

La vie d'une chimère

Trois ans de Cité des métiers à la Villette

par Olivier Las Vergnas

Cité des métiers, cité des Sciences et de l'Industrie,

Catherine Prokhoroff

Cité des métiers, cité des Sciences et de l'Industrie,

Madeleine Avrain

Service formation de la BPI

Pour répondre à cinq préoccupations concrètes...

La Cité des métiers est un espace d'information et de services sur les métiers, les formations et la vie professionnelle, ouvert à tous. L'espace communique avec la Médiathèque publique de la Villette et accueille chaque jour plus de 1 200 personnes. Depuis mars 1993, date de son ouverture au public, un million d'usagers ont utilisé ses services. L'espace est organisé autour de quatre pôles principaux, correspondant aux préoccupations concrètes des usagers : choisir son orientation, trouver une formation, trouver un emploi, changer sa vie professionnelle.

De plus, un cinquième pôle, « créer son activité », a été mis en place expérimentalement depuis avril 1996.

... un croisement de partenaires, de logiques et de modes d'usages

La première particularité de la Cité des métiers est d'être située dans un établissement culturel à vocation nationale et internationale, la cité des Sciences et de l'Industrie (CSI) de la Villette. Ceci comporte deux avantages, celui d'être dans un lieu connoté positivement par le public, contrairement à des lieux tels les agences locales pour l'emploi ou les centres d'information et d'orientation, et celui d'être installé dans un lieu de forte et large fréquentation.

La vocation initiale de la CSI – touristique, culturelle et éducative – s'est en effet ouverte à une vocation complémentaire, de nature socio-économique, témoignant d'une évolution des préoccupations des citoyens et des élus. Elle consiste à aider

chacun à se projeter dans l'avenir, en particulier en termes d'activités et de travail. La CSI s'est trouvée doublement légitimée pour agir en ce sens ; d'une part parce que la demande sociale et les enjeux connexes sont incontournables, d'autre part parce que cette question de l'anticipation professionnelle est, par essence, indissolublement liée à celle du progrès scientifique, technique et industriel.

La seconde particularité de la Cité des métiers est d'associer à la consultation en libre accès d'un fonds documentaire multimédia, la possibilité de s'entretenir individuellement avec des conseillers, de participer à des ateliers ou à des journées d'information et de recrutement. Cette palette est conçue pour permettre à l'usager d'entrer par la modalité de recherche d'information qui lui est la plus familière. Il s'agit de l'aider à construire sa stratégie de recherche, de le placer en situation d'acteur et non d'assurer sa prise en charge.

DES PARTENAIRES...

Sa dernière particularité est d'être animée par une équipe de professionnels spécialistes de l'emploi, de l'orientation, de la formation professionnelle et du bilan de compétences. Une douzaine d'institutions y travaillent en étroite partenariat pour mettre à disposition une offre intégrée de champs et de services habituellement proposés de façon sectorielle dans chacune de ces institutions.

Un des intérêts est d'offrir à la fois une vitrine commune des différentes institutions et un aiguillage des usagers. En ce sens, la Cité des métiers joue un rôle qui se rapproche des services d'information des consommateurs : le public y vient, de manière volontaire et anonyme, pour trouver un renseignement ou bénéficiaire d'un conseil, et non pour une prescription qui lui est imposée. Cette séparation, entre le lieu qui informe et conseille et le lieu qui prescrit, contribue sans aucun doute à donner une image positive de la Cité des métiers.

Une palette d'offres pour favoriser la construction autonome d'une réponse

La stratégie proposée par la Cité des métiers est la construction autonome de réponses par les usagers qui disposent pour cela de quatre types de ressources.

Les banques d'information

Les banques d'information sont au nombre de cinq. Des conseillers spécialisés y reçoivent chaque jour en entretien immédiat environ trois cents personnes qui souhaitent être aidées :

– pour choisir leur orientation avec des conseillers d'orientation-psychologues : préciser leurs intérêts, définir leurs choix, découvrir le monde professionnel et les métiers, élaborer un projet d'études et de formation, connaître le fonctionnement du système éducatif...

– pour trouver un emploi avec des conseillers à l'emploi : consulter des offres d'emplois, améliorer leurs techniques de recherche d'emploi, créer une entreprise, trouver un contrat en alternance...

– pour trouver une formation avec des conseillers en formation : connaître leurs droits à la formation, trouver la formation appropriée, se former autrement...

– pour changer sa vie professionnelle avec des conseillers de bilan : pour faire le point sur sa situation professionnelle, s'informer sur le bilan de compétences, choisir le bilan approprié à sa situation...

– pour créer leur activité avec des conseillers en création d'entreprise : expertiser leur projet, analyser les contraintes, trouver les partenaires, bénéficier des différentes aides existantes...

Le programme d'ateliers et d'événements collectifs

Périodiquement, les professionnels de la Cité des métiers animent des ateliers collectifs autour des trois thèmes de la créa-

tion d'entreprise, des contrats en alternance, et des projets de formation ou de travail dans un des pays membre de l'Union européenne.

Des événements, associant des partenaires extérieurs, sont également programmés plusieurs fois par semaine : ce sont soit des journées d'information et de recrutement pour rencontrer des entreprises qui recrutent, connaître leurs métiers et leurs besoins, déposer sa candidature ou bien des journées d'information sur des métiers ou des secteurs d'activité, des séminaires sur l'évolution des professions, voire même des rencontres auteurs-lecteurs spécialisées dans les domaines économiques et professionnels...

La documentation multimédia en libre service

Composante indispensable des actions déployées à la Cité des métiers, la documentation en libre accès revêt une importance primordiale puisqu'elle est utilisée par 68 % des usagers. Composée

de 4 000 documents et d'une centaine de titres de périodiques, complétés par une quarantaine d'applications sur écrans (en ligne ou en local), elle reprend les grandes thématiques de la salle – orientation, formation, emploi, bilan, création d'activités. Le plan de classement et la cotation des documents s'appuient sur la classification de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions.

Les critères du choix des collections, complémentaires de celles de la Médiathèque de la Villette, sont axés vers l'acquisition d'ouvrages pratiques répondant aux besoins immédiats du public : faire une lettre de motivation ou réaliser son curriculum vitae, préparer un entretien d'embauche, connaître ses droits... Le prolongement documentaire de chacun des pôles est alimenté par des guides, des annuaires, des répertoires, des encyclopédies de métiers.

Un travail de collaboration s'effectue avec le personnel de la Médiathèque, concernant notamment la spécificité et la complémentarité des acquisitions, le traitement et l'insertion des documents au catalogue informatisé, la production d'outils d'accès aux différents fonds à destination du public. À titre d'exemple, un guide *Métiers vie professionnelle* des fonds de la Médiathèque et de la Cité des métiers a été réalisé. L'utilisation des fonds en complémentarité conduit un public nouveau à la découverte des différentes sections de la Médiathèque et de la Cité des métiers.

Le point d'information générale

Un point d'information générale, situé à l'entrée de la Cité des métiers, animé en permanence par un ou deux professionnels de l'équipe, oriente vers les différents services proposés, guide le public dans la recherche de documents et conseille sur la démarche à adopter en fonction des questions et des attentes. Il est bien sûr conçu comme un point facultatif, complémentaire des ressources utilisables de manière autonome. Une prestation d'accompagnement individualisé, animée par une spécialiste de l'insertion des jeunes, intitulée « clés d'accès », est également proposée pour aider les usagers les moins autonomes à utiliser les ressources.

Un partenariat à plusieurs niveaux

Une quarantaine de conseillers venant de onze institutions sont réunis à la Cité des métiers pour accueillir le même public. En effet, la Cité des métiers est coanimée par des équipes de l'Association nationale pour la formation professionnelle (AFPA), de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), du Centre d'études supérieures industrielles (CESI), du réseau des Centres inter-institutionnels de bilan de compétences (CIBC), du Centre d'information et d'orientation – Médiacom (CIO), du Centre national d'enseignement à distance (CNED), des Délégations à la formation continue (DAFCO) / des Groupements d'établissements (GRETA) et de la Boutique de gestion de Paris.

Ces organismes concourent au fonctionnement de la Cité des métiers, en animant les différents pôles d'information et de conseil et les différents ateliers. La Cité bénéficie également de la collaboration de l'Agence nationale pour la création et le développement des nouvelles entreprises (ANCE), du Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente (Centre Inffo) et de l'ONISEP qui lui fournissent leur production éditoriale. Ce principe de fonctionnement en partenariat contribue à professionnaliser les interventions en direction des publics.

Le partenariat est réglementé par deux documents principaux qui définissent les missions et les responsabilités de chacun ; il s'agit d'une part de la « charte de la Cité des métiers » et d'autre part d'une convention bilatérale.

Les institutions adhèrent aux objectifs de la « charte de la Cité des métiers », à l'origine définis en commun, et maintenant soumis aux nouveaux partenaires. La convention réglemente les modalités de fonctionnement, délimite les droits, devoirs et obligations de chacune des parties. Elle est signée par les représentants légaux de chacune des institutions.

La réunion sur un même site de plusieurs organismes dont les cultures professionnelles sont différentes, favorise l'échange mutuel intra-pôle et inter-pôles, enrichit les méthodes de travail et nourrit les expériences. Les modalités de l'offre – actions en direction des groupes, méthodologie d'information et de

conseils individuels – sont élaborées en concertation avec les partenaires et en fonction des comportements observés auprès du public.

À ce partenariat d'animation et de documentation se juxtaposent des alliances avec les services du ministère du Travail, les collectivités territoriales, les branches professionnelles et les entreprises.

Les collectivités et l'État sont particulièrement intéressés à voir se développer des usages de l'ensemble de la cité des Sciences et de l'Industrie par les publics de la formation professionnelle. Plusieurs programmes sont en place en ce sens, en particulier pour les jeunes de 16 à 25 ans et les demandeurs d'emploi.

Les branches professionnelles et les entreprises, quant à elles, s'associent aux manifestations d'information et de recrutement.

À la fois multi-partenaires, multi-services et multi-publics, la Cité des métiers est un croisement de nombreuses personnes, nombreuses cultures et même de nombreux objectifs. Ces « multitudes » font l'originalité et l'intérêt de la Cité des métiers. Elles en font aussi un système complexe. Mais sans doute cette complexité est-elle la rançon de son efficacité.

Trois usages de la Cité des métiers

Une étude conduite de la mi-juillet à novembre 1995 par l'association IRIS sur « Le rôle de la Cité des métiers évalué par les usagers » a permis d'identifier trois « niveaux d'entrée » à la Cité des métiers.

Si les intentions des usagers sont multiples, à l'image de la diversité de l'offre, de la recherche d'emploi, de stage, d'orientation, d'informations, de façon transversale à ces motifs, il y a ceux qui viennent utiliser un outil ou un service, ceux qui viennent chercher une réponse à une question, ceux qui viennent pour résoudre un problème.

L'entrée « outil de service »

Ces usagers viennent pour la première fois à la Cité des métiers dans le but précis d'utiliser le Minitel, le Kompass, la documentation, taper leur curriculum

vitae, autrement dit pour exploiter une ressource précise – outil ou service – qu'ils savent pouvoir trouver sur place. Quelle que soit la finalité de leur démarche (recherche d'emploi, de stage, d'orientation, d'information...), ils viennent utiliser un outil ou un service disponible à la Cité des métiers, soit une composante élémentaire du système. Il s'agit en quelque sorte d'un besoin technique.

L'entrée « question »

Ces usagers « entrent » à la Cité des métiers pour trouver une réponse à une question qu'ils savent exprimer : un emploi dans un secteur donné, une entreprise pour un contrat de qualification, des informations ou un conseil sur un sujet précis... sans relier leur démarche à un outil particulier. Ils arrivent avec une question formulée qui circonscrit le champ de leur recherche et la forme de la réponse. Ils viennent d'abord, la plupart du temps, une première fois pour explorer les ressources existantes, repérer l'outil, le service, le conseil susceptibles de leur être utiles, puis ils reviennent pour s'en servir. Ils sont capables d'exprimer une commande. Cependant, cette commande doit être validée dans la mesure où, parfois, derrière la question se cache un problème qu'il est nécessaire de déceler.

L'entrée « problème »

Il s'agit là d'usagers qui ne savent pas ce qu'ils cherchent ou, parfois, ne savent plus quelle question poser tant ils sont décalés par rapport aux règles du jeu ou tant ils ont tourné sans trouver d'issue. Ils n'ont pas de commande, pas de question, mais un problème qui peut se résumer de la façon suivante : voilà ma situation, qu'est-ce que vous en pensez, qu'est-ce que je peux faire ? Il y a là un problème à traiter qui nécessite une analyse de situation, une relation interactive entre l'offre (conseillers le plus souvent) et la personne. Comme les précédents, ces usagers font souvent une première visite de repérage.

Les limites de la Cité des métiers

La Cité des métiers a bien sûr des limites. Trois ans d'exploitation et un million d'usagers nous ont permis de venir à bout

de certaines. Toutefois, nous continuons à nous heurter à cinq d'entre elles, plus essentielles. L'avenir nous dira si les solutions que nous envisageons nous permettront de les dépasser.

Elle ne pourra jamais accueillir tout le monde

La Cité des métiers accueille en moyenne 1 200 personnes par jour pour 600 m², drainant un large bassin parisien. Aussi grande soit-elle, la Cité des métiers sera toujours saturée, car des usagers viendront de plus en plus loin. La solution n'est donc pas d'augmenter le nombre de mètres carrés, mais d'essaimer, d'agir pour la création d'équipements de type Cité des métiers ailleurs, en région.

Elle ne peut accueillir utilement les groupes

Pour l'instant, les groupes – jeunes en stage de préorientation, réinsertion – ne peuvent guère utiliser « collectivement » l'espace, conçu pour un usage individuel et autonome. Il leur est donc demandé de se scinder en sous-groupes de cinq personnes maximum et, pour les moins autonomes, de s'inscrire individuellement à la prestation « clés d'accès » aux ressources documentaires.

Nous nous proposons donc de créer un nouvel espace – « l'Agora » – qui se « visitera » collectivement et permettra de multiplier les manifestations collectives ; nous allons aussi former, en amont, les formateurs pour qu'ils sachent se doter de leur propre centre de ressources et mieux utiliser l'offre existante. Cela favorisera ainsi l'utilisation pertinente de tous les lieux, de la bibliothèque municipale à la Cité des métiers.

Elle ne peut proposer plus que ce que l'on trouve sur le marché

Comment dépasser la simple fourniture d'offres d'emploi « comme partout » ? Il y a peu de réponses satisfaisantes, si ce n'est, peut-être, de développer le secteur « créer son activité » et d'améliorer l'information sur les dispositifs d'accompagnement des projets.

Elle ne peut permettre de rencontrer toutes les professions tous les jours

Il faudra envisager de répondre à la très forte demande de rencontres directes avec les professionnels pour faciliter la découverte des métiers de manière sensible ; recréer, en quelque sorte, le chaînon manquant entre les fiches métiers, les audiovisuels métiers, et la véritable vie professionnelle.

Cela pourrait se faire en multipliant le nombre d'événements et en proposant de nouveaux usages d'Explora, l'exposition permanente de la Cité des Sciences. Il s'agit là non seulement de proposer des parcours et des animations, mais aussi de redévelopper la présentation des métiers et du travail au sein même des expositions.

Une demande au croisement de l'insertion et de l'action culturelle

De nombreuses collectivités nous interrogent sur la transférabilité de la Cité des métiers et son implantation territoriale.

Sur le terrain, un double courant s'amorce. D'une part, des élus locaux, des homologues de nos partenaires du Service public de l'emploi et de la formation et des professionnels des ressources humaines se posent la question de s'approprier cette alchimie originale de la Cité des métiers dans la cité des Sciences et de l'Industrie, à la fois appréciée par les usagers et riche de potentiels pour les institutions.

D'autre part, des professionnels de la culture scientifique et technique, tant en France qu'au-delà des frontières, identifient là ce qui pourrait donner un second souffle à leur action, dans un contexte socio-économique où la question de l'efficacité sociale de l'action culturelle est incontournable.

Dans certaines capitales régionales, nous nous retrouvons doublement sollicités, en position de dénominateur commun, par des acteurs de la sphère sociale et de la sphère culturelle. Des équipes-projets locales se constituent par exemple dans le département du Gard (Nîmes) et sur le littoral du Nord-Pas-de-Calais, qui s'inspirent de l'expérience parisienne. Signalons

d'ailleurs que fin mars 1996, a fonctionné dans la Cité de l'Europe, à Coquelles (62), une préfiguration de l'espace métiers du littoral, premier espace inspiré en région de la Cité des métiers.

Dans ce cadre, le rôle de la Cité des métiers se limite à un rôle de conseil à l'assemblage : le développement de plates-formes multipartenariales ne doit pas se faire dans le sens d'une standardisation, mais doit, au contraire, s'appuyer sur les caractéristiques spécifiques de chaque site. C'est bien entendu en fonction des besoins, des ressources et des accords locaux que chaque équipement doit se construire.

L'identification d'une bonne maîtrise d'ouvrage déléguée est essentielle. En ce qui concerne l'émergence de projets nouveaux, nous identifions mieux maintenant les conditions nécessaires à leur réussite : ils doivent être portés par une collectivité territoriale, impliquée comme maître d'ouvrage, s'appuyant sur un groupe de pilotage interinstitutionnel ; ils doivent également pouvoir bénéficier d'une prise en compte dans le contrat de plan État-région.

Une Cité des métiers à la territorialité précise ?

Plus essentiellement, les idées avancent sur les modifications à apporter au concept pour mettre en place une Cité des métiers ancrée administrativement dans un territoire défini et ses logiques socio-économiques : il est bien clair qu'un lien organique entre la structure et un territoire en modifiera notablement l'organisation et la responsabilité, et ce à double titre au moins.

En effet, si la Cité des métiers de la CSI utilise positivement l'ambiguïté de son aire géographique et administrative comme un instrument de gestion, la responsabilité territoriale, elle, impose une intégration plus opérationnelle dans les réseaux ; elle impose aussi un rapport différent aux usagers, qui peuvent se trouver à raisonner plus comme des ressortissants que comme de simples usagers. D'autre part, dans une structure à lien territorial, surtout si celui-ci a une dimension rurale, les prestations ne peuvent être limitées à un site.

Cette territorialité implique également qu'une cité des métiers en région envisage ses actions sur un large périmètre, sans doute au moins celui d'un département. Ceci nécessite des démultiplications

de services, jouant la proximité avec les communes environnantes, qui doivent être pensées en amont du projet.

Réduire l'exclusion

Si de telles structures se développent, il y a fort à parier que ces années verront, plus encore que maintenant, le positionnement de la CSI comme lieu de médiation des évolutions du travail et de la vie professionnelle. Elle assurera le lien entre les observatoires de l'emploi, les médias et le grand public. La forme de ce réseau, l'organisation de son système de production et la nature de ses lignes de communication commencent à se dessiner et devront être formalisées par une charte et un label.

Cette ouverture de la cité des Sciences et de l'Industrie à la vie professionnelle a, en outre, une grande vertu : s'intéresser à ce type de sujet permet à un équipement culturel comme la CSI de fonctionner comme un lieu répondant aux préoccupations réelles de tout un chacun. Ces lieux peuvent ainsi toucher des publics qui n'ont pas l'habitude de les fréquenter, pour leur en faire découvrir l'intérêt. Refuser cette ouverture signifierait se limiter aux publics déjà initiés, c'est-à-dire favoriser l'exclusion culturelle plutôt que la réduire.