HAL
open science

# La Cité des métiers à La Villette. Des ambitions initiales aux premiers retours d'expérience

Olivier Las Vergnas, Catherine Prokhoroff

## To cite this version:

Olivier Las Vergnas, Catherine Prokhoroff. La Cité des métiers à La Villette. Des ambitions initiales aux premiers retours d'expérience. Georges PERRIN. Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques, Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques (n°28), ENSSIB, 2013, collection Boite à outil, 979-10-91281-09-6. hal-03133376

**HAL Id: hal-03133376**

**https://hal.science/hal-03133376**

Submitted on 22 Feb 2021

**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.

# La Cité des métiers à La Villette.
# Des ambitions initiales aux premiers retours d'expérience

**Olivier Las Vergnas et Catherine Prokhoroff**

chapitre 1 de l'ouvrage « favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques » Perrin G. [dir.] édité par l'ENSSIB

collection Boite à outil n°28, paru en 2013

https://presses.enssib.fr/catalogue/favoriser-linsertion-professionnelle-et-lacces-lemploi-28

***Les auteurs :***
*Olivier Las Vergnas a piloté le projet « Cité des métiers » depuis ses origines en 1990 à La Villette. Il dirige cette structure depuis son ouverture et est secrétaire général du réseau international des Cités des métiers. Catherine Prokhoroff pilote également depuis les origines du projet tous les aspects documentaires et bibliothéconomiques de la Cité des métiers. Ils sont tous deux salariés de l'établissement public Universcience.*
*Courriel : olivier.lasvergnas@universcience.fr et catherine.prokhoroff@universcience.fr*

version preprint d'auteur

## I. Des prémisses à l'ouverture au public

La Cité des métiers de La Villette a ouvert ses portes pour la première fois au public le 31 mars 1993 et elle fonctionne depuis, 52 semaines par an, sans interruption, selon un schéma de co-production mutualisant les douze principaux partenaires de conseil en orientation, insertion et évolution professionnelle, oeuvrant ensemble au cœur même d'un centre de documentation ouvert à tous. En vingt ans, elle a accueilli plus de 5 millions d'utilisateurs et a prodigué sur place plus d'un demi-million d'entretiens de conseils personnalisés et servi de référence pour la création de 30 autres plate-forme, dont 18 en France et 12 dans 7 autres pays.

### *Les prémisses*

Une telle organisation n'est bien sûr pas apparue *ex nihilo* et de fait sa création à l'initiative d'un groupe de salariés et de partenaires de la Cité des sciences et de l'industrie est le fruit d'initiatives successives antérieures.

En mars 1984 avait été en effet créé à La Villette, suite à une étude commanditée par l'Etablissement Public du Parc de La Villette à l'Agence pour le Développement de l'Education Permanente[1], un « centre de formation comprenant une *formathèque*» dont l'objectif était de développer au sein du futur à La Villette la fonction éducative et formative dans toutes ses dimensions, y compris documentaire.

Dans un premier temps (de 1984 à 1987), ce centre avait donné naissance au *Service Education* (classes Villette et formations des enseignants), à une cellule *Publics professionnels* et au *Passage des métiers*, zone de 20 m² dédiée à l'information documentaire sur les métiers et l'emploi et aux services sur l'emploi et l'orientation, implantée au sein de la *Maison de l'Industrie* (600 m²). Ce passage des métiers était déjà fondé sur un partenariat avec l'ANPE et le CIO Interjeunes et visait à accueillir principalement un public jeune au premier niveau de qualification.

Au vu de sa très forte fréquentation et de son succès qualitatif, ce *Passage des métiers* avait rapidement été réinstallé dans un espace autonome et sa superficie accrue pour atteindre 300 m² fin

[1] Caillet E. [coord.]. (1984), Se former à La Villette. ADEP. Collection Les Etudes de La Villette n°4, EPPV, Paris.

1992. En parallèle, le lien qu'offrait le centre de formation avec le monde de la vie professionnelle avait conduit à poser la question de la présentation du travail, de l'activité économique et des professions dans les expositions de La Villette. Des présentations de métiers avait été ainsi mises en place dans les expositions, comme « Planète alimentaire », « La mode, une industrie de pointe », « C'est beau la mécanique », la demande d'information et de services se faisant de plus en plus forte et variée de la part d'un public qui ne cessait de se diversifier.

## *L'émergence du projet*

A cette date, face à l'évidence qu'il ne suffit pas d'augmenter les surfaces, mais aussi proposer une offre à la fois plus large et plus structurée, nous imaginons la création d'une "cité des métiers", en continuité avec la médiathèque. Une équipe projet, composée des professionnels ' du Centre de formation et du Passage des métiers se constitue spontanément et réussi à être finalement chargée de faire des propositions au regard d'une lettre de mission de juin 1990 émanant de la Présidence de l'établissement :

*Le projet devra permettre de :*

- *Renforcer la cohérence des actions existantes dans le domaine de l'information sur les métiers, de la formation et de l'orientation professionnelle,*
- *Faire naître de nouveaux produits et services mettant en valeur et exploitant les expositions et les différentes ressources de la Cité, tout en ouvrant de nouvelles possibilités de collaboration avec le monde professionnel, les entreprises et les institutions intervenant dans le secteur de la formation permanente et des métiers faire évoluer l'offre des produits de la Cité dans ces domaines vers un ensemble identifiable fondé sur une politique globale et des priorités claires.*

Le groupe projet « Cités des métiers » travaille alors à définir un projet d'ensemble qui se propose de développer la dimension « métiers et vie professionnelle » transversalement dans la Cité des sciences et de l'industrie, se nourrissant de sa richesse en termes de médias et de modes d'appropriation et de production de contenus, Germe à l'automne 1990, un projet ambitieux, s'étendant sur 3 niveaux, comportant à la fois un centre de ressources et de conseil en continuité avec la médiathèque, une « agora » pour débattre du travail et des professions, mais aussi des plateaux d'expositions métiers et une logique d'université ouverte permanente.

*« Identifiée comme lieu de loisirs et lieu culturel, la Cité apparaît comme un espace de liberté, non contraignant, moins ségrégatif que d'autres lieux pour aborder les questions d'emploi, d'orientation scolaire et professionnelle. De plus, les ressources réunies et l'audience que la Cité des sciences a auprès des différents publics (formateurs, enseignants, publics venant de l'entreprise) permettent d'envisager le développement de ce champ nouveau prenant en compte les besoins nombreux en matière d'information, de connaissance des métiers et des formations. Nous ne sommes pas les seuls à le penser : les demandes et propositions des nombreux partenaires de la formation professionnelle et des métiers (...) le prouvent.*

*Le projet vise non seulement les visiteurs actuels de la Cité, mais également de nouveaux types de publics, individus ou groupes engagés dans une réflexion sur leur vie et leur projet professionnel. Aux premiers, il s'agira d'offrir l'occasion de se questionner, de chercher à mieux se situer dans le contexte professionnel et technologique qui les entoure, de réfléchir à leur propre savoir-faire, à leur devenir professionnel ou à celui de leurs proches.*
*A ceux déjà engagés dans ce type de réflexion ou de recherche, il s'agira de fournir des outils d'orientation approfondie, d'évaluation de leurs compétences et de leurs savoir-faire.*
*Il pourra enfin s'agir de leur offrir des éléments de formation complémentaire ou des possibilités de consultation d'offres d'emploi et de placement. Autrement dit :*

version preprint d'auteur

*visiter des expositions-ateliers spécialisés sur les métiers, qui donnent à voir des professionnels au travail, présents sur leurs machines, visiter autrement les expositions classiques de la CSI, en suivant des parcours spécialisés (orientation approfondie, auto-évaluation) inscrits ou non dans des stages d'une ou plusieurs demi-journées, consulter des bornes spécifiques d'information sur les métiers et les filières de formation qui se rajouteront aux éléments habituels de nos îlots, avoir accès à des sessions de type bilan positionnement, participer à des ateliers, à des rencontres avec les professionnels d'un secteur donné, à des séminaires de formation, à des journées de recrutement organisées avec des entreprises, des structures universitaires, utiliser des centres de ressources qu'il s'agisse de la Médiathèque dans son ensemble, de centres plus spécialisés comme la didacthèque grand-public, le centre de ressources formateurs, le centre de documentation sur les métiers et filières de formation, voilà autant de possibilités qui seront offertes par la Cité des Métiers. (Dossier préparatoire CDM du 22/09/1990)*

### *La publication des ambitions du projet*

Le rapport remis fin décembre sous le titre de « la Cité, les métiers et la vie professionnelle »[2] propose ainsi la mise en place progressive d'une stratégie ambitieuse de déploiement progressif par laquelle la Cité des sciences et de l'industrie se dotera d'une « porte des métiers » ouverte sur de multiples offres complémentaires, dont en particulier au premier sous-sol l'espace « Cité des métiers » en parfaite continuité avec la médiathèque. De janvier 1991 à juin 1992, le groupe projet va affiner ce projet ainsi que son argumentaire et décrire en détail chacune de ses différentes composantes, s'agrégeant au fur et à mesure de collègues de la Médiathèque et de plusieurs partenaires du monde de la formation.

En juin 1992, au cours d'une revue de projet décisive, le Président de la Cité des sciences Roger Lesgards décide enfin de donner un feu vert à la mise en place pour le 31 mars 1993 d'une des tranches du projet, celle de la « Cité des métiers », à savoir l'espace d'information et de conseil connexe de la médiathèque. L'idée de développer en même temps les tranches sur les autres niveaux, agora de débats sur le travail et plateau réservé aux expositions métiers, n'est pas retenue : elle est réduite à la plus simple mise en place d'une programmation d'expositions temporaires métiers.

## II. La Cité des métiers à son ouverture en 1993

Dans la tranche retenue du projet de décembre 1990, le concept initial d'un espace d'information et de services multi-partenarial est alors largement développé[3]. Quatre pôles correspondant à quatre préoccupations identifiées "*choisir son orientation, trouver un emploi, trouver une formation et s'informer pour un bilan*" sont ouverts aux publics en partenariat avec l'ANPE, le CIO-Inter-Jeunes, l'AFPA, le CNED, le réseau des CIBC, la MADIF, le CESI, la coordination CFI-Paris Nord Est, la société Pro de l'Aventure des métiers.

L'ensemble de ces partenaires conjuguent leurs efforts et leurs compétences pour accueillir le public et lui proposer des produits et services individualisés sous forme d'entretiens ou

[2] Las Vergnas O. [coord.], (1990) La cité, les métiers et la vie professionnelle. Document interne Cité des sciences et de l'industrie, Paris 70. p

[3] Certains des paragraphes qui suivent ont été empruntés à des publications de l'époque (Las Vergnas 2002 ; 1998).



version preprint d'auteur

d'ateliers, lui offrir en complément de la Médiathèque, une documentation en libre-service sur l'emploi, les métiers, les formations, le bilan professionnel et l'orientation scolaire et professionnelle, enfin lui proposer des journées d'information, des colloques et des rencontres.

L'architecture intellectuelle et physique de l'espace de 600 m2 est pensée en fonction des préoccupations des futurs usagers. Toute proposition (conseil, outil, événement) est conçue et présentée en liaison avec un objectif qu'elle permet d'atteindre. Cette "conception centrée sur l'usager" a résulté d'un état d'esprit : au lieu de juxtaposer des ressources ou des outils, comme cela se fait traditionnellement (dans les forums emploi tels qu'ils se multiplient, on se contente trop souvent de regrouper des stands institutionnels), nous avons tenté de construire des propositions cohérentes en fonction de ce que nous supposions des logiques des usagers. Dans ce travail, nous avons été amenés à faire des hypothèses sur ce que pouvaient être les objectifs d'action des usagers. Nous avons par exemple identifié que, derrière la préoccupation "*choisir son orientation*", il était pertinent d'aider les usagers dans les directions suivantes :
- *préciser ses intérêts, définir ses choix,*
- *découvrir le monde professionnel et les métiers,*
- *élaborer un projet d'études et de formation,*
- *connaître le fonctionnement du système éducatif.*

Pour chacun de ces objectifs d'action, nous avons précisé les ressources existantes (conseillers, documents papiers, écrans, progiciels ou bases de données, événements, ateliers) ou facilement développables et répondant à ces objectifs d'action.

L'organisation spatiale a été organisée de façon à laisser l'usager maître de son libre arbitre. Les quatre banques d'information et de conseil, complétées d'une "*information générale*" sont regroupées à proximité de l'entrée de l'espace. Le passage est laissé très largement ouvert pour ceux qui ne souhaitent que consulter la documentation en libre accès. Les ressources multimédia sont présentées sur de grandes tables au milieu de la documentation papier, respectant la même organisation structurée autour des quatre préoccupations. Le fonds documentaire a, comme les pôles, été constitué à partir des besoins des usagers, en cherchant à tenir compte de leur différent niveau de lecture et de qualification. La demande des publics étant une demande d'informations d'ordre pratique, nous avons choisi d'acquérir un grand choix d'ouvrages pratiques, accessibles et synthétiques, d'avoir des collections actualisées faisant l'objet d'un désherbage systématique.

Nous avons développé notre propre plan de classement en nous inspirant largement du plan de classement *autodoc* de l'ONISEP, utilisé notamment dans les CDI des établissements scolaires, sachant que l'ONISEP a longuement réfléchi à l'utilisation en libre accès et en autonomie à sa propre documentation et qu'a priori le public visé ne rechercherait pas des renseignements bibliographiques et ne trouverait pas ou peu pertinents les outils habituellement mis à disposition en bibliothèque (OPAC, cote, indexation).

A droite de l'entrée, une petite salle vitrée contient les bornes spécialisées pour la consultation des offres d'emploi. La signalétique placée au-dessus des banques de conseil reprend les quatre grandes entrées. Ces « entrées », ainsi que les objectifs d'actions qui leur correspondent sont présentées dans un dépliant mode d'emploi.

version preprint d'auteur

## III.Les premières analyses des usages

La conception de la cité des métiers résultait d'hypothèses sur les publics et leurs modes d'usage. Une fois le nouvel espace ouvert et les services prévus opérationnels, nous en avons observé le fonctionnement pour déterminer s'ils se révélaient conformes aux hypothèses et identifier les transformations ou améliorations à y apporter.

En plus des traditionnelles études quantitatives de public, ce travail a été conduit de deux façons. Au quotidien, les agents ont observé de manière informelle les réactions et questionnements, par ailleurs nous avons fait réaliser une étude ethnologique qui s'est appuyée sur des entretiens semi-directifs. Au cours de ces entretiens avec des usagers volontaires, ceux-ci précisaient à la fois leurs motivations, leurs activités dans la Cité, ainsi que leurs opinions. Cette étude a permis d'identifier trois principaux types d'usages.

### *Utiliser un outil ou bénéficier d'un service précis.*

Ces usagers se rendent pour la première fois à la cité des métiers dans le but d'exploiter une ressource précise - outil ou service - qu'ils savent pouvoir trouver sur place. Quelle que soit la finalité de leur démarche (recherche d'emploi, de stage, d'orientation, d'information...), ils viennent trouver un outil technique.

### *Chercher la réponse à une question*

Ces usagers viennent trouver une réponse à une question qu'ils savent exprimer : un emploi dans un secteur donné, une entreprise pour un contrat de travail, sans relier leur démarche à un outil particulier. Ils arrivent avec une question formulée qui circonscrit le champ de leur recherche et la forme de la réponse. Ils viennent une première fois explorer les ressources existantes, repérer l'outil, le service, le conseil susceptible de leur être utile, puis reviennent pour s'en servir. Derrière la question se cache parfois un problème qu'il est nécessaire de les aider à déceler.

### *Chercher des éléments pour éclairer une situation*

Ces usagers ne savent pas vraiment ce qu'ils cherchent ou, parfois, ne savent plus quelle question poser tant ils ont tourné sans trouver d'issue. Ils n'ont pas de question précise, mais un problème « voilà ma situation, qu'en pensez-vous, que puis-je faire? », problème à traiter qui nécessite une analyse de situation, une relation interactive entre l'offre (humaine le plus souvent) et la personne. Comme les précédents, ces usagers font souvent une première visite de repérage.

## IV. Les évolutions des premières années

Cette étude ethnologique et les observations informelles des conseillers nous ont permis de constater que pour ces trois types d'usage, l'organisation et les ressources proposées étaient jugées globalement pertinentes. Mais nous avons aussi été amenés à identifier des limites au système : la cité des métiers était souvent saturée, ne pouvait s'utiliser qu'individuellement, ne proposait pas de moyen pour susciter de nouvelles démarches, n'était pas un lieu de rencontres directes avec les professions. Nous avons cherché à dépasser ces limites. Pour certaines, nous

version preprint d'auteur

avons pu mettre en œuvre des solutions de façon pragmatique, au quotidien. D'autres ont nécessité l'élaboration d'hypothèses, leur validation, puis la mise en place d'un cahier des charges pour trouver la meilleure solution. Enfin, certaines ont leur origine dans le concept même de cité des métiers (par exemple l'accès des groupes, conduits là par leur encadrement pour « visiter » le lieu, et en contradiction avec la logique d'autonomie individuelle).

### *Répondre aux demandes des groupes*

Les groupes ne peuvent utiliser "collectivement" l'espace, conçu pour un usage individuel et autonome. Pour répondre à leur demande, nous développons des parcours dans l'ensemble des ressources de la CSI notamment dans les expositions. Nous organisons des manifestations sur le recrutement, l'évolution des professions et du travail. Pour les demandeurs d'emploi, nous proposons des ateliers et à leurs accompagnateurs, des formations de formateurs en dehors des heures d'ouverture classiques, afin qu'ils sachent mieux utiliser l'offre existante. De fait, cela favorise l'utilisation pertinente de tous les lieux, des bibliothèques municipales à la cité des métiers. De plus, la demande de rencontres directes avec les professionnels pour faciliter la découverte des métiers de manière sensible a été vite très forte. Nous avons donc démultiplié l'organisation d'événements (rencontres débats, journées d'information et de recrutement, forums thématiques).

### *Adapter les entrées par préoccupations*

A l'ouverture, nous avions choisi d'organiser l'espace et les services à partir de préoccupations que nous avions jugées fondamentales pour nos publics. En observant le fonctionnement, nous nous sommes rendu compte que cette organisation ne pouvait susciter de nouvelles idées ou démarches des usagers. Nous avons alors décidé de procéder à deux modifications de ce découpage.

Nous avions défini comme quatrième préoccupation le fait de "*s'informer pour un bilan*". Cet intitulé, moins directement explicite que les trois autres avait été choisi dans l'idée de faire connaître au public le nouveau dispositif de "bilan de compétence", mis en place en 1992. Assez vite, nous avons pu constater que la véritable entrée était celle de "*changer sa vie professionnelle*". Le bilan de compétence, comme d'autres dispositifs, n'est en réalité qu'un moyen de changer. Ceci nous a amené à redéfinir ce pôle intitulé maintenant "*changer sa vie professionnelle*" qui propose un service original, correspondant aux trois objectifs d'action suivant : *faire le point sur sa situation professionnelle, s'informer sur le bilan de compétence, choisir le bilan approprié à sa situation*. Avec la mise en place de la validation des acquis de l'expérience en 2002, nous avons affiné cet intitulé, aujourd'hui formulé : *changer sa vie professionnelle, évoluer, valider ses acquis*. Compte tenu des difficultés des adultes à identifier et concevoir un projet de formation, nous avons aussi décidé de transformer l'intitulé du pôle *trouver une formation* qui semblait rétrospectivement trop simpliste, en *organiser son parcours professionnel et de formation*.

### *Proposer d'aider à* "créer son activité"

Toujours à l'ouverture, nous avions considéré que la demande de "*créer son entreprise*" relevait de la préoccupation "*trouver un emploi*". Nous avons depuis décidé de développer un cinquième pôle autonome "*créer son activité*" et améliorer ainsi l'information sur les dispositifs d'accompagnement des initiatives. On y propose aux usagers une gamme de

version preprint d'auteur

services pour leur permettre de se lancer dans la vie professionnelle (*passer de l'idée au projet, l'expertiser, trouver des partenaires*). Ce travail s'est conduit avec un renforcement du lien avec la médiathèque, en particulier son secteur Travail et Industrie.

### *Faire évoluer la documentation*

Indépendamment des supports (passage du Minitel à l'internet, généralisation des pdf) et de l'obsolescence rapide des éditions papiers que nous renouvelons en moyenne tous les 2 ans) les lignes directrices des contenus du fonds documentaire de la Cité des métiers n'ont pas fondamentalement changé. Des secteurs ont été développés afin de mieux répondre aux demandes nouvelles du public, aux évolutions des dispositifs d'orientation tout au long de la vie et des cartes des formations et des qualifications. Parallèlement à l'ouverture du pôle *« créer son activité »*, nous avons développé un large fonds documentaire pratique sur la création d'entreprise. D'autre part, le fonds sur les concours administratifs et leur préparation a été largement étoffé. Parallèlement, des ateliers sont aujourd'hui proposés afin de répondre à cette demande : *Se préparer à l'oral*. Une autre demande force concerne le droit du travail : le contrat de travail et sa rupture, chômage, prud'hommes, droit des étrangers. Afin d'accompagner par le conseil cette demande, la question se pose de proposer des permanences juridiques. Enfin, les demandes, nombreuses, sur la validation des acquis de l'expérience ont conduit à enrichir le fonds des référentiels des diplômes les plus demandés et de renvoyer vers les sites ad-hoc sur les postes multimédia.

### *S'adapter en permanence, une nécessité*

La cité des métiers est un système vivant, qui ne peut être qu'en évolution permanente, à la fois parce que le contexte de l'emploi et de l'orientation professionnelle est changeant, que les publics se modifient au gré de la conjoncture et de l'image de la Cité renvoyée par les médias et qu'enfin la présence des multiples partenaires qui la composent ne se justifie que pour y réaliser des missions complémentaires à celles qu'ils réalisent par ailleurs. De plus, comme elle se fonde sur une implication volontariste des partenaires en général en pénurie de personnels de conseil, les allocations de moyens (en particulier de conseillers) sont autorégulées : ce n'est pas par principe ou par statut que les partenaires sont présents à la Cité des métiers, mais parce qu'ils sont convaincus de sa rentabilité sociale, au regard même de leurs objectifs. La Cité des métiers est donc condamnée, par construction, à faire en permanence la preuve de son efficacité vis-à-vis de tous ses partenaires.

La cité des métiers présente l'avantage d'être en prise directe avec ses usagers, en particulier grâce aux conseillers face public. Cette "prise directe" sur les préoccupations constitue une sorte d'observatoire qui nous renseigne sur l'adéquation des ressources et de l'offre et nous permet un premier état des lieux des besoins des habitants en matière d'information et de conseils professionnels.

Un tel observatoire « au fil de l'eau » présente cependant des limites : d'une part, nous n'avons pas d'information sur les personnes qui se contentent d'utiliser "silencieusement" en libre-service la documentation, d'autre part le but des entretiens de conseil n'est pas de déterminer la satisfaction ou l'insatisfaction vis à vis de la cité des métiers. Enfin, ce que nous recueillons est l'avis des usagers par rapport à leur représentation de leur demande.

version preprint d'auteur

## V. Essaimer plutôt que concentrer

Compte tenu du statut national de l'établissement public de la Cité des sciences et de l'industrie, la question de l'aire géographique touchée par la Cité des métiers a vite été posée. Face à la saturation de l'espace et pour des raisons de proximité, la solution retenue n'a pas été d'augmenter le nombre de mètres carrés, mais de soutenir la création d'équipements « cité des métiers » en région, non pas dans une logique jacobine, mais à chaque fois que cela semblait pertinent aux acteurs territoriaux. Le véritable problème est de savoir pourquoi de tels équipements ne sont pas plus fréquents. Il devrait en effet exister de multiples dispositifs de sensibilisation, d'information en complément aux réseaux et systèmes "curatifs" où l'on ne se rend que sur prescription et les nouvelles bibliothèques publiques pourraient très logiquement offrir en leur sein des espaces de services à la vie professionnelle.

De fait, dès son ouverture, le concept "cité des métiers" a suscité l'intérêt de partenaires territoriaux. Des équipes projets se sont constituées pour s'en inspirer selon des déclinaisons locales. Dès 1997 plusieurs interlocuteurs territoriaux nous ont suggéré de créer et déposer un « label Cité des métiers » afin qu'ils puissent mieux faire comprendre les enjeux et les potentialités de leurs projets à leurs financeurs et partenaires locaux.

Nous avons alors renforcé la formalisation du concept de cité des métiers par la création de ce label, correspondant au respect de la charte écrite pour notre espace et son usage et d'un cahier des charges : une cité des métiers y est définie comme un lieu multi-publics, multipartenaires, multi-usages et multi-thèmes (tous les aspects de la vie professionnelle, tous les secteurs), centrée sur les usagers, en accès libre et gratuite. Le travail de modélisation, nécessaire à la mise en place de ce label, a été profitable, obligeant à formuler les liens entre ressources documentaires, conseillers et publics. Il n'était en effet pas possible de dire aux équipes projets en région de "faire comme nous". Il nous fallait leur donner les clés pour construire, en fonction des ressources et des contextes locaux, un système centré sur leurs futurs usagers. Ce travail a donc permis de généraliser ce qui est affirmé dans notre charte : "*une cité des métiers est centrée sur la demande, la question, le problème de l'usager et non sur les institutions et leurs services. L'espace fonctionne sans rendez-vous imposé : ce qui compte, c'est le temps de l'usager, l'urgence de sa question ou le respect de l'étape qu'il est venu franchir. Dès l'entrée, il doit percevoir que cet espace est fait pour lui, on doit pouvoir venir et revenir à différentes étapes de maturation de ses choix professionnels... Conseiller n'est pas prescrire : l'entretien doit aider l'usager à construire des stratégies d'action et n'a aucun cas pour objectif de décider pour lui"*. Dès 2001, nous avons décidé avec les nouvelles Cités des métiers de mettre en place un *Réseau international des Cités des métiers* qui regroupe tous les maîtres d'ouvrage des Cités des métiers et consolide le lien entre elles et la Cité des sciences et de l'industrie, autorité propriétaire et gestionnaire du Label « Cité des métiers ».

Encadré

Vous êtes intéressés par les Cité des métiers

Aucune autre Cité des métiers (il y en a 31 en septembre 2012) ne s'est pour l'instant ouverte au sein d'une bibliothèque publique, même si cela a failli être le cas à Grande Synthe (62) ou si cela est envisagé à Brest. Rien ne l'interdit, d'autant que l'on voit fleurir depuis de nombreuses années des projets intégrés comme les *idea stores* à Londres http://www.ideastore.co.uk/ où la bibliothèque est conçue en priorité comme un centre d'éducation et d'insertion. Avec le développement de réseaux territoriaux, de points relais ou

version preprint d'auteur

de centres associés qui se constituent autour des Cités des métiers, de nouvelles modalités de liens apparaissent entre Cités des métiers et bibliothèques, celles-ci pouvant par exemple devenir ou héberger un tel centre associé de proximité.

1) pour proposer ou rejoindre un projet de nouvelle cité des métiers à part entière,
cf http://reseauCitesdesmtiers.org
Contacter l'établissement public Universcience, propriétaire du label.
Prendre contact avec bernadette.thomas@universcience.fr , chargée du label à Universcience.

2) pour devenir centre associé d'une Cité des métiers existant à proximité
Prendre directement contact avec la Cité des métiers en question afin d'envisager comment mettre en œuvre cette idée.

## VI. Regard rétrospectif sur 20 ans de Cité des métiers.

Même si les principes et l'ossature de la Cité des métiers n'ont quasiment pas changé, même si ce sont la même charte et le même règlement intérieur qui la régulent, des transformations notables de son utilisation ont été constatées. Il nous semble pertinent ici d'en signaler deux :

1) La diminution progressive des besoins de pure information et la croissance des besoins de conseil et d'aide à l'analyse d'informations obtenues par les usagers par leurs propres moyens. Il n'y a pour ainsi dire plus personne qui vienne à la Cité des métiers pour chercher des offres d'emploi, alors que cela constituait environ la moitié des usages en 1993.
2) Un intérêt manifeste pour le travail en petit groupe, entre pairs pour trouver des solutions, comparer sa situation avec d'autres, confronter des stratégies ou des parcours, construire des réseaux d'entraide. Pour répondre à ce besoin, nous développons des clubs, certains portés par des groupes d'habitants ou par des organisations locales.

Ces évolutions se doublent d'une plus grande demande d'écoute et de recherche de lieux d'élaboration de projets, face à des systèmes de gestion du chômage, souvent vécus comme contraintes et contrôle social. A contrario, la Cité des métiers de La Villette n'est plus seulement une plate-forme de conseil et de documentation individuelle, mais elle est aussi devenue une sorte de maison des associations, ouverte en nocturne trois soirs par semaine, fonctionnant parfois comme un « syndicat d'initiative », parfois comme un « café projet ». S'y hybrident de multiples propositions, expérimentations et partenariats (ateliers, clubs, rencontres, forums) qui se reconfigurent au jour le jour grâce à l'observation la plus fine possible des demandes et à une veille attentive des opportunités d'insertion et d'évolution professionnelle. Celles-ci sont en évaluation et adaptation permanentes et circulent aussi entre Cités des métiers au sein du réseau international.

### *Que tirer de l'expertise Cité des métiers dans une bibliothèque ?*

Sans doute pourrions-nous à ce stade affirmer que le meilleur moyen pour l'équipe d'une bibliothèque publique se sentant concernée par les questions d'insertion, d'emploi ou de formation serait d'en créer une au sein de son établissement ou de se positionner comme centre associé d'un site Cité des métiers proche (cf. encadré). Cependant, nous sommes

version preprint d'auteur

conscients que cela n'est pas toujours possible, faute de capacité à mobilier les partenaires de conseil indispensables. Dans ces conditions, comment les équipes des bibliothèques peuvent-elles néanmoins tirer profit de l'expérience des Cités des métiers ? Nous proposerons ici trois réponses :

1) Appliquer les principes de la charte Cité des métiers dans leur service à leurs usagers (cf http://reseaucitesdesmetiers.org).
2) Construire un réseau de partenaires de l'insertion, l'orientation et l'évolution professionnelle et produire avec eux des permanences thématiques, des rencontres débats, des expositions ou évènements à l'occasion, par exemple, des semaines thématiques des métiers, de la mobilité, de l'égalité…
3) S'inspirer des nouvelles offres collectives de types clubs et maisons des associations pour établir de nouveaux liens avec la proximité en matière de services aux personnes et aux communautés.

Plus globalement, nous pensons que le travail que nous avons conduit concernant la question des métiers et de la vie professionnelle peut se transférer à tout domaine de préoccupation des habitants, comme nous l'avons expérimenté avec la mise en place d'une Cité de la Santé. Nous pensons qu'au-delà de la possibilité de s'appuyer sur les acquis de la Cité des métiers, il est aussi possible de s'appuyer sur notre méthode de réingénierie pour améliorer la conception et la délivrance de tous les services aux publics, en raisonnant à partir de leurs préoccupations pour aller chercher non seulement les ressources documentaires, mais aussi les partenaires et les pairs capables de les aider. C'est sans doute par ce type de travail que les bibliothèques resteront perçues comme des outils essentiels, à l'heure de la généralisation de la dématérialisation.

## Références :


1. Caillet E. [coord.]. (1984), « Se former à La Villette ». ADEP. Collection ***Les Etudes de La Villette*** n°4, EPPV, Paris.
2. Las Vergnas O. (2002), "Les supports documentaires à la Cité des métiers de La Villette, fonctions et limites", Dossier "Bibliothèques et éducation permanente", ***Bulletin des Bibliothèques de France,*** Paris.
3. Las Vergnas O. (1998) « La Cité des métiers au service de ses publics » in ***Connaître les publics : savoir pour agir*** Koenig Marie-Hélène [coord.] Institut de formation des bibliothécaires, Coll. La boîte à outils, Villeurbanne. 152 p.
4. Las Vergnas O. [coord.], (1990) ***La cité, les métiers et la vie professionnelle.*** Document interne Cité des sciences et de l'industrie, Paris 70. p
5. Las Vergnas O. et Prokhoroff C. (2009), "La Cité des métiers de La Villette, un outil d'insertion au sein d'une bibliothèque", ***Bulletin des Bibliothèques de France,*** t54, Paris.
6. Las Vergnas, O. et Thomas, B. (2011). *Les Cités des métiers : des outils pour apprendre à s'orienter tout au long de la vie*, Revue des ***Cahiers de l'éducation*** avril 2011, n°104


## Webographie :


Cité des métiers de La Villette au sein d'Universcience :
http://www.citedesmetiers.com [consulté le 3 octobre 2012]
Association Réseau international des Cités des métiers
http://reseaucitesdesmetiers.org [consulté le 3 octobre 2012]


Version preprint d'auteur