



HAL
open science

Structures d'accueil , d' information et d'orientation, une efficacité renforcée par le mariage des labels

Olivier Las Vergnas, Christelle Estienney

► **To cite this version:**

Olivier Las Vergnas, Christelle Estienney. Structures d'accueil , d' information et d'orientation, une efficacité renforcée par le mariage des labels. Actualité de la formation professionnelle, 2006, 2006 (202), pp.19-22. <hal-00652156>

HAL Id: hal-00652156

<https://hal.science/hal-00652156v1>

Submitted on 16 Dec 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

Structures d'accueil, d'information et d'orientation, une efficacité renforcée par le mariage des labels

Olivier Las Vergnas* & Christelle Estienney**

*Délégué à l'insertion et la formation de la Cité des sciences et de l'industrie. Secrétaire Général du Réseau des Cités des Métiers

**MIFE- Cité des métiers du Territoire de Belfort, Responsable de la Cité des métiers

Ecrit en Mars 2006, paru dans Actualité de la formation permanente
n°202, janvier 2007, Centre Inffo.

Résumé : 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.

Travailler ensemble pour plus de lisibilité et d'efficacité, une vieille idée

En affirmant la volonté de l'Etat de soutenir la mise en place de 300 « Maisons de l'emploi », la loi de cohésion sociale de 2005 a dynamisé le développement de telles structures territoriales intégrées. L'application de cette loi est construite autour d'un cahier des charges^[1] qui s'est appuyé sur de nombreuses initiatives préexistantes et particulièrement sur le travail de l'Alliance Villes Emploi, réseau national qui animait les Maisons de l'emploi d'ores et déjà en place, aujourd'hui qualifiées de « première génération »^[2].

En fait, l'idée de faire travailler ensemble sur un territoire les acteurs concernés de près ou de loin par l'insertion et l'emploi ne date pas d'hier. Plusieurs réseaux se sont constitués en France ces dernières décennies autour de cette idée, donnant 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, tout en améliorant visibilité et lisibilité tant pour les bénéficiaires que pour les partenaires.

Si l'on ne considère que les lieux physiques intégrés d'accueil, information et orientation (AIO) accueillant gratuitement tous les publics coexistent^[3] 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 formalisation^[4] 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 et 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 Evry, créées en 1982. Quantitativement, à la date du 31 janvier 2006, 131 structures possèdent le label « Maison de l'emploi », dont un bon nombre appartiennent au réseau des MIFE qui, à lui seul, compte 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.

Des chartes qui insistent sur des points complémentaires

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 les acquis des adultes, dans l'aide à l'élaboration de projet professionnel et dans l'accompagnement vers l'emploi.

Les maisons de l'emploi, de l'observation à l'action au coeur des territoires

Créées à l'initiative des élus locaux, les Maisons de l'emploi bénéficient du soutien actif de l'Etat qui mobilise à leur intention les moyens du Service public de l'emploi et intervient comme cofinanceur pour une hauteur maximum de 30% de moyens nouveaux^[7]. Implantées au coeur des bassins d'emploi, elles 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'entreprise. Concrètement, elles remplissent trois missions principales : Observation, anticipation et adaptation au territoire, accès et retour à l'emploi et développement de l'emploi et création d'entreprise.

Les Cités des métiers, pour être plus acteur de son orientation tout au long de la 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.

Zone de libre accès ou de construction de l'autonomie ? Des publics dans des postures différentes

De nombreuses structures d'AIO répondent simultanément à deux ou trois de ces labels. D'ailleurs, historiquement, le double 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 que trois questions clefs sont regardées selon des perspectives complémentaires.

La première de ces questions concerne **la guidance, le suivi et l'autonomie des utilisateurs**. Au regard du fonctionnement des trois types de plates-formes, 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 prendre en charge, leurs publics cibles, principalement demandeurs d'emploi. La Cité des métiers est centrée sur la demande, la question, le problème de l'utilisateur. Celui 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. L'espace fonctionne sans rendez-vous imposé : ce qui compte c'est le temps de l'utilisateur, l'urgence de sa question ou le respect de l'étape qu'il est venu franchir. Devenir plus acteur de sa vie professionnelle suppose, pour l'utilisateur, un parcours, des temps de réflexion, un cheminement personnel nécessitant de multiples supports adaptés aux différentes étapes de la vie professionnelle.

Dans un espace 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).

La deuxième concerne **la dimension préventive** et la place qu'on lui consacre. 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 de 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 sa vie professionnelle, évoluer, valider ses acquis ». De surcroît, par le brassage des différents publics (scolaires, DE, actifs occupés), elle permet la familiarisation de tous aux techniques, outils et lieux de l'orientation tout au long de la vie.

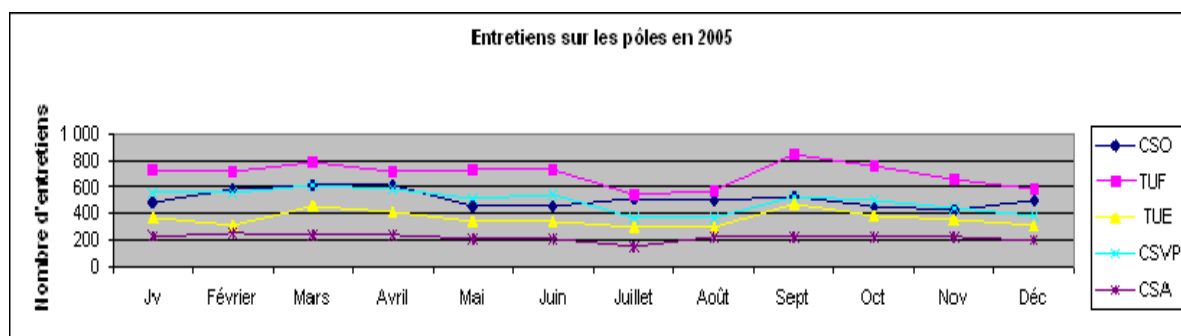


Figure 1 nombre d'entretien par pôle de conseil à la CDM de Paris en 2005. CSO : choisir son orientation, TUE : trouver un emploi, TUF : trouver une formation en formation continue CSA : créer son activité, CSVP : changer sa vie professionnelle évoluer, valider ses acquis.

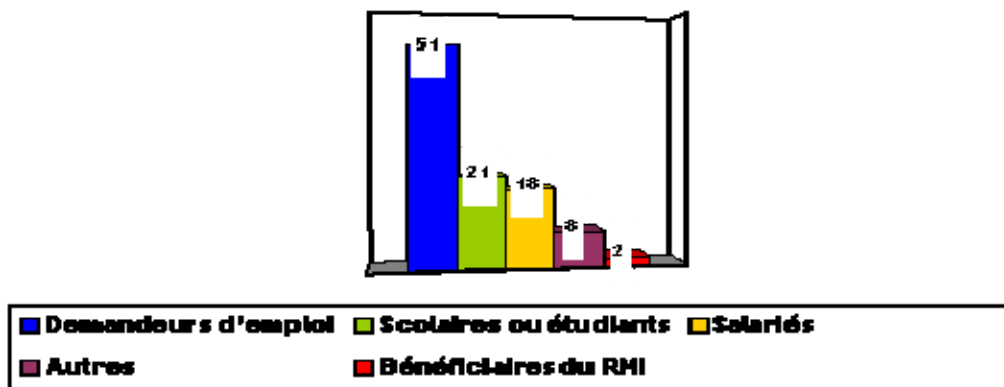


Figure 2 : répartition des différentes catégories de publics fréquentant la CDM de Belfort

Enfin, la troisième question regarde le partenariat et 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 et cette mutualisation s'applique fortement aux fonctions situées en amont ou en aval qui concourent au service rendu au public mais en dehors de sa présence. A la différence, 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 » 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.

Double label : trois exemples d'hybridation

Regardons maintenant plus spécifiquement les complémentarités et différences entre les labels Cité des métiers et Maison de l'emploi, puisque nous voyons apparaître les premières structures possédant simultanément les deux labels : c'est en particulier le cas pour la CDM 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 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 qu'elles sont définies dans la loi de cohésion sociale, présentent des caractéristiques supplémentaires permettant une bonne articulation avec des dispositifs comme les 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 services « 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 en direction de toute la population active dont notamment les actifs occupés.

| APPORTS SUPPLEMENTAIRES DU LABEL MDE | CRITERES COMMUNS AUX DEUX LABELS MDE/CDM | APPORTS SUPPLEMENTAIRES DU LABEL CDM : |
|--|---|--|
| Observatoire local suivi spécifique des chômeurs en difficulté | 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. | Pôles individuels préventifs : <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) |

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 les respectant simultanément les critères des deux labels comme cela été développés, de trois manières différentes à Paris, Belfort et Nanterre.

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 3 départements (25, 70 et 90) et 2 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'ASSEDIC, 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'Etat au travers du SPE, cette articulation s'opère à partir de l'adhésion de chacun des partenaires à un diagnostic, une stratégie et un plan d'actions communs. Un des éléments clef 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 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:

- 1° l'observation stratégique,
- 2° l'information de tous les publics (chercheurs d'emplois, salariés, créateurs, scolaires),
- 3° l'accompagnement des publics en recherche d'emploi,
- 4° l'accompagnement des publics en transition professionnelle,
- 5° la promotion de l'esprit entrepreneurial,
- 6° 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. Pour cela, elle accueille tous publics (salariés, demandeurs d'emploi, scolaires, étudiants,...), elle développe de l'information à destination des scolaires (partenariat avec l'éducation nationale), elle adapte de l'information aux besoins repérés par la fonction observation de la MDE (liens avec les entreprises, leurs besoins, leurs métiers,...) et présente

des secteurs et des métiers en tension. Elle est de plus un lieu de prévention des risques d'exclusion et 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 conjuguée aux problématiques de l'emploi et de la formation tout au long de la vie.

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 de Paris, et la Chambre de Métiers de Paris. Sans changer ses modalités de fonctionnement, la Cité des métiers devient le centre ressource 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 précises de publics cibles (par similitude de situation, par secteurs en tension ou par gisement d'emplois) par un suivi par des référents et le volet « centre de ressources » éclaté⁹¹ dans l'agglomération parisienne en 8 points animés par la cité des métiers,

A Nanterre, un projet conçu pour répondre aux deux labels

La Maison de l'Emploi et de la Formation de Nanterre est le premier projet conçu spécifiquement pour correspondre aux deux labels. Cet ensemble qui ouvrira ses portes à l'automne 2006, partagera sa fonction d'observatoire avec la Maison de l'emploi développée sur 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 :

- logique de service par la mise à disposition des services publics au mieux des besoins des usagers actuels et potentiels ;
- logique d'accueil permettant de mettre en place des outils adaptés d'information et d'implication des usagers et des offreurs de services, notamment dans le champ de la formation : la cité des métiers.
- logique de projet permettant, par la rencontre des acteurs et la réflexion conjointe, la mise en place de projets partagés au service des usagers de la MEF.

Le projet intègre un espace Cité des métiers occupant partiellement le rez-de-chaussée et une mezzanine d'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.

Marier les labels pour agir plus préventivement

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 d'empowerment) des publics. Elle permet un

travail de ré ingénierie commune des offres de services pour les hybrider et les reformuler, voire les redéfinir en fonction des préoccupations des publics des territoires.

L'association des expertises Cité des métiers – 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. Elles ont aussi contribué à préciser des protocoles d'entretien favorisant l'orientation tout au long de la vie.

Le cœur du savoir-faire Cité des métiers se situe là : rendre autonome l'usager est un des objectifs qui en justifie l'existence. La variété et l'étendue de la documentation sont les conditions indispensables pour que le public puisse se faire sa propre opinion, découvrir des informations qu'il ne connaissait pas et ouvrir, par là-même, de nouvelles pistes d'orientation, d'insertion et de formation. Mais sans la médiation humaine des conseillers, tout ceci pourrait 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 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. Y renoncer, ce serait renoncer à ce que les jeunes générations comprennent où et comment on trouve de l'emploi, on fortifie ou évolue dans sa qualification, on pilote et sécurise son parcours professionnel. Or, il n'y pas beaucoup de priorités plus consensuelles que celle-là.

[1]cf :http://www.travail.gouv.fr/IMG/pdf/Cahier_des_charges_Maisons_de_l_emploi.pdf

[2]cf :http://www.ville-emploi.asso.fr/sitetest/maisons/pdf/ave_cahier_des_charges.pdf

[3]Pour être complet, il faut signaler que 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.

[4]cf charte de 1996 disponible à : http://www.ville-emploi.asso.fr/publications/publi_modele.php?type=3&id_publication=46#actu

[5] (cf :http://www.reseaucitesdesmetiers.org/public/label_criteres.html)

[6]cf :<http://www.intermife.net/charte/CharteMIFE.pdf>

[7]30% du fonctionnement, sachant que l'Etat 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 Economique et Social qui préconisait la création de "Maisons de l'Emploi," qui seront expérimentées dès 1982 sous l'appellation de MIF.

[9]Il regroupe 6 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 2 centres spécialisés pour les créateurs d'activités (CCIP et Chambre de Métiers

