

***Label « Orientation pour tous - Pôle information
et orientation sur les métiers et la formation »***

Dossier de candidature

**UNE CONVERGENCE D'ACTEURS
ET DE SERVICES AU PUBLIC
SUR LE TERRITOIRE MARSEILLAIS**

la cité
des Métiers

de Marseille
et de Provence
Alpes Côte d'Azur

citedesmetiers.fr

et sur votre smartphone : **citedesmetiers.mobi**

ORIENTATION
FORMATION
EMPLOI
CRÉATION D'ACTIVITÉ

avec le soutien de



SOMMAIRE

| | |
|---|-------|
| FICHE TECHNIQUE | p. 3 |
| PREAMBULE | p. 4 |
| I/ Un existant : La Cité des Métiers | |
| 1 – Les principes de son fonctionnement | p. 5 |
| 2 – Un espace de Conseil fondé sur la qualité de l'écoute | p. 7 |
| 3 – Les partenaires de fonctionnement | p. 8 |
| 4 – Un espace de Documentation et un Cyber Info | p. 9 |
| 5 – Un ensemble de ressources dématérialisées | p. 10 |
| 6 – Les modalités d'animation, une manière innovante de travailler ensemble | p. 10 |
| 7 – Des statistiques quantitatives et qualitatives | p. 11 |
| II/ Un renforcement de la dynamique : le Label Service Public de l'Orientation | |
| 1 – La composition de ce SPO sur le bassin Marseillais | p. 13 |
| 2 – Son mode de fonctionnement | p. 14 |
| 3 – Son animation collégiale | p. 14 |
| 4 – Son offre de services proposée aux usagers sur chacun des sites | p. 14 |
| CONCLUSION | p. 15 |

FICHE TECHNIQUE

Organisme Demandeur :

La Cité des Métiers de Marseille Alpes-Provence-Cote d'Azur

Modalité d'organisation :

Groupement d'organismes

Territoire d'intervention :

Marseille (13)

Coordonnées :

**4 rue des Consuls
13002 Marseille**

Statut juridique :

**Association loi 1901
Date de création : 19 septembre 2002**

Personne Contact :

**Jocelyn MEIRE
Directeur
jmeire@citedesmetiers.fr
04 96 11 62 70**

PREAMBULE - CONTEXTE

Le Rapport Guégot du 8 décembre 2009 a rappelé les enjeux de l'orientation tout au long de la vie, et les axes stratégiques pour développer un « **Service Public de l'Orientation** ».

En premier lieu, il établit le constat que **l'orientation** n'a pas véritablement été identifiée comme un champ spécifique de l'action publique, privilégiant l'enseignement, la formation professionnelle et l'emploi.

Alors que son importance est de plus en plus grande pour le devenir social et professionnel de chacun, l'orientation en France reste :

- **très fragmentée,**
- **peu compréhensible,**
- et son efficacité **difficile à mesurer.**

En second lieu, les prestations d'**information**, de conseil et d'accompagnement qui constituent l'orientation sont peu homogènes et **insuffisamment connues du public et des professionnels de l'orientation entre eux.**

A Marseille, sous l'impulsion des pouvoirs publics, **les acteurs** de l'accueil, de l'information et de l'orientation ont depuis longtemps **cherché à travailler sur une cohérence** de l'offre et une **mutualisation** des services.

Cette volonté s'est traduite en 2005 par l'ouverture d'une Cité des Métiers, initiée par la Ville de Marseille, soutenue par l'ensemble des pouvoirs public (Région PACA, Etat), ainsi que par les principaux opérateurs (Pole emploi, Rectorat, Mission locale, etc.).

Aujourd'hui, la mise en place d'un **Service Public de l'Orientation** est une **opportunité pour les acteurs Marseillais de s'appuyer sur ce qui prévaut entre eux depuis maintenant 6 ans en matière de cohérence et de qualité de service, pour continuer à chercher à mieux répondre ensemble aux enjeux du territoire.**

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

I/ Un existant : La Cité des Métiers

Labélisée par Universcience (regroupant la Cité des Sciences et le Palais de la Découverte) en 2002 et ouverte au public en 2005, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA est une **plateforme multi-partenaire et polyvalente**, regroupant les ressources, les outils, les spécialistes et les compétences nécessaires au traitement de **tous les aspects de la vie professionnelle** : évolution des métiers, des professions et des qualifications, orientation, reconversion, formation professionnelle, recrutement, stage, création d'activité.

Conformément à la Charte des Cités des Métiers (*voir en Annexe 1*), celle de Marseille et de PACA s'appuie sur **une alliance de compétences et de ressources** apportées par des partenaires **aux vocations complémentaires**.

Ceux-ci conjuguent leurs efforts pour **accueillir, informer et aider tous les publics à construire des** stratégies d'action selon trois modalités :

- Des **entretiens avec des professionnels** issus d'institutions compétentes dans les domaines de l'orientation professionnelle,
- Une **documentation en libre accès** sur les métiers, les formations et l'emploi,
- Des **journées d'information**, des colloques et des rencontres organisés par l'ensemble des partenaires et/ou en co-production avec des partenaires « extérieurs ».

Afin de lutter contre les stéréotypes et les représentations professionnelles, la Cité des Métiers développe un programme d'actions visant à améliorer et à développer l'accès et la participation durable au marché du travail de l'ensemble des citoyens quelque soit leur âge, leur niveau de qualification ou leur sexe (exposition, promotion des parcours,...).

1 – Les principes de son fonctionnement

La Cité des Métiers est un espace œuvrant dans l'esprit du service public :

- L'accès à la Cité des Métiers est **libre et gratuit** (*ce qui correspond à l'Art. R 6111-1 du décret n° 2011-487 du 4 mai 2011*). Aucune activité commerciale ne peut s'exercer à l'intérieur de ses murs.

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

- Les partenaires sont engagés par convention à diffuser l'**information la plus complète possible** (ce qui correspond à l'Art. R 6111-2 du décret n° 2011-487 du 4 mai 2011), en dehors de toute publicité sélective en faveur de leur propre institution.
- La délivrance de service de la Cité des Métiers est **centrée** sur la demande, la question, **le problème de l'utilisateur** (I.1.1 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).
Il peut y exposer sa problématique, lui redonner sens et se réapproprier une stratégie d'action.

L'espace fonctionne **sans rendez vous** imposé.

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

- Les services proposés par la Cité agissent en **amont des institutions spécialisées** dans le champ de la vie professionnelle. L'un des objectifs est d'aiguiller l'utilisateur vers les prestations de ces organismes.
- L'entretien avec un Conseiller **aide l'utilisateur à construire des stratégies d'action** (I.1.3 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).
- Les entretiens se déroulent dans le **cadre d'un anonymat réciproque** : celui de l'utilisateur, et celui de l'institution d'appartenance du Conseiller.

Un lieu répondant aux besoins des utilisateurs :

- Située au 4, rue des Consuls, en plein cœur du centre ville historique de Marseille, à **proximité** du **métro** Vieux Port, de la station de **tramway** Sadi Carnot, et de plusieurs **parkings** publics, la Cité des Métiers est dotée d'un espace ouvert sur trois niveaux, totalisant **plus de 1 000 m²**, accessibles aux **personnes handicapées** (II.2.1.14 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).
- Elle **accueille gratuitement, 6 jours sur 7** et de 10h00 à 18h00, sans interruption et sans rendez-vous, **tous les publics** (II.2.1.13 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).
Cela lui permet d'être en adéquation avec les **contraintes** des demandeurs d'emplois, des collégiens, des lycéens, des étudiants ainsi que des salariés.

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

- A chaque étage un **accueil personnalisé** est réalisé par un agent de la Cité des Métiers afin de répondre à la diversité de la demande (II.2.1.13 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).
Il est différent d'un accueil classique car il est **centré sur les besoins et les questions de l'utilisateur**, et non sur les services offerts par telle ou telle institution (conformément au guide « L'accueil dans une Cité des Métiers » en Annexe 2).

Un lieu accueillant et valorisant :

- L'utilisateur doit percevoir que cet espace est **fait pour lui** : son architecture, son **meuble** et son aménagement sont pensés en ce sens. (II.2.2.21 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).
- L'**espace** et la **signalétique** sont conçus pour une **ergonomie et une lisibilité maximales, favorisant l'autonomie de l'individu**. (II.2.2.21 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).
- L'organisation et la scénographie de l'espace **permettent d'identifier les types d'utilisation**.
- Un **premier accueil** est assuré, pour **clarifier la demande de l'utilisateur** et proposer un **parcours individualisé** (II.2.2.22 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label).

2 – Un espace de Conseil fondé sur la qualité de l'écoute

L'accès au **service** est structuré autour de **4 Pôles** de Conseil qui **couvrent les principaux champs de la vie professionnelle** :

- S'Orienter, se reconvertir,
- Choisir sa Formation,
- Trouver son Emploi,
- Créer son activité.

Pour répondre aux questions des usagers, **des Conseillers mis à disposition par les partenaires sont répartis** sur ces 4 pôles.

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

Un **entretien individuel** est proposé dans un **espace aménagé et respectant les principes de confidentialité** (II.2.1.17 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label).

Chaque **Conseiller** agit dans un esprit **d'inter action**, de **coopération**, et de **décloisonnement**.

Cependant, il ne s'agit pas d'assurer des missions et prestations identiques à celles qu'ils exercent dans leur institution d'origine

Le rôle du Conseiller :

(Conformément au guide « Etre conseiller dans une Cité des Métiers » en Annexe 3).

Il est là pour **aider la personne** et s'assurer qu'elle **comprend et partage** ce qui lui est dit, afin qu'elle puisse mettre en place des **stratégies adaptées à sa situation**.

L'usager doit pouvoir trouver tous les **moyens d'exercer son droit à la formation et à l'orientation tout au long de la vie**.

3 – Les partenaires de fonctionnement de la Cité des Métiers qui détachent du personnel sur les Pôles Orientation, Formation et Emploi du site de la rue des Consuls à Marseille (conformément à l'Annexe 4)

- **L'AFIJ** : information, orientation et insertion professionnelle des jeunes diplômés et des étudiants (*courrier en cours*),
- **L'AFPA** : formation professionnelle des adultes (conformément à l'annexe 8),
- **LE CIDFF** : accompagnement de tout public et particulièrement les femmes vers une plus grande autonomie (*courrier en cours*),
- **LES CIO - Rectorat d'Aix-Marseille** : information sur les études, les formations professionnelles, les qualifications et les professions de tout public (*courrier en cours*),
- **LE CNAM** : opérateur de la formation professionnelle d'adultes et d'enseignement par l'apprentissage dans l'enseignement supérieur (*courrier en cours*),

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

- **Le FONGECIF PACA** : information, orientation, conseil, accompagnement des salariés et financement de leurs projets professionnels (courrier en cours),
- **METIERAMA** : découverte de la diversité des métiers aux jeunes (conformément à l'annexe 5),
- **LA MISSION LOCALE DE MARSEILLE** : insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans (conformément à l'Annexe 6),
- **LE PLIE MPM CENTRE** : accompagnement vers l'emploi des DELD, RSA Majoré, DEJD, RSA Socle, RSA Activité, RSA 16/25 ans (courrier en cours),
- **LE POLE EMPLOI** : rapprochement Offre-Demande d'emploi (conformément à l'Annexe 7).

Par cette **pluralité d'acteurs**, et l'ensemble **des champs de compétences** ainsi représentés, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA **couvre l'ensemble des publics et demandes de l'orientation professionnelle**.

4 – Un espace de Documentation et un Cyber Info

Dans le prolongement de la zone de Conseil se trouve la zone **Documentation**, qui regroupe plus de 1 000 ouvrages et 570 dossiers métiers. (I.1.2.6 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).

Cette zone est animée par l'équipe Documentation qui s'assure de la pluralité des supports : papier et dématérialisé, nationale et locale.

La documentation permet également au public de **se faire sa propre opinion**, d'ouvrir de nouvelles pistes d'orientation, d'insertion et de formation, et de bénéficier de différents points de vue.

Elle est organisée selon les 4 Pôles, avec un Espace Découverte des Métiers.

Enfin, un « **Cyber info** » regroupe plus de 26 ordinateurs à disposition du public pour consulter la documentation numérique, faire ses recherches sur internet, créer son CV, s'inscrire à des événements.

Sur cette zone, un « **Animateur Cyber** », salarié de la Cité des Métiers, **accompagne les utilisateurs** dans leurs **recherches numériques**. (I.1.2.7 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO).

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

5 – Un ensemble de ressources dématérialisées

(I.1.2.5 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label SPO)

Le site internet <http://citedesmetiers.fr> est un site portail comportant plus de 8 000 liens en libre accès qui reprend les thématiques délivrées par la Cité des Métiers :

- Des informations régionalisées concernant les 4 Pôles : Orientation, Formation, Emploi et Création d'activité,
- Les Dossiers Métiers au format numérique,
- Les annuaires des formations régionales,
- Les informations sur les dispositifs d'insertion et de retour à l'emploi,
- Un agenda des manifestations en région,
- Etc.

Des **bornes interactives** implantées sur des lieux de proximité (du type «plate-forme de services publics») qui proposent :

- Un accès simplifié à une version synthétisée des Dossiers Métiers, avec l'offre de formation et les offres d'emploi,
- L'agenda des manifestations en région,
- Les adresses des **lieux d'accueil du public**.

Un **webmobile** <http://citedesmetiers.mobi> permettant aux utilisateurs de smartphones :

- D'accéder à **l'offre géo-localisée des lieux qui accueillent les publics** pour répondre aux questions liées à l'orientation, la formation, et l'emploi en Région,
- De consulter les événements Emploi-Formation en région : Forums, recrutements, Journées portes ouvertes, Conférence métiers, ...
- Rechercher un événement ou une structure par thématique grâce à un moteur de recherche rapide et efficace,
- Découvrir les services et outils de la Cité des Métiers et de ses Centres Associés.

6 – Les modalités d'animation de la Cité des Métiers, une manière innovante de travailler ensemble

Outre les instances statutaires de gouvernance, les partenaires ont doté la Cité des Métiers de différents outils d'animation du partenariat (Alinéa. 3.2.30 de l'annexe relative au cahier des charges) :

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

Un niveau **stratégique** : chaque partenaire détachant du personnel est membre du **Comité Stratégique** de la Cité des Métiers, qui définit et valide 2 fois par an :

- Les orientations et la programmation événementielles,
- Les ateliers et info-métiers,
- Les nouveaux partenariats,
- Les perspectives de développement.

Un niveau **opérationnel** : l'ensemble des collaborateurs de la Cité des Métiers (salariés de la Cité ou détachés par les partenaires) participe à une **Réunion de Coordination** hebdomadaire, dont l'objectif est de :

- Faire un point sur le volume d'activité,
- Communiquer sur le planning des activités,
- Echanger sur l'actualité des partenaires,
- Gérer le bon fonctionnement de l'ensemble,
- Proposer des pistes d'amélioration.

Un niveau **thématique** : les Animateurs des 4 Pôles organisent régulièrement des **Réunions de Pôles**, et deux fois par an des **Réunions Inter-Pôles**, pour :

- Faire circuler l'information, notamment sur les nouvelles mesures,
- Permettre des éclairages particuliers selon l'actualité,
- Mieux connaître les partenaires et enrichir sa façon de travailler,
- Echanger sur des demandes ou situations particulières.

Un niveau **philosophique** : travailler dans une Cité des Métiers, c'est travailler dans un cadre multi-partenarial qui favorise la mutualisation et l'entraide, et qui développe de nouvelles formes de coopération.

Exemple : organisation d'une **Bourse d'Echanges Réciproques de Savoirs** en 2010.

7 – Des statistiques quantitatives et qualitatives mesurées et utilisées en permanence

Depuis **son ouverture en mars 2005**, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA a reçu **391 907 visiteurs** dans ses locaux marseillais.

En 2010, elle a reçu près de 95 000 visiteurs en Région PACA, dont :

- près de 62 000 sur le site de Marseille,
- parmi lesquels 6 676 ont bénéficié d'un entretien de Conseil sur l'un des 4 Pôles.

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

Chaque année, la Cité des métiers met en ligne un Bilan d'activité détaillé, accessible via : <http://bilan.citedesmetiers.fr>. (III.3.2.30 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label).

Par ailleurs, des **études de satisfaction** sont réalisées régulièrement pour travailler sur des pistes d'amélioration et d'alimentation la réflexion globale sur les évolutions à apporter à l'offre de services. (III.3.2.29 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'attribution du label).

Enfin, en collaboration avec ses partenaires et les collectivités locales qui la financent, la Cité des Métiers définit annuellement son programme d'activité en favorisant les actions **relatives aux perspectives d'emploi des différents secteurs, mais également des connaissances des filières de formation, dispositifs d'alternance, conditions d'insertion professionnelle et les déroulements de carrière.**

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

II/ Un renforcement de la dynamique : Le Label Service Public de l'Orientation

Au regard des modalités de collaboration développées au sein de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA, un **groupement d'acteurs** se propose pour **candidater au label « Orientation pour tous »** sur **le territoire de Marseille**, avec l'association Cité des Métiers de Marseille et de PACA comme animatrice.

L'enjeu de ce groupement est de permettre au plus grand nombre de citoyens d'accéder à l'information la plus complète et exhaustive possible, tout en laissant à chaque membre assurer son savoir faire spécifique aux publics auquel il est dédié.

1 – La composition de ce SPO

Dans cette première phase, **ce réseau se fédère au 4 rue des Consuls dans le lieu unique marseillais de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA.**

Il est composé des structures suivantes

- AFIJ
- AFPA
- EMERGENCES (PLIE MPM CENTRE)
- LE CIDFF
- LA CITE DES METIERS DE MARSEILLE ET DE PACA
- LES CIO - Rectorat d'Aix-Marseille
- LE CNAM
- LE FONGECIF PACA
- METIERAMA
- LA MISSION LOCALE DE MARSEILLE
- LE POLE EMPLOI

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

Ce groupement permet à l'échelle du bassin Marseillais :

- D'offrir un lieu unique répondant aux critères et à la philosophie du cahier des charges
- D'être accessible au plus grand nombre, y compris aux personnes handicapées,
- De développer une convergence de l'accueil, de l'information et de l'orientation,
- De structurer la diffusion dématérialisée de contenus.

Dans une seconde phase, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA pourra s'inscrire dans un partenariat plus large avec d'autres acteurs dans le cadre du bassin marseillais ou plus largement sur d'autres territoires de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

2 – Son mode de fonctionnement

Les membres partenaires du groupement y compris la Cité des Métiers s'engagent à :

- Respecter les conditions d'obtention du label et de son organisation (cf. « *Lettre d'engagement des partenaires* » en Annexes 5 à 8),
- Offrir une gamme de ressources et d'outils d'information adaptés à la diversité des utilisateurs,
- S'assurer de la saisie/remontée des statistiques,
- Participer/faciliter les enquêtes de satisfaction et évaluations du système.

3 – Son animation collégiale

- Ce groupement sera animé et coordonné de manière collégiale par le Comité Stratégique (en tout ou partie) de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA,
- Il sera le garant du respect des principes du label SPO,
- Il sera chargé d'analyser l'activité et les services rendus aux usagers, et mènera des opérations d'évaluation des services et enquêtes de satisfaction,
- Il analysera le bilan d'activité annuel.

Une convergence d'acteurs et de services au public sur le territoire Marseillais

4 – Son offre de services

Par son cœur de métier spécifique, chaque partenaire de ce réseau contribue à couvrir une partie du cahier des charges du Label SPO.

L'offre de service proposée dans la Cité des Métiers au 4 rue des Consuls, permet de répondre collectivement à l'ensemble du cahier des charges.

Ce premier point d'accueil physique s'engage à permettre dans le respect de la philosophie du Label Service Public de l'Orientation :

- Un accueil individuel tout public,
- Gratuit et sans rendez-vous,
- Impartial et respectant la demande de l'utilisateur,
- Une analyse de la demande et une orientation vers l'organisme le plus approprié, avec prise de rendez-vous si possible et si nécessaire.

CONCLUSION

Dans cette première phase, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA demande le **label SPO** pour ses locaux Marseillais, dans lequel se fait **l'accueil de tous les publics du bassin Marseillais**.

Dans un éventuel deuxième temps, la Cité des Métiers et ses partenaires **pourront envisager** de participer à d'autres demandes de label sur d'autres territoires de la région, reposant **notamment** sur les 8 Centres Associés Cité des Métiers ouverts à ce jour dans les locaux de :

- La CCI des Hautes-Alpes à **Gap**,
- La Maison de l'Emploi Ouest Provence à **Istres**,
- La Communauté du Pays d'Aix à **Aix-en-Provence**,
- La Maison de l'Emploi du Pays de Martigues Côte Bleue à **Martigues**,
- La Maison de l'Emploi Est Var à **Fréjus**,
- La Maison de l'Emploi Provence Verte – Haut Var à **Brignoles**,
- La Maison de l'Emploi Toulon Provence Méditerranée à **Toulon-La Garde**,
- La Maison de l'Emploi Sud Vaucluse à **l'Isle-sur-la-Sorgue**.

Cette éventualité devra être envisagée après une mesure de la pertinence, et en fonction de la volonté des partenaires au niveau local.