partenaires extérieurs.

Les publics d'un espace " Cité des métiers "

Parce que la Cité des métiers intervient sur tous les champs de la vie professionnelle, elle brasse des publics qui ailleurs sont fragmentés, atomisés et de fait, pour une partie d'entre eux, dévalorisés parce que circonscrits à des espaces spécialisés.

Une Cité des métiers est par nature ouverte à tous les publics quel que soit le statut, l'âge, le niveau d'étude ou de qualification, ou l'appartenance à une catégorie professionnelle ou géographique.

Pour faire fonctionner au mieux ses services, la Cité des métiers s'appuie sur un certain nombre de principes intangibles qui constituent son originalité.

Les principes de fonctionnement d'un espace "Cité des métiers"

1. Un espace d'accès libre et gratuit fonctionnant dans l'esprit du service public

- L'espace est d'accès libre et gratuit, ce qui suppose, d'une part, qu'aucune activité commerciale ne peut s'exercer à l'intérieur de ses murs, d'autre part, qu'aucun contrôle social n'y soit organisé : on peut fréquenter la Cité des métiers sans justification, ni inscription à quelque organisme que se soit.
- Les partenaires s'engagent à diffuser une information la plus complète possible, en dehors de toute publicité sélective en faveur de leur propre institution.
- Enfin, les missions de service public de la Cité des métiers ne peuvent se concevoir que comme relais des politiques nationales ou européennes. Ses activités sont donc fondées sur des institutions en charge de ces politiques complétées par des partenariats avec des organismes publics ou privés compétents.

2. Des services centrés sur les besoins des usagers

- Une Cité des métiers est centrée sur la demande, la question, le problème de l'utilisateur, et non sur les institutions et leurs services.: ce qui compte, ce n'est pas de remplir " la " prestation de " son " institution mais que l'utilisateur puisse ouvrir sa problématique, lui redonne sens et se réapproprie une stratégie d'action grâce à l'information et au conseil les plus larges.
- L'espace fonctionne sans rendez-vous imposé : ce qui compte c'est le temps de l'utilisateur, l'urgence de sa question ou le respect de l'étape qu'il est venu franchir avec l'aide du conseil ou des ressources.
- Enfin, dès l'entrée, l'utilisateur doit percevoir que cet espace est fait pour lui. C'est ainsi qu'une attention toute particulière est apportée à l'atmosphère du lieu, son architecture, son mobilier, sa signalétique qui doivent signifier le respect de l'utilisateur.

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

Devenir plus acteur de sa vie professionnelle suppose, pour l'utilisateur, un parcours, des temps de réflexion, un cheminement personnel nécessitant de multiples supports adaptés aux différentes étapes de la vie professionnelle. Une Cité des métiers n'est donc pas un dispositif spécialisé pour un type de public ou de prestations. C'est, nous l'avons vu, une plate-forme multipartenariale couvrant tous les champs de la vie professionnelle. Mais une Cité des métiers n'est pas vraiment un guichet unique. Elle fonctionne sur une coopération, une association d'efforts, de compétences et de points de vue qui viendront donner relief à la question de l'utilisateur : pour exemple, l'approche du conseiller de l'emploi peut s'imbriquer à celle du conseiller de l'orientation pour éclairer un choix de métier. L'utilisateur pourra ainsi, à la lumière de cette pluralité de points de vue, repositionner sa démarche au sortir de plusieurs entretiens. Pour fonctionner, ceci suppose des efforts permanents de mutualisation des connaissances et des compétences de la part des conseillers.

Dans un espace "Cité des métiers", on doit pouvoir venir et revenir à différentes étapes de maturation de ses choix professionnels pour :

- s'informer sur les dispositifs existants,

- choisir une prestation en connaissance de cause,
- rebondir vers d'autres prestations.

Les services se situent donc en amont des institutions spécialisées dans le champ de la vie professionnelle et proposent un aiguillage ou un réaiguillage vers des prestations portées par ces organismes. Ils ont donc pour vocation d'améliorer les entrées et les sorties des dispositifs existants en se centrant sur la demande initiale de l'utilisateur.

Enfin, la Cité des métiers est ouverte à toutes les démarches, que l'entrée soit une question clairement formulée, ou que l'entrée soit un problème exprimé par ceux qui ne savent plus quelle question poser, tant ils sont en décalage par rapport aux règles du jeu (et donc par rapport aux dispositifs existants).

4. Un espace public d'entretiens accueillant et valorisant fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil

• Conseiller n'est pas assister ou prescrire

L'objectif d'autonomisation des usagers est ce qui justifie l'existence d'une Cité des métiers. C'est ainsi que l'entretien doit aider l'utilisateur à construire des stratégies d'action et n'a, en aucun cas, pour objectif de décider pour lui. Pour qu'il y ait véritablement conseil, il ne peut y avoir enjeu, ni de contrôle, ni de décision. C'est ce qui permet au public de se réapproprier une demande prise en charge, ailleurs, par une institution.

• Le respect de l'anonymat et du volontariat

Cette règle incontournable corrobore l'absence de contrôle et de prescription : pour que le choix puisse opérer, il faut qu'une parole libre s'exprime. Les entretiens se déroulent alors dans le cadre d'un anonymat réciproque, celui de l'utilisateur et celui de l'institution d'appartenance du conseiller qui s'efface au profit de ce qui se joue alors dans la qualité de l'écoute et du conseil.

5. Un lieu fondé sur l'interaction du conseil et des ressources

Une " Cité des métiers " est un espace d'offres intégrées où se joue l'interaction entre conseils et ressources. La variété et l'étendue de la documentation sont les conditions indispensables pour que le public puisse se faire sa propre opinion, découvrir des informations qu'il ne connaissait pas et ouvrir, par la même, de nouvelles pistes d'orientation, d'insertion et de formation.

Mais sans la présence du conseiller, tout ceci pourrait se réduire à la juxtaposition d'une multiplicité d'outils difficilement accessibles, de surcroît, aux publics les moins autonomes. Or, c'est bien l'interaction entre conseil et ressources qui va favoriser un processus d'apprentissage fondé sur l'alternance entre recherche autonome dans l'espace des ressources et démarche guidée dans l'espace de conseil. C'est à cette condition que peuvent se créer, loin de l'assistanat, des espaces d'autonomie pour tous les usagers.