

# Charte d'une Cité des métiers

La charte de la Cité des métiers définit ses missions, ses principes de fonctionnement et le public qu'elle veut toucher et en signant une convention avec la Cité des métiers, chaque partenaire en accepte les termes.

## 1. Les missions d'un espace Cité des métiers

### **Donner les moyens aux usagers d'être acteur de leur vie professionnelle**

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.

Une Cité des métiers s'inscrit 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.

### **Aiguiller les usagers vers tous les moyens d'élaboration et de réalisation d'objectifs professionnels**

La Cité des métiers s'appuie sur une alliance de compétences et de ressources apportées par des partenaires aux vocations complémentaires qui conjuguent 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.

# Charte d'une Cité des métiers

## 2. Les principes de fonctionnement

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

- Aucune activité commerciale ne peut s'exercer à l'intérieur de ses murs, aucun contrôle social n'y est organisé : on peut fréquenter la Cité des métiers sans justification, ni inscription à quelque organisme que ce 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.

### 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.

### Un lieu fondé sur la pluralité des points de vue

Devenir plus acteur de sa vie professionnelle suppose, pour l'utilisateur, un parcours, des temps de réflexion, un cheminement personnel. Cela nécessite :

- de multiples supports adaptés aux différentes étapes de la vie professionnelle.
- 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

# Charte d'une Cité des métiers

métier. Pour fonctionner, ceci suppose des efforts permanents de mutualisation des connaissances et des compétences de la part des conseillers

## Un lieu fondé sur la pluralité des démarches

Une Cité des métiers n'est donc pas un dispositif spécialisé pour un type de public ou de prestations. C'est une plate-forme multi-partenaire couvrant tous les champs de la vie professionnelle. 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 ré-aiguillage 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).

## 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.

# Charte d'une Cité des métiers

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

C'est à cette condition que peuvent se créer, loin de l'assistanat, des espaces d'autonomie pour tous les usagers. 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 là 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.

## 3. Les publics

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.

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.