

Structures d'accueil, d'information et d'orientation

Une efficacité renforcée par le mariage des labels

Par Olivier Las Vergnas et Christelle Estienney

Afin de faire travailler ensemble sur un territoire les acteurs concernés par l'insertion et l'emploi, plusieurs réseaux d'accueil, d'information et d'orientation se sont constitués en France ces dernières décennies. Ils ont donné naissance à des chartes, cahiers des charges et labels, qui décrivent des organisations favorisant le travail par plans d'actions concertés et la mutualisation de moyens. L'heure est au rapprochement de leurs qualités respectives dans des structures ad hoc.

En affirmant la volonté de l'État de soutenir la mise en place de 300 Maisons de l'emploi, la loi de cohésion sociale de 2005 a dynamisé le développement de ces structures territoriales intégrées. L'application de cette loi s'appuie sur un cahier des charges¹, qui a lui-même tiré profit de nombreuses initiatives préexistantes et particulièrement, du travail de l'Alliance Villes Emploi. Ce réseau national animait les Maisons de l'emploi déjà en place, qualifiées aujourd'hui de "première génération"².

Une action territoriale concertée

Si l'on ne considère que les lieux physiques intégrés d'accueil, information et orientation (AIO), accueillant gratuitement tous les publics, coexistent³ aujourd'hui **trois concepts**, définis par trois chartes :

- celui des **Maisons de l'emploi**, dont la première génération avait déjà fait l'objet d'une formalisation⁴,
- celui des **Cités des métiers**⁵, comme celle de La Villette, créée en 1993 au sein de la Cité des sciences et de l'industrie,
- celui des **Mif**⁶, devenues en janvier 1998 Maisons de l'information sur la formation et l'emploi (**Mife**), comme celles de Cergy, Chambéry et Évry, créées en 1982.

Quantitativement, à la date du 31 janvier 2006, 131 structures possédaient le label Maison de l'emploi, dont un bon nombre appartiennent au réseau des Mife, qui compte à lui seul

une soixantaine de structures. Pour ce qui est des Cités des métiers ou projets de Cités des métiers, on en trouve aujourd'hui une dizaine en France et autant à l'étranger.

Une complémentarité soulignée par les trois chartes

Les Mife : information et orientation éducative par la "guidance"

Les Mife se fixent trois missions : proposer une "guidance professionnelle" personnalisée des adultes vers l'emploi, fournir une vitrine territoriale pour la promotion de la formation et des dispositifs d'emploi et développer des actions en faveur de l'emploi.

Elles s'affirment surtout comme des organisations territoriales de l'information et de l'orientation professionnelle, s'appuyant fortement sur la **pédagogie personnalisée** dite de "guidance professionnelle" vers l'emploi, issue des pédagogies de la médiation, du courant des "histoires de vie" et des expériences nord-américaines d'orientation.

Ces outils ont été très tôt utilisés par les Mife parce qu'ils expriment la prise en compte de l'expérience et des acquis des adultes, dans l'aide à l'élaboration du projet professionnel et dans l'accompagnement vers l'emploi.

Les Maisons de l'emploi : de l'observation à l'action au cœur des territoires

Créées à l'initiative des élus locaux, les Maisons de l'emploi bénéficient du soutien actif de l'État, qui mobilise à leur intention les moyens du service public de l'emploi et intervient comme cofinancier pour 30 % au maximum de moyens nouveaux⁷.

Implantées au cœur des bassins d'emplois, ces Maisons concourent à l'**anticipation des besoins** en main-d'œuvre et en formation des entreprises, facilitent l'**accès et le retour à l'emploi** des demandeurs d'emploi et soutiennent le développement et la création d'entreprises.

Concrètement, elles remplissent donc trois missions principales : observation, anticipation et adaptation au territoire ; accès et retour à l'emploi ; développement de l'emploi et création d'entreprises.

■ ■ ■ ■ ■
Olivier Las Vergnas

est délégué à l'insertion et la formation de la Cité des sciences et de l'industrie (Paris) et secrétaire général du réseau des Cités des métiers.

Christelle Estienney

est responsable de la Cité des métiers à la Mife - Cité des métiers du Territoire de Belfort.

■ ■ ■ ■ ■

1

www.travail.gouv.fr/IMG/pdf/Cahier_des_charges_Maisons_de_l_emploi.pdf

2

www.ville-emploi.asso.fr/sitetest/Maisons/pdf/ave_cahier_des_charges.pdf

3

L'approche nationale est doublement limitative. Il existe, d'une part, des réseaux spécifiques à certaines régions, comme les Maisons communes emploi-formation mises en place à l'initiative de la région Midi-Pyrénées, et, d'autre part, le réseau international des Cités des métiers, qui compte plus de la moitié de ses implantations à l'étranger.

Les Cités des métiers : aider à être acteur de son orientation tout au long de sa vie

Les Cités des métiers sont des espaces intégrés de conseils et de ressources au service de tous les publics (jeunes scolarisés ou non et adultes) en recherche de repères, d'orientation et d'information sur les métiers et la vie professionnelle.

Elles ont pour mission d'**aiguiller** les usagers vers tous les moyens d'élaboration et de réalisation d'objectifs

professionnels, en offrant trois modalités d'usage : des entretiens sans rendez-vous, une documentation imprimée et multimédia en libre service et des journées d'information.

Les Cités des métiers sont ouvertes à **tous les publics** quels que soit le statut, l'âge, le niveau d'étude ou de qualification, et sont d'accès libre et gratuit.

En France, elles s'appuient notamment sur le service public de l'emploi et l'Éducation nationale et des partenariats avec des organismes publics ou privés compétents.

Une zone de libre accès ou de construction de l'autonomie ?

De nombreuses structures d'AIO répondent simultanément à deux ou trois de ces labels. D'ailleurs, historiquement, le rattachement Mife-Maison de l'emploi (première génération) était fréquent et considéré comme "naturel"⁸.

Depuis la création de la Mife-Cité des métiers de Belfort, la **charte InterMife** signée par le réseau et les pouvoirs publics prévoit aussi que "la labellisation Cité des métiers peut être attribuée aux Mife répondant au cahier des charges de ce réseau".

Bien sûr, ces chartes et les réseaux qui en sont issus correspondent à des concepts proches, mais leur comparaison montre des approches et des modes de fonctionnement complémentaires sur les trois points clés suivants.

La guidance, le suivi et l'autonomie des utilisateurs

Les Cités des métiers sont des espaces dans lesquels les utilisateurs se rendent volontairement et à leur rythme, pour avancer dans la résolution de leurs problèmes, dans l'anonymat. Ce ne sont pas des lieux dans lesquels on est convoqué : **on décide d'y venir** quand on en ressent le besoin.

Les Mife, pour leur part, affirment sur ce registre une fonction de

guidance des personnes. Quant aux Maisons de l'emploi, elles ont vocation à "suivre", voire à prendre en charge, leurs publics cibles, principalement des demandeurs d'emploi.

La Cité des métiers est **centrée sur la demande**, la question, le problème de l'utilisateur. Celui-ci doit pouvoir ouvrir sa problématique, lui redonner un sens et s'approprier une stratégie d'action grâce à l'information et au conseil les plus larges. Si l'espace fonctionne sans rendez-vous imposé, c'est que le temps de l'utilisateur, l'urgence de sa question ou le respect de l'étape qu'il est venu franchir constitue la priorité. Être davantage **acteur de sa vie professionnelle** suppose pour l'utilisateur un parcours, des temps de réflexion, un



4

Charte de 1996 : www.ville-emploi.asso.fr/publications/publi_modele.php?type=3&id_publication=46#actu

5

www.reseaucitesdesmetiers.org/public/label_criteres.html

6

www.intermife.net/charte/CharteMIFE.pdf

7

30 % du fonctionnement, sachant que l'État peut aussi intervenir pour partie sur l'investissement.

8

En fait, la création des Mif s'inspirait du rapport Murcier (1980), *L'orientation et la reconversion des adultes*, rapport au Conseil économique et social qui préconisait la création de "Maisons de l'emploi", qui seront expérimentées dès 1982 sous l'appellation de Mif.

cheminement personnel nécessitant de multiples supports adaptés aux différentes étapes de la vie professionnelle. Dans une 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 ou rebondir vers d'autres prestations.

Les services se situent donc en complémentarité des Maisons de l'emploi ou autres institutions spécialisées dans le champ de la vie professionnelle et peuvent proposer un aiguillage ou un ré-aiguillage vers des prestations délivrées par celles-ci. Enfin, la Cité des métiers est ouverte à toutes les démarches, que l'entrée soit une question clairement formulée ou 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).

Une fonction de prévention

En plus des fonctions visant à apporter une aide à la résolution de problèmes immédiats-d'insertion ou de retour à l'emploi favorisées dans les Maisons de l'emploi ou la guidance des Mife, une Cité des métiers propose aussi des services d'orientation tout au long de la vie visant à anticiper des risques d'exclusion, grâce à des pôles de conseil comme "choisir son orientation", "changer

A Paris, la Cité des métiers s'inscrit dans une Maison de l'emploi éclatée

La Cité des métiers est depuis octobre 2005 membre fondateur du Gip "Maison de l'emploi de Paris", aux côtés de la ville de Paris, la préfecture de Paris, l'ANPE, l'Assédic, l'Afpa, la CCI et la Chambre de métiers de Paris.

Sans changer ses modalités de fonctionnement, la Cité des métiers devient le centre ressources principal de cette Maison. Cette dernière développe trois volets complémentaires :

- une cellule de veille mutualisée qui produit et affine les diagnostics partagés ;
- une batterie de plans d'actions spécialisés, assurant le suivi et l'insertion de catégories pré-

cises de publics cibles (par similitude de situation, par secteurs en tension ou par gisement d'emplois) par un suivi par des référents ;

- enfin, le volet "centre de ressources", éclaté dans l'agglomération parisienne en huit points¹ animés par la Cité des métiers.

¹ Il regroupe six points ressources ouverts à tous (la Cité des métiers elle-même et l'ancienne "Maison du développement économique et de l'emploi", déjà créées par la ville dans des quartiers, ainsi que deux centres spécialisés pour les créateurs d'activités (CCIP et Chambre de métiers).

sa vie professionnelle, évoluer, valider ses acquis”.

De surcroît, par le brassage des différents publics (scolaires, demandeurs d'emploi, actifs occupés), elle permet la familiarisation de tous aux techniques, outils et lieux de l'orientation tout au long de la vie.

La mutualisation des ressources

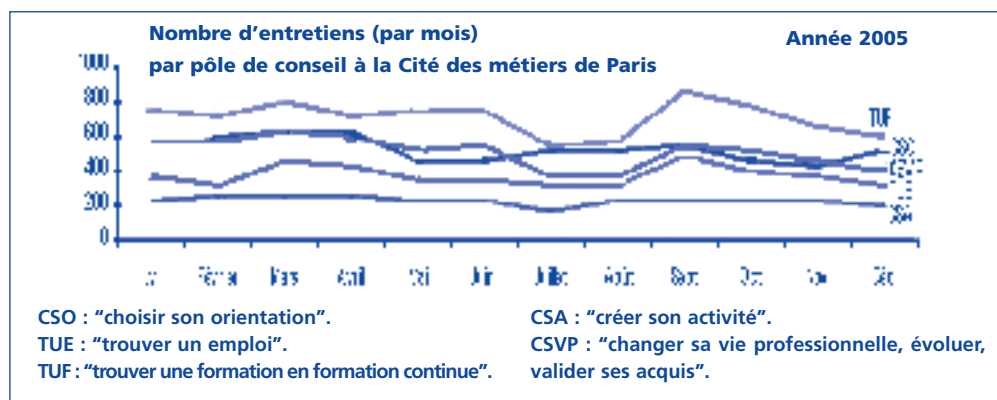
Les Maisons de l'emploi ont vocation à réaliser des **diagnostics partagés**, via une cellule de veille ou d'observation mutualisée. Cette mutualisation s'applique fortement aux fonctions situées en amont ou en aval, qui concourent au service rendu au public, mais se déroulent en dehors de sa présence.

Dans les Cités des métiers, la mutualisation des ressources est une **pratique quotidienne** des conseillers pour répondre aux questions concrètes des publics au sein des **pôles de conseil**. En effet, à la différence des guichets uniques, ces pôles ne sont pas organisés par institutions ou par mesures, mais en fonction des préoccupations du public.

Par exemple, on y trouve un pôle “*Changer sa vie professionnelle*” et non “*VAE*”⁹ ou “*Dif*”, encore moins “*CIBC*”, “*Afpa*”, “*Dava*”. Il résulte aussi de ce mode de fonctionnement une mutualisation du travail réalisé en “*back office*”, mais ce n'est pas celle-ci qui est mise en avant dans le concept “Cité des métiers”, dont la priorité est le service au public.

Associer fonctions curatives et préventives

Regardons maintenant plus spécifiquement les complémentarités et différences entre les labels “Cité des métiers” et “Maison de l'emploi”, puisqu'apparaissent les premières structures possédant **simultanément les deux labels** : c'est en particulier



le cas pour la Cité des métiers de Paris-La Villette, qui constitue le centre de ressources polyvalent principal de la Maison de l'emploi de Paris, pour la Mife-Cité des métiers de Belfort (qui a été labellisée Maison de l'emploi en juillet 2005), ainsi que pour le projet de “Maison de l'emploi et de la formation” (Mef) de Nanterre, qui sera constituée à la fois d'une Cité des métiers et d'une Maison de l'emploi.

En résumé, par rapport aux Cités des métiers, les Maisons de l'emploi, telles que définies dans la loi de cohésion sociale, présentent des caractéristiques supplémentaires permettant une bonne articulation avec des dispositifs comme les plans locaux pour l'insertion et l'emploi (Plie) :

- elles intègrent une fonction d'observatoire ;
- elles portent une attention toute particulière au traitement spécifique des chômeurs en difficulté, en assurant une fonction de suivi.

Symétriquement, en plus des ser-

vices “curatifs” directement liés aux chômeurs, les Cités des métiers, quant à elles, proposent des fonctions “préventives” par le biais de pôles supplémentaires d'information et de conseil :

- pour aider à l'orientation scolaire et professionnelle et aux choix de formation initiale ;
- pour aider à la reconversion, l'amélioration de la qualification, l'évolution professionnelle et la validation ;
- et cela, en direction de toute la population active, dont notamment les actifs occupés.

Concrètement, les deux labels sont **complémentaires**, avec une forte zone de recouvrement. Il n'y a donc que des avantages à associer des fonctions curatives et préventives, en développant des équipements respectant simultanément les critères des deux labels, comme cela a été fait, de trois manières différentes, à Paris, Belfort et Nanterre.

Apports respectifs des labels Maison de l'emploi et Cité des métiers

Apports supplémentaires du label Maison de l'emploi	Critères communs aux deux labels Maison de l'emploi - Cité des métiers	Apports supplémentaires du label Cité des métiers
<ul style="list-style-type: none"> • Observatoire local ; • Suivi spécifique des chômeurs en difficulté. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation de tous les publics sortis du système scolaire dans un espace multi-partenarial, d'accès libre et gratuit, convivial, offrant l'ensemble des services en matière d'insertion et d'évolution professionnelle. 	<p>Pôles individuels préventifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • orientation scolaire et professionnelle, formation initiale ; • reconversion, amélioration de la qualification, évolution professionnelle et VAE en direction de toute la population active (y compris les actifs occupés).

À Nanterre, une maison conçue pour répondre aux deux labels

La Maison de l'emploi et de la formation (Mef) de Nanterre est le premier projet conçu spécifiquement pour correspondre aux deux labels. Cet ensemble, qui a ouvert officiellement en juillet, partage sa fonction d'observatoire avec la Maison de l'emploi de la commune voisine de Rueil, dans une perspective élargie de mutualisation des ressources.

Elle mêle, dans sa conception et dans son futur fonctionnement, **trois logiques** :

- une logique de **service**, par une mise à disposition des services publics au mieux des besoins des usagers ;
- une logique **d'accueil**, par la mise en place des outils adaptés d'information et d'implication des usagers et des offreurs de services, notamment dans le champ de la formation : elle est assurée par la Cité des métiers ;
- une logique de **projet** permettant, par la rencontre des acteurs et la réflexion conjointe, le développement de projets partagés, au service des usagers de la Mef.

Celle-ci intègre donc un espace "Cité des métiers" dans un immeuble où sont regroupés tous les services de la Maison de l'emploi. Cet espace, qui respecte tous les critères de la "charte Cité des métiers", constitue une zone de libre accès mutualisée par tous les partenaires. Les deux parties du bâtiment communiquent, mais chacune possède aussi une entrée directe sur la rue. Ce modèle, qui respecte à la fois **l'identité des deux concepts** et développe leur **complémentarité**, intéresse d'ailleurs actuellement de nombreuses collectivités en France.

De fait, intégrer une Cité des métiers dans une Maison de l'emploi apparaît comme une stratégie de mutualisation des zones et ressources de libre accès, de façon à permettre la plus grande émancipation (au sens de l'expression anglo-saxonne *empowerment*) des publics. Elle permet un travail de "ré-ingénierie" commune des offres de services, pour les mêler et les reformuler, voire les redéfinir en fonction des préoccupations des publics des territoires concernés.

L'association des expertises de la Cité des métiers et de celles de la Maison de l'emploi est pertinente à un second titre : plus préventives et fondées sur l'idée d'"**usager-acteur**", les Cités des métiers ont mis

au point des cahiers des charges et des principes d'organisation pour les espaces et les ressources documentaires qui facilitent la mise en action des individus à tout âge. Cela garantit un bon niveau de prise en compte des questions d'accessibilité, de pertinence et d'ergonomie des outils et systèmes documentaires au regard des besoins des utilisateurs. Les Cités des métiers ont aussi contribué à préciser des protocoles d'entretien favorisant l'orientation tout au long de la vie.

Belfort : la Mife - Cité des métiers devient aussi Maison de l'emploi

La Maison de l'emploi du Territoire de Belfort a un périmètre départemental, en lien avec un projet de structure Maison de l'emploi sur le pays de Montbéliard comprenant certaines fonctions partagées. Le bassin d'emploi concerné repose sur trois départements (25, 70 et 90) et deux zones d'emploi fortes : Belfort et Montbéliard. Les membres constitutifs de cette structure hybride sont le Conseil général du Territoire de Belfort, en tant que collectivité porteuse, associé à l'Assédic, l'ANPE, la DDTEFP et le Syndicat mixte de la Mife.

L'objectif étant d'articuler les politiques publiques de l'emploi, déclinées au travers des dispositifs et mesures développées par les collectivités locales et l'État au travers du Service public de l'emploi, cette articulation s'opère à partir de l'adhésion de chacun des partenaires à un diagnostic, une stratégie et un plan d'action communs. Un des éléments clefs du projet est la préexistence de la Mife, qui associait d'ores et déjà trois fonctions : l'Observatoire départemental emploi-formation, le centre de ressources Cité des métiers et le Plie (plan local pour l'insertion et l'emploi) animé par la Mife. La cohérence du projet est renforcée par la création et l'intégration d'une seconde agence locale pour l'emploi sur la ville de Belfort.

Ce projet fédérateur comprend six grands pôles de services :

- l'observation stratégique ;
- l'information de tous les publics (chercheurs d'emplois, salariés, créateurs, scolaires) ;
- l'accompagnement des publics en recherche d'emploi ;
- l'accompagnement des publics en transition professionnelle ;
- la promotion de l'esprit entrepreneurial ;
- le soutien à la création d'activité.

Au sein de la Maison de l'emploi, la fonction d'information de tous les publics est assurée par la Cité des métiers du Territoire de Belfort. Celle-ci accueille aussi bien salariés, demandeurs d'emploi que scolaires et étudiants), elle développe de l'information à destination des scolaires (partenariat avec l'Éducation nationale), elle élabore de l'information en fonctions des besoins repérés par la Maison de l'emploi (liens avec les entreprises, leurs besoins, leurs métiers) et présente des secteurs et des métiers "en tension". Elle est de plus un lieu de rencontre avec les milieux professionnels (informations entrantes et sortantes).

En tant que centre de ressources, la Cité des métiers trouve toute sa place et sa pertinence au sein d'un dispositif plus complexe qu'elle complète pour en faire aussi un lieu de prévention des exclusions, de mutualisation des services des partenaires, d'ouverture à tous les publics, d'expérimentation et d'expression des besoins des usagers. Située au cœur d'une Maison multi-partenariale qui a aussi une mission d'observation de l'environnement et d'accompagnement de tous les publics, elle offre une réelle réponse conjuguant aux problématiques de l'emploi et de la formation tout au long de la vie.

Le cœur de leur savoir-faire se situe là : **rendre l'usager autonome**. La variété et l'étendue de la documentation sont indispensables pour que le public puisse se faire sa propre opinion, découvrir des informations nouvelles et ouvrir, par là-même, de nouvelles pistes d'orientation, d'insertion et de formation. Mais sans la médiation humaine des conseillers, tout ceci risquerait de se réduire à la juxtaposition d'une multiplicité d'outils - difficilement accessibles, de surcroît, aux publics les moins autonomes. C'est bien l'**interaction entre conseil et ressources** qui va favoriser un processus d'apprentissage fondé sur une démarche alternant recherche autonome dans l'espace des ressources documentaires et accompagnement dans l'espace de conseil.

N'oublions pas non plus que le brassage des publics jeunes (scolarisés ou non) et des adultes semble, certes, une audace interministérielle démodée en France, mais constitue surtout un enjeu essentiel de la formation tout au long de la vie. Renoncer à cet enjeu, ce serait renoncer à ce que les jeunes générations comprennent où et comment on trouve de l'emploi, on fortifie ou fait évoluer sa qualification, on pilote et sécurise son parcours professionnel. Or, il n'y pas beaucoup de priorités plus consensuelles que celle là.

Olivier Las Vergnas
Christelle Estienney