

universcience

Label Cité des métiers

Guide méthodologique
d'application des grands principes
structurants du concept

Pourquoi ce guide ?

Ce guide vient répondre aux attentes exprimées notamment dans le cadre de la démarche Cité des métiers 21 et des Springs Schools 2019 et 2021.

Ce guide est un outil à destination des acteurs des Cités des métiers pour apporter des réponses aux questions qu'ils se posent dans l'application des principes fondamentaux relatifs notamment à l'accueil concret des personnes dans les Cités des métiers.

Ces moments d'échanges autour de la Cité des métiers de demain, au sein du réseau international des Cités des métiers se sont révélés particulièrement importants dans le contexte de la crise sanitaire. Ces échanges ont permis de confirmer et de rappeler les principes structurants des Cités des métiers et d'actualiser leur application sur le terrain.

Universcience, en administrant comme une franchise gratuite le label Cité des métiers, marque protégée, propriété d'Universcience-Cité des sciences et de l'industrie, propose plusieurs solutions, dont ce guide, pour accompagner les Cités des métiers dans leurs adaptations.

Au-delà du recueil de réponses aux questions posées, il permet aussi de se réapproprier les fondements des principes, afin de trouver une réponse cohérente permettant une évolution de certaines modalités sans dénaturer le service rendu.

Ce guide, co-construit avec le réseau des Cité des métiers, suite à plusieurs ateliers, donne des repères à chacun et chacune pour éclairer ses choix en fonction des intentions, de la promesse faite à l'utilisateur, dans une situation donnée. Il propose une méthode de réflexion pour résoudre les questions posées aujourd'hui ou qui se poseront demain.

Chaque Cité des métiers, entourée de ses pairs, pourra ainsi apporter les réponses qu'il convient de donner en poursuivant l'exigence de qualité au cœur de son engagement.

Le concept

Cité des métiers en quelques grandes dates

1993

La première Cité des métiers a été fondée en France, à Paris, en 1993 au sein de la Cité des sciences et de l'industrie.

1999

Afin de répondre à la demande de plusieurs territoires désireux de reproduire le concept, la Cité des sciences et de l'industrie dépose la marque « Cité des métiers » et crée le service du Label. Les trois premières plate-forme labélisée sont françaises (Belfort, Nîmes, Côtes d'Armor) et la quatrième, italienne, implantée à Milan.

2001

L'association du réseau international des Cités des métiers est constituée afin d'animer et de coordonner un réseau de Cités des métiers croissant. Actuellement l'association régionale des Cités des métiers d'Ile de France, fondée en 2015, rassemble les quatre Cités des métiers franciliennes.

2022

Le réseau des Cités des métiers est présent dans 6 pays et il existe 26 Cités des métiers dans le monde dont 15 en France à ce jour.



Cité des métiers de la Réunion (Saint-Pierre, La Réunion)

Préambule

Des principes librement consentis fondés sur un engagement de confiance.

L'octroi du label Cité des métiers suppose le respect de principes librement consentis et voulus, en ce qu'ils constituent une garantie de qualité de l'offre de services. En suscitant une demande de labellisation, le porteur fait siens ces principes et se reconnaît dans les valeurs sous-tendues. Cela étant, des ajustements à la mise en application des principes ont été nécessaires dès l'origine, car il s'agit d'un éco-système en permanente évolution dans un environnement également en mouvement. Il s'agit de faire vivre collectivement ces principes dans la réalité concrète où ils s'appliquent.

Il est à ce stade important de garder à l'esprit que l'application des principes énoncés reste la règle et les ajustements l'exception. Les ajustements sont donc opérés à la marge, et justifiés par une situation particulière. Chaque porteur de label devra donc être à même d'en rendre compte dans le respect des engagements liés au label.

Des principes qui ont résisté aux évolutions des trente dernières années.

Dans le contexte des années 90, la Cité des métiers constituait une innovation majeure en matière d'accueil, d'information et de conseil dans le champ de l'orientation, de la formation et de l'emploi. Là où l'offre de services apparaissait de façon segmentée et rigide, voire austère, la Cité des métiers innovait par son ouverture, par un décloisonnement qui avait pour objectif d'inverser le rapport à l'utilisateur en en faisant le principal acteur de son projet professionnel. La relation au conseiller était également profondément révisée dans la mesure où, dans une démarche centrée sur l'utilisateur, le conseiller n'apparaissait pas dans son identité institutionnelle mais dans sa fonction opérationnelle. Le travail initié dans le cadre de la démarche Cité des métiers 21, Cité des métiers de demain, a permis de réaffirmer, lors des Springs Schools 2019 et 2021, l'importance des quatre éléments socles du concept qui, rapportés aux principes fondamentaux, structurent le label, avec comme finalité : l'autonomie, le libre choix, les bases d'une société apprenante.

Des principes basés sur quatre éléments socles :

1 — L'utilisateur au centre

L'exigence de cette expression est forte car elle implique que chaque action, chaque service proposé par une Cité des métiers soit passé au filtre de l'intérêt de l'utilisateur.

2 — L'ancrage dans un territoire

Une Cité des métiers se conçoit dans un environnement territorial spécifique, elle prend en compte l'éco-système préexistant. C'est donc **un projet de territoire**, par les acteurs du territoire et pour ses habitants en recherche de conseils et d'informations pour la construction de leur avenir professionnel.

3 — Le décloisonnement

Ce terme caractérise le fait qu'une Cité des métiers regroupe les compétences de partenaires qui mutualisent leurs moyens pour constituer une offre de services où l'utilisateur dispose d'un ensemble des ressources. C'est sa raison d'être. Sans ce mouvement de décloisonnement voulu par un ensemble d'acteurs, une Cité des métiers ne peut advenir. Dans un double mouvement, il consacre aussi la diversité des personnes accueillies sans distinction de statut,

d'origines, de métiers.

C'est également le décloisonnement des temps, la Cité des métiers propose aux personnes des offres correspondant à leurs besoins dans le court terme (l'urgence), le moyen terme et le long terme, leur permettant de se projeter dans l'avenir. En cela, la Cité des métiers constitue un système ouvert.

4 — Le lien sciences et technologies

De par la spécificité du détenteur du label Universcience, l'ADN des Cités des métiers porte cette ouverture vers une meilleure connaissance du monde scientifique et technique dont les évolutions impactent l'avenir et les métiers de demain. À l'origine du concept, il y avait le souhait d'une société apprenante, par un outil, la Cité des métiers, permettant d'apporter une démarche scientifique à tous et toutes, chacun et chacune pour opérer des choix éclairés sur leur avenir professionnel. Ces quatre socles se déclinent en quatre principes structurants : l'anonymat, la gratuité, l'accès libre sans rendez-vous, pour tous les publics.

Ce guide se veut une réponse aux questions posées par la mise en œuvre de ces quatre principes.

Comment mettre en œuvre les principes structurants :

l'anonymat, la gratuité, l'accès
sans rendez-vous, l'accueil de
tous les publics.

1. L'anonymat.

Dans un monde qui se digitalise et où l'utilisateur peut percevoir de plus en plus les acteurs de l'orientation tout au long de la vie comme autant de menaces portant en germe le risque d'une réduction de son libre choix, le fait de ne pas conditionner la délivrance du service à la levée de l'anonymat constitue une garantie pour l'utilisateur de s'exprimer librement et à l'inciter à s'engager dans une démarche de conseil.

Il s'agit du respect de la volonté de l'utilisateur de garder l'anonymat et non d'une obligation. Ainsi, pour toutes les situations où, après avoir vérifié qu'il n'était pas possible de faire autrement, l'anonymat peut être levé. Cela étant, il convient de recueillir le consentement explicite de la personne en lui expliquant la situation, et en lui présentant précisément l'usage qui en sera fait en toute transparence.

Nota bene :

cette thématique est encadrée par l'application, à minima, de la loi européenne portant sur la RGPD <https://www.chil.fr/fr/rgpd-passer-a-l'action> et des lois liées à l'anti-terrorisme. Enfin, si des dispositions spécifiques mettant à mal le respect de l'anonymat, ont été prises en période de pandémie, il conviendra de les réévaluer dans le cas du retour à une situation normale.



La Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur
© Julien Vergeot

Questions principales :

Comment respecter l'anonymat avec les nouvelles modalités de contacts via réseaux sociaux, applis, tchat...?

Dans ce cas, il peut, dans un premier temps, être suggéré à l'utilisateur de s'identifier sous un pseudonyme, ce qui permet une modalité de contact avec la Cité des métiers. S'il y a usage d'une adresse mail, celle-ci peut contenir des données personnelles d'identification et ne peut faire l'objet d'aucun stockage ni usage autre.

Comment garder une trace, un suivi des actions menées avec un usager pour pouvoir être plus efficace dans le suivi ?

- Tout d'abord rappeler que **la Cité des métiers ne pratique pas l'accompagnement d'une personne tout au long de son parcours.**

Cela étant, il peut être intéressant de structurer des outils de suivi de ses démarches (type e-portfolio par exemple).

- Dans cette situation, **l'usage d'un pseudonyme** est possible et garanti à l'utilisateur le respect de la règle de l'anonymat. Si malgré tout, des données personnelles apparaissent, il convient de s'assurer que seul l'utilisateur a la possibilité de transmettre des informations à un tiers. Par ailleurs, le stockage éventuel de données par la Cité des métiers doit, comme toujours, respecter la législation en vigueur.

Les justifications des financements (européens, etc...) ne permettent pas de respecter l'anonymat. Comment faire ?

Les évaluations des actions soutenues par les fonds européens impliquent souvent de fournir des fichiers nominatifs de bénéficiaires. Dans ce cas de figure, **il est important d'engager une discussion avec le service instructeur pour identifier des marges de négociation qui permettent de trouver un compromis** entre les attentes des financeurs et la protection de l'utilisateur.

À titre d'exemple, une distinction peut être apportée entre différents statuts possibles pour l'utilisateur qui est inscrit dans une action FSE, ce qui permet d'assouplir les règles en fonction de son niveau de participation.

Si au final des données personnelles sont transmises, **une transparence totale doit être garantie à l'utilisateur.** On entend par « transparence », le fait d'expliquer clairement au public qu'il s'agit d'un dispositif spécifique proposé en option complémentaire à l'offre habituelle Cité des métiers, où des informations les concernant sont demandées pour pouvoir en bénéficier. **Il convient de signaler à la personne qu'elle est libre de ne pas faire ce choix.** Si c'est le cas, elle pourra être aiguillée vers d'autres offres Cité des métiers, lui correspondant. La Cité des métiers devra veiller à proposer ces offres alternatives. Ainsi, la personne aura pu faire un choix éclairé.

« Chez nous, l'anonymat ne fait pas partie de notre culture et peut créer une distance »

La dimension culturelle est importante et doit être appréciée dans les modalités de contact avec l'utilisateur. Il reste toutefois important de laisser de façon explicite la possibilité à un utilisateur de maintenir son anonymat pour ne pas détourner des personnes du service offert par la Cité des métiers, et ce quelles que soient les spécificités culturelles.

Comment travailler un CV avec une personne en respectant l'anonymat ?

Dans le cas classique où la personne accepte de façon très consciente de dévoiler son identité sans que cela ne lui pose de problèmes, une vigilance devra être apportée au stockage éventuel de ces données par la Cité des métiers en fonction de la législation en vigueur (RGPD en Europe).

Comment répondre aux demandes d'attestation de présence à la Cité des métiers de la part d'utilisateurs qui doivent justifier de leurs démarches ?

Il n'est pas du rôle de la Cité des métiers de fournir ce type de documents à la demande de tiers. Toutefois, pour répondre à cette attente, il est préconisé de mettre à disposition un outil (horodateur, espace selfie, etc.) permettant à l'utilisateur de produire de façon autonome une preuve de sa présence à la Cité des métiers. Afin de ne pas mettre en difficulté les utilisateurs, il est préconisé de rappeler aux structures sollicitant l'attestation, la particularité de la Cité des métiers et l'intérêt pour l'utilisateur d'opérer ce recours aux services de la Cité des métiers. La preuve produite de façon autonome devrait être acceptée.

L'anonymat vu du côté conseiller :

Si cette règle pose problème dans son application et dégrade la relation utilisateur/conseiller (cf la méfiance face à l'anonymat), il est possible d'y déroger en respectant strictement la discrétion quant à l'institution à laquelle appartient le conseiller.

De la même manière, l'identification du conseiller par un utilisateur et sa volonté de poursuivre son travail avec le même conseiller peut se comprendre et ne rentre pas en conflit avec le respect des principes Cité des métiers. S'il en est ainsi, le conseiller ou la conseillère peut informer la personne des jours et heures où il ou elle se trouve en conseil et l'inviter à revenir à ce moment-là. La limite à ne pas franchir est de créer une situation privilégiée vis-à-vis des autres utilisateurs (un passage plus rapide, par exemple) et/ou d'enclencher une démarche d'accompagnement personnalisé à moyen terme. Si c'est le cas, la personne serait prête à un aiguillage vers un partenaire ad hoc.

2. La gratuité.

Dans un monde de plus en plus marchand, ce principe affirme l'inscription des Cités des métiers dans la sphère des services publics afin de garantir une équité d'accès à chacun et chacune quelles que soient ses ressources. Il convient de préciser qu'il s'agit bien évidemment de la gratuité au sens d'un coût direct qui serait assumé par l'utilisateur en fonction des prestations, car l'utilisateur en tant que citoyen contributeur à l'impôt, finance, dans une certaine mesure, le service délivré.

Par gratuité, on entend bien l'interdiction de monnayer directement des services *Cité des métiers* auprès des usagers.

Dans le cas de partenaires privés, prestataires de services, intervenant à la Cité des métiers dans le cadre d'une offre de service public, une ambiguïté peut se présenter si un usager est amené, suite à son contact à la Cité des métiers, à souscrire une prestation payante délivrée au sein des locaux du partenaire. Il convient, dans le cadre de la convention partenariale, de préciser les modalités d'intervention et les règles déontologiques qui s'imposent. Ce qui est en jeu, c'est le respect de la neutralité du conseil, notion centrale dans le modèle Cité des métiers. La vigilance est donc de mise lors de l'introduction d'un partenaire dans l'écosystème Cité des métiers.

La Cité des métiers doit préserver le public de démarches commerciales.



La Cité des métiers du Val-de-Marne (Choisy-le-Roi)
© Didier Adam

Questions principales :

« Ce qui est gratuit n'est pas respecté et cela entraîne des dysfonctionnements dans l'offre de service collective des Cités des métiers »

Dans le cas d'un écart important entre les inscriptions et les présences réelles, il faut s'interroger sur les causes multiples et agir sur le levier des modalités d'inscription (engagement face à un conseiller, rappel deux jours avant ...). La gratuité ne peut être évoquée comme facteur clé explicatif d'une perte de publics entre le moment de l'inscription et celui de la date de l'événement.

3. L'accès sans rendez-vous.

Ce principe s'inscrit en rupture avec les autres dispositifs en vigueur où l'offre de services se présente souvent via le filtre du rendez-vous. Ce principe traduit l'idée de l'ouverture de l'accueil de l'utilisateur de la façon la plus large possible en évitant tout frein à sa démarche, facilitant par là même l'accès du plus grand nombre à l'offre de services. Certaines situations et modalités de l'offre de services ont cependant toujours nécessité la mise en place de rendez-vous (par exemple des offres collectives...).

Depuis ces dernières années, les situations où la prise de rendez-vous est pertinente se multiplient, notamment avec l'offre de conseil dématérialisée qui s'est développée de façon exponentielle dans le contexte de la pandémie. Dans ce cas, la réponse apportée doit respecter le fuseau horaire de l'utilisateur et non pas celui de l'institution. C'est-à-dire que l'accès à un rendez-vous se doit d'être le plus souple possible. Par ailleurs, la mise en œuvre du rendez-vous ne doit pas se faire au détriment de l'offre sans rendez-vous qui reste un marqueur de l'ouverture des Cités des métiers vers tous les publics. La personne se rendant en libre-service ne doit pas être pénalisée. Ainsi, il est préconisé d'élaborer et d'afficher un protocole d'accueil qui précise les modalités offertes à

l'utilisateur détaillant le dispositif mis en place par la Cité des métiers. Par élargissement, ce protocole d'accueil pourrait définir les modalités d'accueil physique et d'accueil virtuel (téléphone, tchat, visioconférences...). Si la Cité des métiers met l'accueil physique au cœur de son projet, force est de constater l'émergence croissante de formes dématérialisées d'accueil qui viennent enrichir la réponse apportée par la Cité des métiers aux demandes de l'utilisateur. Ainsi, avec ce dispositif global, serait proposée une palette cohérente de services mixant le présentiel/le distanciel / le rendez-vous/ l'accueil sur le flux.

4. L'accueil de tous les publics.

Structure multi partenariale, la Cité des métiers propose une offre accessible à toutes et tous, quels que soient le statut, âge, le sexe, le niveau de diplôme, le lieu de résidence des personnes accueillies... Là encore, il s'agit d'une rupture avec un modèle où la segmentation est généralement forte et d'une ouverture à un accueil le plus large possible sans barrière initiale. C'est un vecteur de communication qui permet, à toutes les catégories de personnes en absence de repères, un large accès aux Cités des métiers. Elle permet, par ailleurs, à un certain public de ne pas se sentir catégorisé. Cela ne sous-entend pas cependant que l'ensemble de l'offre de service doit être toujours au même niveau de spécialisation pour l'ensemble des publics. Toute personne doit être accueillie mais il est entendu que le niveau de la réponse donnée va dépendre de la demande et de l'expertise disponible. Un relais vers un partenaire externe reste toujours possible dans des situations limites (personnes en situation de migration, d'illettrisme, d'illectronisme...) où le besoin en

technicité et en spécialisation est indispensable.

Enfin, l'accueil sur le flux est inconditionnel mais l'offre collective de type ateliers spécifique pour des raisons pédagogiques et/ou financières. Dans ce cas, en fonction de la pertinence, une ouverture à la marge, à des usagers qui ne sont pas dans le premier cercle d'intentions sera possible. L'objectif à atteindre en matière d'offres collectives est de démultiplier les propositions pour des publics aux besoins variés (et non déjà traités par d'autres acteurs sur le territoire) et de ne pas se cantonner à une même cible (sous peine de se « spécialiser »).



La Cité des métiers de la Suisse italienne (Bellinzona)
© Nahyeli Benni



La Cité des Métiers de Paris
© Nicolas Breton

Cité des métiers

Cité des sciences et de l'industrie
30 avenue Corentin-Cariou
75019 Paris

citedesmetiers.com
reseaucitedesmetiers.org/le-label

Chargée du label

Sylvie Sesma

+33 (0)140 05 72 05 | +33 (0)6 32 34 60
10sylvie.sesma@universcience.fr