

# Actiris et la Cité des Métiers

Caroline Mancel

Directrice générale adjointe d'Actiris

9 décembre 2019

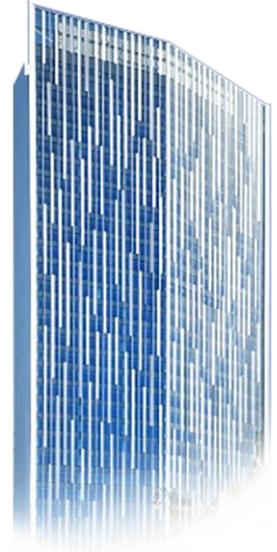
# Actiris aujourd'hui

**1 594** fournisseurs de solutions  
**200** partenaires  
**18** antennes locales  
Budget annuel de **720 M €**



au service de...

**87 550** chercheurs d'emploi  
*dont 9 163 jeunes <25*  
**36 000** employeurs



# Raison d'être d'Actiris

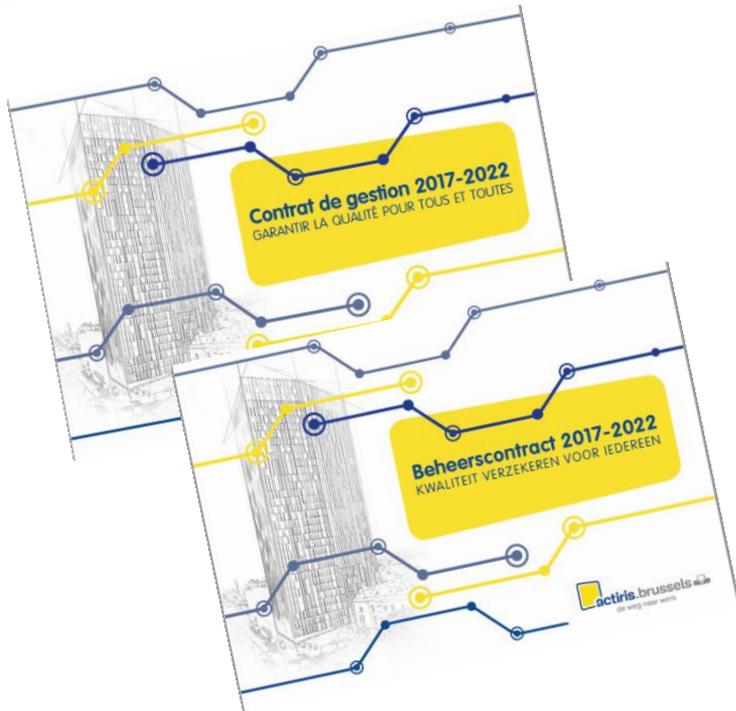


- Mettre en œuvre le **droit au travail** de chaque Bruxellois.e, tel que garanti par les articles 23 de la Constitution et de la Déclaration universelle des droits de l'Homme (Actiris dans sa dimension de service à l'individu)

*« Toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage », Art.23 DUDH*

- Contribuer à la **santé économique et fiscale et à la cohésion sociale de la Région bruxelloise** par l'augmentation du taux d'emploi des Bruxellois (Actiris dans sa dimension de service à la collectivité)

*« Le chômage n'est pas une culpabilité individuelle, mais une responsabilité sociale et économique collective qui incombe tant aux acteurs publics que privés. »*



## Le Contrat de gestion 2017-2022 : *Garantir la qualité pour tous et toutes*

Axe 1 : Actiris au service des CE et employeurs

Axe 2 : Actiris, acteur d'un écosystème efficient,  
efficace et intelligent

Axe 3 : Actiris, vers une organisation exemplaire



# Cité des métiers Beroepenpunt .brussels





**Merci ! Bedankt !**



# Débat du Conseil économique et social

## Cité des métiers de Bruxelles – Het beroepspunt Brussel

Catherine Kinet,  
09/12/2019





# Table des matières

1. Présentation du projet
  
2. Le chemin parcouru depuis le 5 mars 2018
  1. Inauguration le 23 avril 2018
  2. Création d'une dynamique partenariale
  3. Création d'une équipe
  4. Création d'offres de services
  5. Création d'outils de communication : plan de communication, site web CDM, facebook, linkedin
  
3. Le bilan, les résultats



# 1. Présentation du projet

Un concept né en 1993 dans la Cité des sciences et de l'industrie à Paris

- Projet destiné à répondre aux **questions d'orientation tout au long de la vie**
- Pour **tous publics**
- Un projet favorisant le **multipartenariat**, permettant la pluralité des points de vue





# 1. Présentation du projet

- A Bruxelles, projet basé sur un écosystème existant, qui s'est étendu.
- Trois Promoteurs se sont associés et ont rassemblé autour d'eux de nouveaux partenaires afin de couvrir toutes les matières de l'enseignement, de la formation, de l'emploi, de la mobilité et de l'entrepreneuriat, dans les 2 langues de la Région.





# 1. Présentation du projet

## Un label, une charte, des principes communs

- **Ouvert à tous** sans distinction d'âge, de statut, de niveau d'étude ou de catégorie socio-professionnelle
- **Gratuité de l'accès** à la Cité des métiers.
- **Un espace accueillant** basé sur une écoute et des conseils de qualité
- **Anonymat** des services qui se concentrent sur le besoin de chacun
- **Neutralité** de l'information qui se veut claire et factuelle
- **Autonomie favorisée** en incitant les utilisateurs à faire leurs propres choix

**La Charte des Cités des métiers**

La Cité des métiers est un concept issu de la Cité des sciences et de l'industrie de Paris, qui a créé la 1ère Cité des métiers, dans ses locaux à la Villette, en 1993. Cette expérience a donné naissance à un label. L'ensemble des Cités des métiers porteuses de ce label s'engage à respecter les points suivants:

- ✓ **Mettre à disposition** un espace d'accès libre, ouvert à tous, gratuit fonctionnant dans l'esprit du service public et assurant la confidentialité
- ✓ **Centrer** l'ensemble des prestations sur les besoins du public
- ✓ **Offrir** une pluralité de points de vue grâce à la présence de spécialistes des institutions compétentes dans les domaines de l'orientation et de la vie professionnelle
- ✓ **Développer** des espaces de conseils et des possibilités d'entretiens
- ✓ **Faciliter** un accès en libre service à une documentation écrite et électronique exhaustive actualisée sur les filières, sur le marché d'emploi, sur les offres d'emploi
- ✓ **Organiser** régulièrement des événements, colloques, ateliers, expositions qui mettent en évidence la diversité des métiers et des thématiques liées à l'emploi et à la formation.

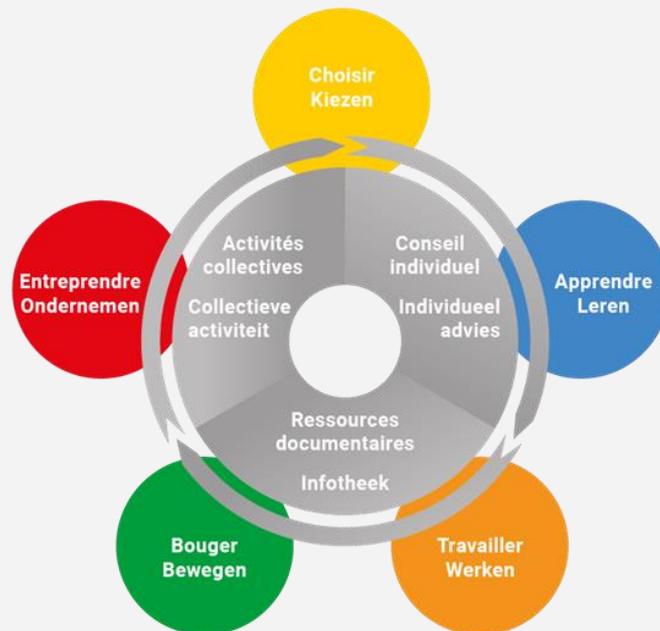
**POUR AIDER À DEVENIR  
ACTEUR DE SA VIE  
PROFESSIONNELLE.**

2013  
20  
1993  
Réseau Cités des Métiers



# 1. Présentation du projet

Afin de répondre au besoin d'avoir, en Région bruxelloise, un **lieu central** destiné à **informer et conseiller le public sur toutes les questions d'orientation professionnelle** :



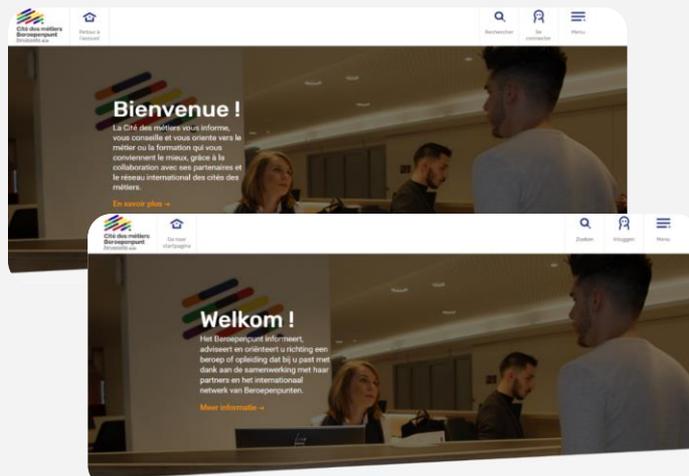
5 thématiques  
3 types de services  
2 langues



# 1. Présentation du projet



- 1.100 m2 au cœur de Bruxelles, cadre accueillant et contemporain
- 45 ordinateurs (dont 1 pour PMR)
- 16 tablettes (dont 1 pour PMR)
- 4 salles pour activités collectives
- 15 îlots pour le conseil individuel
- 1 espace documentaire et numérique
- 1 site web bilingue





## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 – Inauguration

Le 23 avril 2018: l'inauguration



Et de Mélanie Joder, Directrice générale déléguée du Palais de la découverte et de la Cité des sciences et de l'industrie – Universcience à Paris

En présence de Marianne Thyssen, Commissaire européenne à l'Emploi, de Rudi Vervoort, Ministre-Président du Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale, de Didier Gosuin, Ministre bruxellois de l'Economie, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.







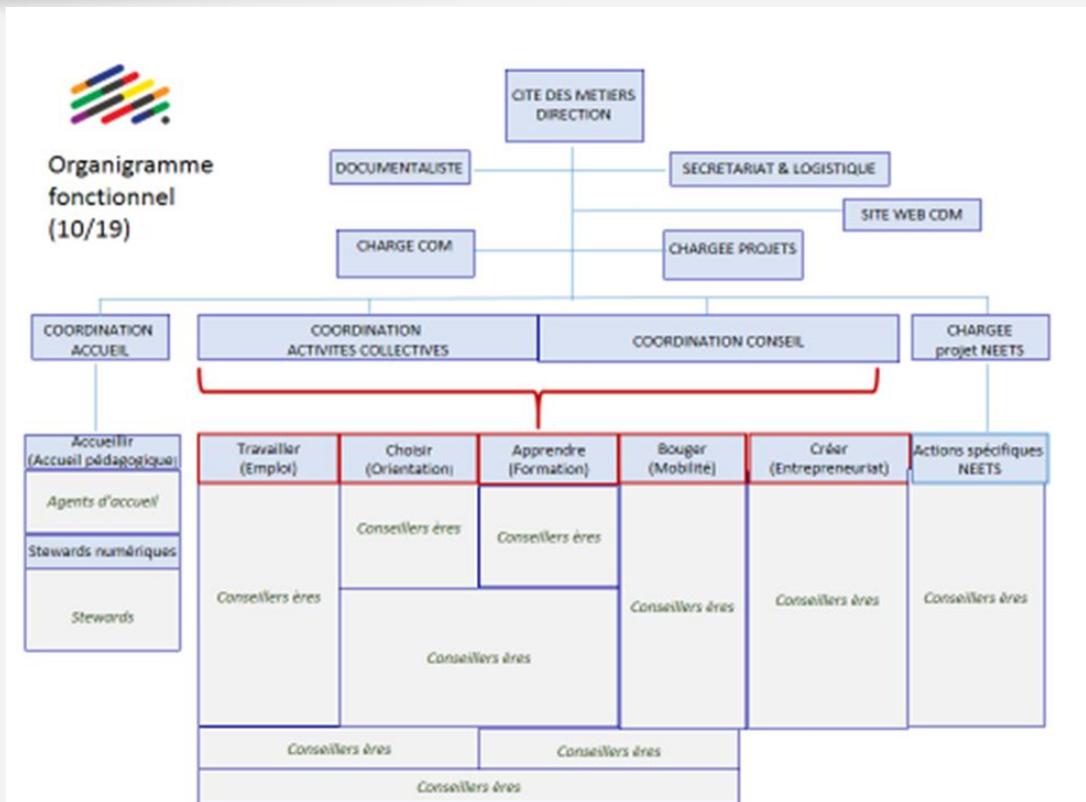
## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 - Création d'une dynamique partenariale

La dynamique partenariale s'organise à 2 niveaux :

1. Entre les conseillers mobilisés par leurs institutions à la CDM/BP en conseil et/ou en activités collectives
2. Entre les Directions de ces institutions, lors de différents comités de **gouvernance** stratégique et opérationnelle:
  - ✓ Le comité de direction de la CDM (min 6x/an):  
Actiris/ BF/ VDAB Brussel+ Tracé Brussel (voix consultative)
  - ✓ Le comité partenarial restreint (min 2x/an) : Partenaires du 1<sup>er</sup> cercle
  - ✓ Le comité consultatif des partenaires (1/an) : Partenaires des 2 cercles et partenaires potentiels



## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 – Création d'une équipe



58 conseillers  
11 back office  
8 agents  
accueil/stewards

TOTAL:  
77 personnes



## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 - Création d'offres de services

Une offre d'une centaine d'**ateliers et activités collectives** :

- ✓ Zooms métiers,
- ✓ Sessions d'infos sur les dispositifs d'emploi et de formation (validation des compétences,...)
- ✓ Sessions de sensibilisation (entrepreneuriat, mobilité,...)

Et quelques nouveautés :

- ✓ Ateliers bilingues FR/NL: « Linkedin », Testyour Selfie,
- ✓ Thème « développement personnel »
  - ✓ Atelier 50 +
  - ✓ Atelier « Sens de la vie - sens au travail » (cfr CDM de Paris)



## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 - Création d'offres de services

La richesse d'un projet multi-partenarial:

- **Mutualisation** des ressources, des expertises, des bonnes pratiques et des méthodologies.
- **Travail interinstitutionnel** en co-construction => **actions innovantes**:
  - ✓ **Fédération Wallonie Bruxelles et le CEFA** : Ateliers «Explorama», «Vraie vie, vrais défis», atelier «Hôpital St Jean»,...
  - ✓ **Pôle Académique et Fédération Wallonie Bruxelles**: Atelier «Sensibilisation aux études supérieures»
  - ✓ **VDAB & partners**: Discover IT-DAY
  - ✓ Collaboration avec des partenaires du deuxième cercle: ex: *Le dernier zoom est né d'une **co-création entre Actiris et Bruxelles environnement**: zoom sur les métiers de l'économie circulaire.*



## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 - Création d'offres de services

Les stewards numériques participent activement à l'accompagnement vers l'**autonomie** des usagers:

- ✓ *Accompagner les usagers dans l'utilisation des différents outils (PC, tablettes, bornes de formations, espace documentaire, utilisation de logiciels, photocopieuses/imprimantes)*
- ✓ *Organiser des visites guidées de l'espace multimédia*
- ✓ *Animer des ateliers: « comment utiliser les ressources dans l'espace multimédia ? »*



## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 - Création d'offres de services

**Mutualisation des ressources** numériques et documentaires.

- **Espace documentaire:** mur des métiers, livres, revues, brochures... Travail interinstitutionnel en co-construction avec la documentaliste qui actualise régulièrement cet espace
  
- **Espace numérique:**
  - 45 ordinateurs, 16 PC, imprimantes...gérés par les stewards numériques
  
  - Le site web géré par un comité de rédaction :
    - portail d'information générale sur les 5 thématiques
  
    - répertoire des métiers permettant aux visiteurs de croiser les descriptions des métiers, les études et formations correspondantes et les offres d'emplois disponibles.



## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 - Création d'outils de communication

- Plan de communication: grande campagne en novembre 2018 pour sensibiliser le public aux services et thématiques de la Cité des métiers.
- Facebook, LinkedIn



**Bienvenue**  
aussi aux jeunes d'aujourd'hui  
qui pensent à demain.

À la recherche  
de votre orientation  
professionnelle?  
Nos 45 conseillers  
vous renseignent  
14 Avenue de l'Astronomie,  
1210 Bruxelles (Métro Mado).



**Bienvenue**  
à ceux qui cherchent le mode d'emploi  
du monde de l'emploi.

Une question  
sur votre avenir  
professionnel?  
Nos 45 conseillers  
vous renseignent  
gratuitement, tout au  
long de votre parcours  
professionnel  
14 Avenue de l'Astronomie,  
1210 Bruxelles (Métro Mado).



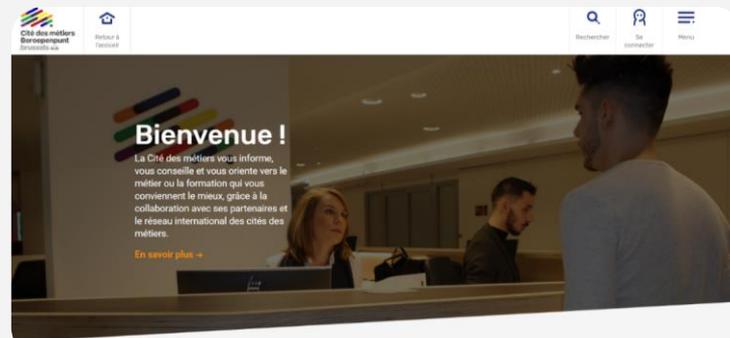
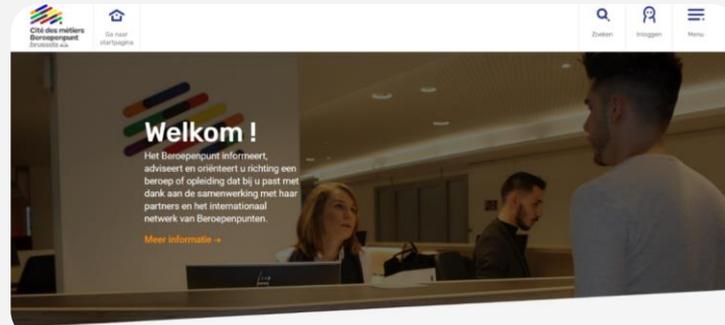


## 2. Le chemin parcouru depuis le 5/3/18 - Création d'outils de communication

- Site web CDM: créé en juin 2018

<https://citedesmetiers.brussels>

- Site bilingue: NL/FR
- Articulé sur les 5 thématiques





## 3. Le bilan, les résultats

Bilan positif:

➤ **Public**

- ✓ En croissance (objectif 50000 contacts en 2019)
- ✓ Diversification du public (jeunes, neets, porteurs de handicap,...)
- ✓ Satisfaction du public (retours directs et indirects)

➤ **Partenariat**

- ✓ en développement

➤ **Offre de services**

- ✓ Besoins identifiés par les conseillers - ils veillent à adapter leur offre d'information et de conseils.
- ✓ Tendances nouvelles ou initiatives intéressantes détectées par la documentaliste - Une veille documentaire s'organise également entre documentaliste et conseillers.
- ✓ Processus continu d'amélioration des services offerts - L'infrastructure permet également d'avoir de la flexibilité organisationnelle.



### 3. Le bilan, les résultats

En 2018, le portrait type du **visiteur en conseil de la CDM** a été le suivant :

- une femme (53,2%) ;
- près de la moitié du public (48,6%) a entre 30 et 49 ans ;
- domicilié en région bruxelloise (93,3%) ;
- parlant français (90,6%) ;
- chercheur d'emploi (79,5%): 47,4% depuis moins de 12 mois et 32,1% depuis au moins un an ;
- titulaire d'un diplôme étranger sans équivalence (31,2%), d'un CESS (20,3%) ou du CE2D (13,5%) ;
- se rendant à la Cité des métiers de sa propre initiative (49,7%) ;
- dont c'est la première visite à la Cité des métiers (72,5%).



Merci pour votre attention.

Avez-vous des questions?