

**Cité des métiers  
Beroepenpunt  
.brussels** 

**RAPPORT ANNUEL**

**2019.**

Un projet porté par :



La Cité des métiers  
de Bruxelles  
est membre  
du Réseau  
International des  
Cités des métiers.

	Préambule	3
	2019, l'année de la consolidation des actions et des premiers succès	4
	La labellisation « en fonctionnement »	22
	La Cité des métiers en ligne	23
	L'équipe	25
	Conclusion	26

## PRÉAMBULE

**Alors que 2018 correspondait à l'année de l'ouverture de la Cité des métiers de Bruxelles, 2019 a représenté l'année de la consolidation des activités pour toujours mieux répondre aux objectifs stratégiques.**

Les services offerts, que ce soient les ressources de l'espace multimédia, les conseils individuels ou les activités collectives, se sont développés et ont permis d'établir en 2019 quelque 55.757 contacts et d'atteindre un taux de satisfaction des publics de 95 %.

**“ Les services offerts (...) ont permis d'établir en 2019 quelque 55.757 contacts et d'atteindre un taux de satisfaction des publics de 95 %.**

Cette année a été couronnée par l'obtention du label « en fonctionnement » du Réseau International des Cités des métiers. Le chemin parcouru pour accéder à cette accréditation a permis à la Cité des métiers de se questionner, d'améliorer ses processus et de construire son identité.

Un peu moins de deux ans après l'ouverture de ses portes à tous les Bruxellois-es, en quête d'information et de conseil sur leur orientation professionnelle, la Cité des métiers de Bruxelles fait donc le bilan d'une année riche en accomplissements. Vous découvrirez notamment, à la lecture de ce rapport annuel, les détails des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui en témoignent.

Je tiens à remercier sincèrement les Promoteurs, les Partenaires, le Réseau International des Cités des métiers, les managers et toute l'équipe, sans qui ce projet motivant et novateur n'aurait pas pu se développer et s'épanouir.

Bonne lecture et à très bientôt,

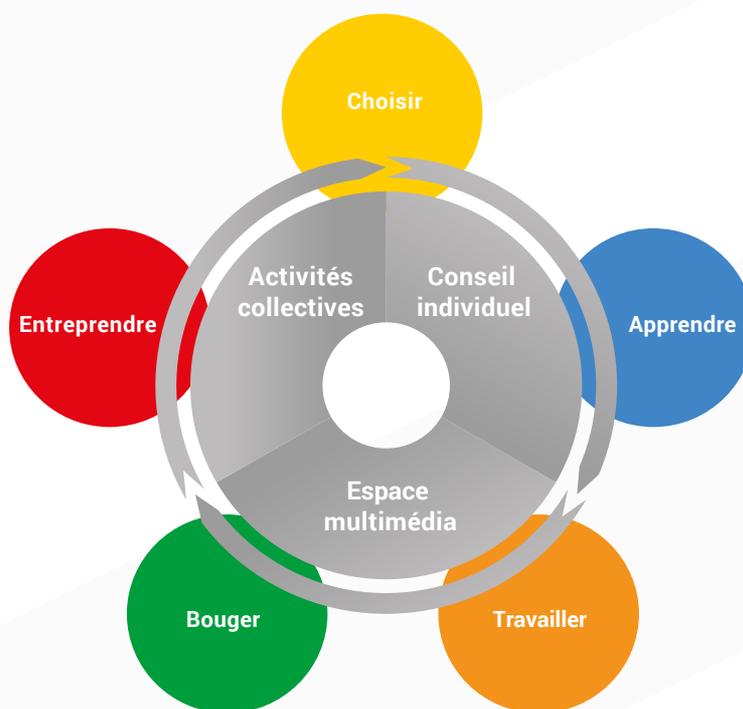
**Catherine Kinet**

Directrice

## 2019, L'ANNÉE DE LA CONSOLIDATION DES ACTIONS ET DES PREMIERS SUCCÈS

### ➤ La dynamique partenariale

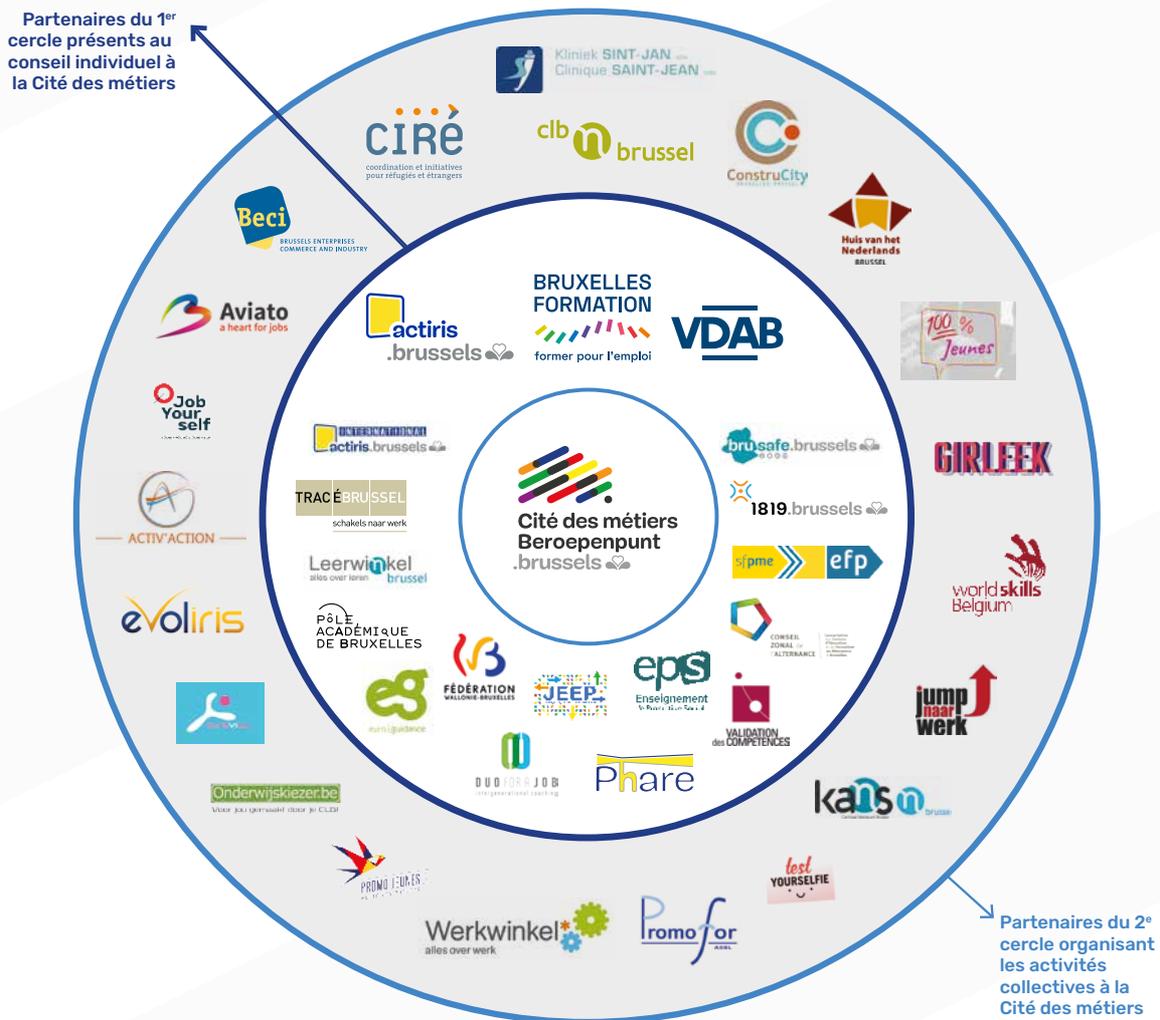
La dynamique partenariale constitue l'essence même des Cités des métiers. Elle se caractérise par une approche qui favorise les échanges d'expériences et l'émergence de solutions co-construites entre les différents partenaires. Le partage et la mutualisation des pratiques sont au cœur du fonctionnement et de la gouvernance des Cités des métiers, dont les activités s'articulent sur la mise en relation et l'animation des acteurs institutionnels, publics et privés.<sup>1</sup>



Face à la réalité et l'évolution rapide du marché professionnel, des secteurs et des métiers, la Cité des métiers de Bruxelles rassemble chaque année de plus en plus d'acteurs de l'orientation professionnelle pour permettre aux usagers-ères « d'ouvrir au maximum leur champ des possibles ».

Espace multimédia, conseil individuel et activités collectives sont les modalités de service autour desquelles convergent des partenaires, dans un esprit de co-développement autour des cinq thèmes que sont : l'orientation, la formation, l'emploi, la mobilité et l'entrepreneuriat.

A l'image du projet, les partenariats se développent en continu. L'année 2019 a vu plusieurs partenaires issus de différents horizons rejoindre la Cité des métiers, avec un but commun : favoriser l'accès, la lisibilité et la qualité de l'information aux publics.



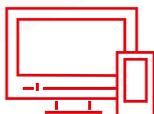
Brusafe et Girleek ont rejoint le cercle des partenaires, soit pour être présents en permanence au conseil individuel, soit pour animer des activités collectives. Le Cefora, organisme de formation pour la Commission paritaire 200, a également rejoint ponctuellement (durant deux semaines) les activités de la Cité des métiers en organisant des permanences en conseil individuel.

L'équipe qui anime l'espace est donc une équipe multipartenariale, dont les moyens (ou une partie d'entre eux) sont mis en commun et les actions sont concertées au regard d'objectifs partagés. Cette question de mutualisation des moyens est abordée de manière à aiguiller au mieux les usagers-ères.

## Les modalités de service

Les modalités de service s'articulent autour de trois moyens d'actions que sont l'espace multimédia, le conseil individuel et les activités collectives.

### L'espace multimédia



nombre d'utilisateurs dans  
l'espace multimédia :

**11.500**



nombre de sessions ouvertes  
(une session = 60 minutes) sur les pc :

**27.848**



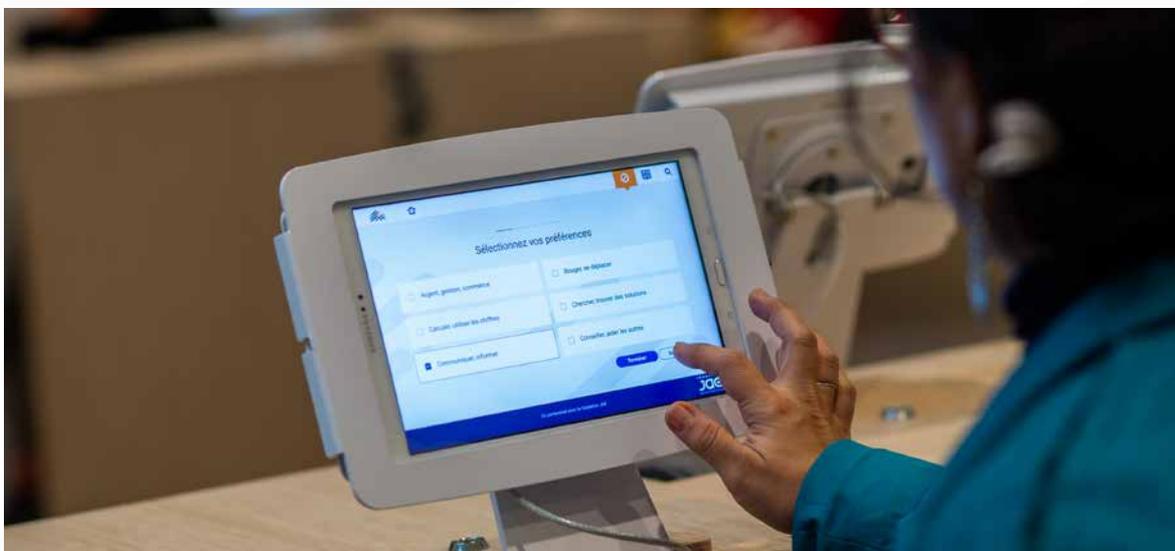
nombre d'ouvrages  
en accès libre :

**1600**

L'espace multimédia de la Cité des métiers met librement à disposition des utilisateurs du matériel informatique (pc, tablettes et imprimantes), sur lequel ils-elles trouvent différentes sources d'informations en ligne (fiches métiers, catalogue des formations, création de CV & lettre de motivation, recherche d'emploi...), ainsi que de la documentation papier (journaux, livres, flyers...).

Dans une démarche d'amélioration continue et d'échange de bonnes pratiques entre Cités des métiers locales et partenaires, le Réseau International a décidé de conduire le projet européen DIMESCA<sup>2</sup> (Digital MEDIation Skills in lifelong CAREer guidance) - entre septembre 2018 et septembre 2020.





Une équipe de stewards numériques est présente sur place pour guider les usagers·ères dans leur recherche d'informations, tout en favorisant leur autonomie. Une visite guidée et un atelier<sup>3</sup> ont notamment été créés à cet effet pour leur permettre de se familiariser avec les outils proposés, qu'ils soient digitaux ou non.

Avec l'appui des agents d'accueil, stewards numériques et conseillers·ères, de nombreuses visites guidées ont également été organisées dans l'espace pour informer à propos des modalités de service. C'est ainsi que les usagers·ères ont pu aussi découvrir l'espace documentaire mis à leur disposition.



**“C’est sûr que je  
reviendrai, il y a encore  
des choses que je dois  
explorer.”**

L'espace documentaire permet actuellement aux usagers·ères de la Cité des métiers de consulter librement, sur place, des ouvrages papier. Au total, la Cité des métiers dispose de quelque 1 600 livres, dans les deux langues, en lien avec ses cinq thématiques. Certaines sont plus consultées que d'autres, comme celles liées à la recherche d'emploi (ex : tests psycho-techniques, l'identité numérique, etc).

L'offre de formation bruxelloise, correspondant à Dorifor, est accessible et mise à jour au format papier via le catalogue de formations.

La documentaliste, quant à elle, veille au maximum à la pluralité des ressources ainsi qu'à leur pertinence.



**“La pertinence et l'utilité de l'information m'ont permis de trouver plus facilement un emploi.”**



Une panoplie de flyers et brochures des différents partenaires est présente dans l'espace. Les usagers-ères peuvent les emporter et profiter des services offerts par cette dynamique partenariale. Journaux et revues sont également accessibles sur place.



Le programme des événements extra-muros et des activités collectives intra-muros est diffusé sur les écrans du Mur des métiers.

## Le conseil individuel



nombre d'usagers·ères  
en conseil (intra et extra muros) :

**21.832**

A chaque visite, les conseillers·ères font le lien entre un·e usager·ère et son projet. En se présentant comme offreurs·euses de ressources et en s'intéressant à tous les secteurs professionnels<sup>4</sup>, ils·elles placent les besoins de l'usager·ère au cœur du dispositif de conseil personnalisé.

L'objectivité de l'information donnée à l'usager·ère favorise la pluralité des points de vue et des démarches, et permet surtout à ce dernier de s'approprier ses choix, sa stratégie d'action adaptée et son plan d'autonomisation professionnelle.



**«Après plusieurs  
conseils et adaptations,  
mon CV est maintenant  
plus clair et structuré.»**

Lors des entretiens de conseil individuel, les conseillers·ères de la Cité des métiers ouvrent les champs des possibles et aident les usagers·ères à élaborer leurs projets professionnels. Une association d'expertises est produite par tous les partenaires aux vocations complémentaires, issus d'institutions compétentes, elles-mêmes représentatives des différents domaines de l'orientation et de la vie professionnelle. Les conseillers·ères interviennent sur une thématique de conseil en fonction de leur champ de compétence, initialement acquis hors du contexte de la Cité des métiers, et ce sans dévoiler leur origine institutionnelle.



Au quotidien, les conseillers·ères interrogent continuellement leurs pratiques et connaissances pour s'adapter aux demandes qui leur sont faites et qui ne sont pas toutes prévisibles... Grâce à une revue de presse hebdomadaire animée par la documentaliste, ils-elles sont quotidiennement informé·e·s des actualités ou nouveautés liées au monde de l'orientation professionnelle.



**“ Merci de m’avoir  
écouté et conseillé,  
en fonction de mes besoins,  
je repars boosté. ”**

## Les activités collectives



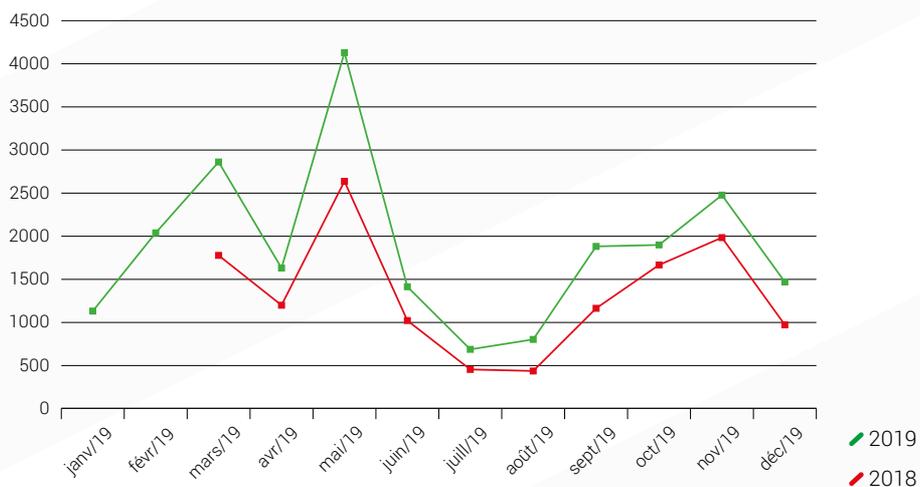
nombre d'activités collectives organisées (intra et extra muros) :

**1123**



nombre d'utilisateurs aux activités collectives (intra et extra muros) :

**22.425**



Les activités collectives prennent différentes formes telles que des séances d'information, des ateliers collaboratifs et des journées ou semaines thématiques. Ces événements sont organisés par des partenaires de la Cité des métiers ou coproduits avec des partenaires extérieurs. Leurs animations sont aussi variées que leurs thèmes.



En termes d'orientation stratégique, la Cité des métiers a mis l'accent en 2019 sur le renforcement de sa place comme lieu de référence de la vie professionnelle. La dynamisation de la collaboration avec ses partenaires a permis de créer de nouvelles activités collectives.

Dans ce contexte, l'« IT Dag », « Maîtriser Instagram pour son business », « Entreprendre sans risque – découvrez l'accompagnement » ou « Travailler à l'international » sont des exemples concrets d'événements, parmi tant d'autres, qui ont contribué au développement durable et élargi de l'offre des activités collectives. Des événements ont également été organisés en soirée (les jeudis jusqu'à 19h) pour dynamiser les tardives et toucher un public difficilement disponible en journée.

Ces développements se sont vus accompagnés d'actions de communication pour booster la visibilité des événements et accroître le nombre de participants. La création de la page LinkedIn a notamment permis de s'adresser à un public plus « qualifié » (jeunes diplômés, cadres supérieurs, managers) tandis que Facebook a permis, par sa portée, de toucher un public large et « non délimité ». Les améliorations liées au site web ont permis le recensement de l'ensemble des événements hebdomadaires. De plus, les écrans de l'espace multimédia ont été également vecteur de publicités pour ces événements coproduits avec, ou sans, les partenaires.

L'offre proposée aux usagers·ères recensait 1123 activités collectives (toutes séances d'information, ateliers collaboratifs, visites de groupe et journées ou semaines thématiques confondus).



**« Suite à un conseil individualisé, j'ai assisté à deux ateliers d'orientation qui m'ont permis de me rassurer quant à mes compétences et mes envies de poursuivre mon travail de psychologue dans un autre secteur. Depuis lors, je suis à nouveau active sur le marché de l'emploi. »**

## Le tout-public

**Lieu accessible au tout-public, quels que soient le statut, l'âge, le niveau d'études ou l'appartenance à une catégorie professionnelle, la Cité des métiers a pour objectif de répondre aux besoins de chaque individu.**

En 2019, la Cité des métiers a accordé une attention particulière à l'accueil de nouveaux publics, tels que :

-  les jeunes en âge scolaire, à l'école ou en décrochage. Avec leur classe, ils participent à des animations d'information et de sensibilisation aux choix d'orientation. Individuellement, avec leurs parents ou leurs proches, ils peuvent venir rencontrer un-e conseiller-ère afin d'aborder leur parcours, s'informer sur les métiers, passer des tests d'intérêts, etc.
-  les étudiants qui trouvent des ressources et des conseils sur leurs choix d'études, ainsi que sur les perspectives d'emploi dans leurs filières d'études, afin de mûrir leur projet professionnel.
-  les adultes en cours de carrière, avec ou sans emploi, qui font des recherches documentaires de manière autonome ou sont conseillés sur les choix les plus appropriés en matière de (ré)orientation de carrière, de formation professionnelle et continue, d'outillage en recherche d'emploi, de création de leur propre activité ou de mobilité professionnelle.
-  les publics à besoins spécifiques (personnes avec un handicap, personnes incarcérées, personnes sans papiers, NEET's...) qui trouvent des pistes d'orientation et d'action adaptées à leur situation pour développer leur parcours professionnel.

Cette stratégie s'est traduite par des actions telles que des activités collectives ciblées, la présence de la Cité des métiers à des salons spécifiques d'études, de formation et d'emploi, des visites guidées ou encore des rencontres de terrain (conseils à bord du Formtruck et conseils dans les prisons).



nombre de  
visites d'école  
à la Cité des métiers :

**61**



nombre d'élèves (tous types d'enseignement confondus :  
général, technique de transition et de qualification,  
professionnel) qui ont rendu visite à la Cité des métiers :

**3130**



nombre d'utilisateurs touchés  
dans le cadre de l'insertion  
des personnes incarcérées :

**68**



nombre d'utilisateurs touchés  
dans le cadre des activités organisées  
en faveur des personnes en situation de handicap :

**231**



nombre de NEET's touchés<sup>5</sup>  
(activités collectives et conseil individuel compris)  
suite aux rencontres initiées sur le terrain :

**121**



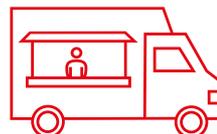
nombre d'utilisateurs rencontrés  
lors d'événements spécifiques  
(salons de la formation et de l'emploi) :

**4429**



nombre d'utilisateurs touchés lors des séances  
d'information collectives et d'ateliers destinés  
à tous les publics, en lien avec la formation et l'orientation :

**6593**



nombre d'utilisateurs touchés  
dans le cadre du conseil  
à bord du Formtruck :

**919**

L'année 2019 a également permis à la Cité des métiers de mesurer la satisfaction et la qualité des services rendus auprès de ses usagers·ères.

Cette étude de satisfaction initiée auprès des usagers·ères, entre fin 2019 et début 2020<sup>6</sup>, a eu pour but d'objectiver les actions menées grâce à une mesure de la satisfaction client. Celle-ci s'est basée sur quatre éléments : l'historique de la visite, les motivations de la visite, la satisfaction envers la Cité des métiers et le respect de la charte des Cité des métiers.

Cinq-cent enquêtes, en face à face, ont été réalisées dans le cadre de cette étude. L'échantillon d'usagers·ères en était assez riche et diversifié.

	CA	%
<b>Sexe</b>		
Homme	289	58 %
Femme	211	42 %
<b>Age</b>		
< 30 ans	166	33 %
30-49 ans	273	55 %
50 ans & +	61	12 %
<b>Niveau d'étude</b>		
Haut	158	32 %
Moyen	145	29 %
Bas	134	27 %
Etranger avec équivalence	23	5 %
Etranger sans équivalence	40	8 %
	<b>500</b>	<b>100 %</b>



**« Lieu parfait pour tous  
(étudiants, travailleurs,  
individus lambda)  
en quête de conseils,  
formations ou emplois.**

**RÉSULTATS  
QUANTITATIFS**



L'origine de la notoriété de la Cité des métiers provient de  
**4 sources majeures différentes :**  
le bouche-à-oreille, Bruxelles Formation,  
conseiller-ère antenne Actiris et Internet.



**9,5 usagers-ères sur 10**

sont satisfaits de la qualité et de la facilité  
de compréhension de l'information fournie.

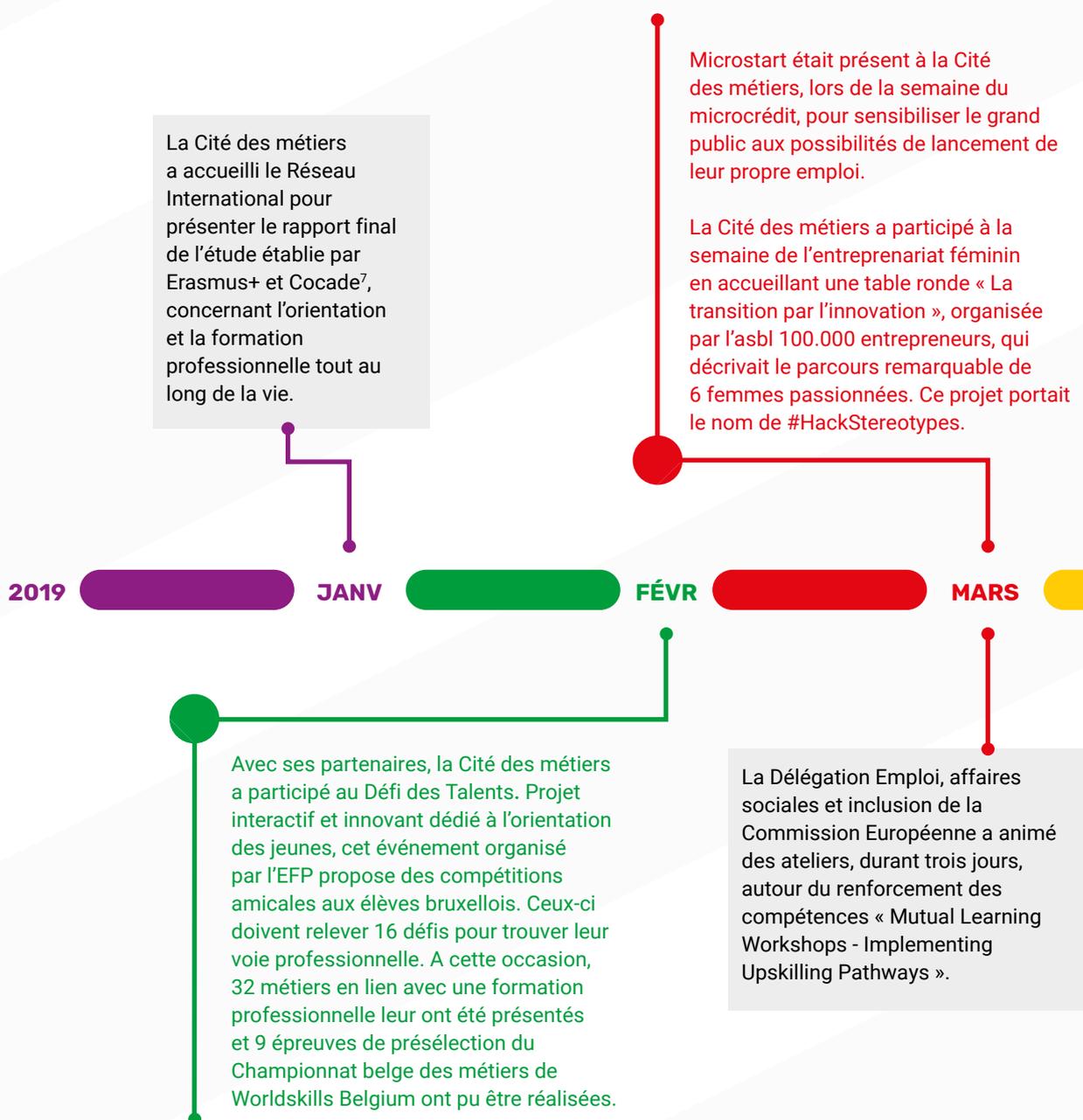


**9 usagers-ères sur 10**

trouvent l'information qu'ils-elles cherchent  
en se rendant à la Cité des métiers.

## Les événements marquants

La Cité des métiers a poursuivi sa démarche de développement multipartenarial pour rencontrer un écho toujours plus grand à l'échelle régionale et internationale. Elle a consolidé, d'une part, ses actions et partenariats déjà amorcés en 2018. D'autre part, elle a répondu positivement aux objectifs stratégiques fixés en accueillant des nouveaux publics, en renforçant sa communication, en étoffant son offre d'activités et en développant une démarche de mesure de statistiques et de qualité.



L'espace de la Cité des métiers a été fleuri par trois établissements scolaires bruxellois (option agronomie). Cette mise en lumière de métiers, souvent méconnus, a permis d'illustrer le savoir-faire des élèves.

La Cité des métiers a reçu la visite d'une délégation ougandaise, menée par le Ministère de l'éducation et des sports et des membres d'ENABEL (Agence de développement du gouvernement fédéral belge) en Ouganda. Dans le cadre d'un projet de 5 ans autour des compétences SSU (Support to Skilling Uganda), cette délégation s'est intéressée à l'offre de développement des compétences en Région Bruxelles Capitale et à la contribution de la Cité des métiers à cette matière.

Une délégation estonienne a découvert le concept et l'espace de la Cité des métiers de Bruxelles.

Dans le cadre du projet Erasmus+ Dimesca, la seconde session de formation sur l'autonomie numérique des publics (E-skills in Lifelong Career Guidance) s'est déroulée à la Cité des métiers. Une vingtaine de professionnels de la formation et de l'emploi (conseillers-ères, documentaliste, chargés de développement, stewards numériques, etc.) étaient présents. Ce partage d'expérience avait pour thème central « L'information et le conseil aux citoyens face à l'usage de base du numérique ».

Une délégation canadienne a rendu visite à la Cité des métiers pour rencontrer les acteurs de la formation et de l'emploi.

Une délégation de la Cité des métiers de Bruxelles a participé à la Spring School 2019 à Paris (séminaire annuel du Réseau international des Cités des métiers), orientée sur le thème « Les Cités des métiers, un outil multi-partenarial d'excellence ».

AVR

MAI

JUIN

La Cité des métiers a participé à la présentation de résultats d'enquêtes menées par des doctorants et mémorants de la Faculté de Psychologie de l'Université catholique de Louvain, dans le cadre de leurs recherches en psychologie vocationnelle, sur le thème « Les émotions dans le processus d'orientation ».

La Cité des métiers a participé au Salon de la formation, organisé par Bruxelles Formation, et y a rencontré près de 1800 usagers-ères.

La Cité des métiers fut présente à la Bourse de la Formation organisée par Tracé Brussel à Tour&Taxis.

Les acteurs de l'ISP (Insertion socioprofessionnelle) ont été invités pour interagir sur le thème « La Cité des métiers, quelle articulation pour quels services ? »

La Cité des métiers a accueilli les midis de la FeBISP (Fédération Bruxelloise des organismes d'Insertion SocioProfessionnelle et d'Économie Sociale d'Insertion) et les collaborateurs-trices des OISP (Organismes d'Insertion Socio-Professionnelle) pour leur présenter les activités de la Cité des métiers.

Une délégation taïwanaise dont un chercheur de l'université de Taïwan, étudiant les solutions d'accompagnement pour les publics jeunes, a rendu visite à la Cité des métiers.

Une délégation du Ministère de l'emploi et de l'entreprise d'Afrique du Sud a pris connaissance de l'offre proposée, par la Cité des métiers, aux jeunes les plus éloignés de l'emploi afin de les intégrer dans l'économie officielle.

JUIL/AOÛT

Les collaborateurs-trices des CPAS (centres publics d'action sociale) ont découvert l'espace unique de la Cité des métiers.

Une première journée thématique s'est organisée à la Cité des métiers : un « IT Dag » dédié à l'informatique. Etaient présents plusieurs partenaires, dont le VDAB, Actiris, Bruxelles Formation, Intec, Molengeek, Becode, Evoliris et l'Ecole 19.

La Cité des métiers a accueilli Infor Jeunes Laeken lors d'un événement portant sur « L'emploi inclusif : jeunes à besoins spécifiques, aménagements raisonnables généralisés au monde des entreprises et des associations, transition école/emploi dans une perspective de diversité et d'inclusion ». Cet événement a permis de favoriser le *slow dating*<sup>8</sup> entre jeunes chercheurs d'emploi et employeurs potentiels.

SEPT

Une délégation marocaine s'est informée à propos de la Cité des métiers de Bruxelles, son projet NEET et son « volet » primo-arrivants.

OCT

La Cité des métiers a participé à la semaine de l'entrepreneuriat Jeunes et a accueilli Barbara Trachte, secrétaire d'Etat en charge de la Transition économique et Ministre-Présidente de la Commission communautaire française. De nombreux partenaires étaient présents, dont Hub Brussels, le 1819, Groupe One, Les Jeunes Entreprises, Step to you.

La Cité des métiers a obtenu le label « en fonctionnement » lors du comité de labellisation. Cette certification fut couronnée par l'unanimité des suffrages.

La Cité des métiers a participé au Colloque de l'EPS (Enseignement de promotion sociale) organisé par la FWB & Événement Educaid.

Un atelier nommé « L'autonomie des citoyens dans les centres d'orientation tout au long de la vie » fut organisé à la Cité des métiers. Les intervenants présents étaient Olivia P'tito, directrice générale de Bruxelles Formation, Jolien Klein Wassink, conseillère pour « Het Programma Leren en Werken » et Aline Juerges, DG emploi de la Commission européenne.

Une délégation bulgare, composée notamment du Ministre de l'éducation nationale et d'un député européen, a découvert le concept de Cité des métiers.

NOV

DEC

La Cité des métiers a été mise à l'honneur, en présence de la presse, lors du débat au Conseil économique et social. Le thème central étant « La Cité des métiers, bilan un an après sa création ».

Une enquête fut lancée auprès des usagers-ères de la Cité des métiers, dans une démarche de mesure de satisfaction et de qualité.

## LA LABELLISATION « EN FONCTIONNEMENT »

**Un label, un concept, des principes de fonctionnement forts, centrés sur la primauté du service à l'utilisateur, le respect de l'anonymat, la pluralité des approches...**

Membre du Réseau international, la Cité des métiers de Bruxelles calque sa mission sur les grandes valeurs d'une charte commune à l'ensemble des Cités des métiers :

- Un espace d'accès libre et gratuit fonctionnant dans l'esprit du service public
- Des services centrés sur les besoins des usagers·ères
- Un lieu fondé sur la pluralité des points de vue et des démarches
- Un espace public d'entretiens accueillant et valorisant, fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil
- Un lieu fondé sur l'interaction du conseil et des ressources
- Un service ouvert à tous les publics.

Le 14 novembre 2019, la Cité des métiers de Bruxelles a obtenu le label « en fonctionnement »<sup>9</sup>, décerné par le jury international des Cités des métiers à Paris. Une accréditation qui garantit la conformité de la Cité des métiers de Bruxelles avec la philosophie de son réseau et la qualité de ses prestations.

Un travail en profondeur a été mené par l'ensemble des collaborateurs·trices afin de répondre au mieux aux différents critères et indicateurs de qualité imposés par le Réseau International des Cités des métiers. De nombreuses rencontres, au préalable, avec le terrain ont d'ailleurs permis de nourrir la réflexion du Comité de labellisation ; que ce soient les échanges avec les usagers·ères, les partenaires, agents d'accueil et stewards numériques, conseillers·ères ou encore les collaborateurs·trices du back-office.

Cette dernière étape du processus de la labellisation couronne le travail interinstitutionnel des Promoteurs, des Partenaires et de l'équipe, dans l'écosystème de la Cité des métiers de Bruxelles.

En tant que vitrine de l'Europe et première Cité des métiers bilingue en activité au sein du Réseau, l'obtention de ce label constitue certainement un des grands succès de l'année 2019 et suscite également un niveau d'exigence pour les années à venir...

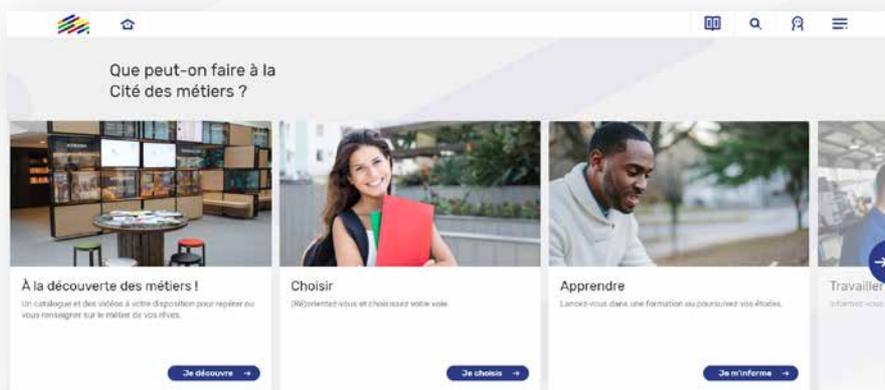
## LA CITÉ DES MÉTIERS EN LIGNE

La Cité des métiers joue un rôle de relais entre les usagers·ères et les partenaires, mais s'affirme aussi en tant que lieu de référence de la vie professionnelle, notamment grâce à une communication impartiale et complète.

### Le site web

La Cité des métiers de Bruxelles souhaite optimiser sa présence en ligne, notamment à travers son site web. L'objectif est de se doter d'une vitrine qui corresponde et s'intègre à l'offre globale d'informations et de conseils sur les études, les formations, les métiers, la mobilité et l'entrepreneuriat.

En outre, il s'agit de pouvoir se positionner comme une plateforme multipartenariale innovante et résolument tournée vers le numérique.



Pour cela, des travaux de révision ont été initiés sur le site web bilingue afin d'améliorer la qualité de l'information prodiguée aux usagers·ères, notamment en optimisant la présence (description et permanence) des partenaires et en intégrant l'agenda hebdomadaire des activités collectives.

Le développement de sa présence en ligne est évidemment une étape importante dans la communication avec les différents publics cibles : étudiant·e-s, parents, élèves, travailleurs·euses, chercheurs·euses d'emploi, indépendant·e-s ou encore les jeunes les plus éloignés de l'emploi. Cela demande d'être toujours plus proche des partenaires et de constamment collaborer pour créer des synergies, profitables aux usagers·ères.

## Les chiffres de fréquentation du site internet :



nombre de pages vues :

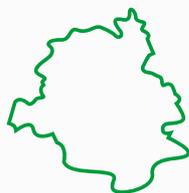
**288 483**



nombre de visiteurs uniques :

**198 309**

origine géographique des visiteurs :



**75 %**

Bruxelles



**25 %**

autres (Anvers, Gand, Liège, Charleroi...)

## ➤ Les réseaux sociaux

Faire usage du digital et des réseaux sociaux pour faire passer le bon message, toucher les différents publics cibles et augmenter la visibilité de la Cité des métiers sont des objectifs majeurs.

En 2019, des publications plus régulières et des premiers usages ont vu le jour, respectivement sur Facebook et LinkedIn. Semblables en fonctionnalités mais distincts en terme de cibles, ces deux canaux de communication ont permis d'adapter le type d'informations transmises.

Le premier a fait office de vitrine, durant toute l'année, pour le repost d'articles de presse liés aux cinq thématiques.

Le second, lancé seulement au mois de septembre, fut utilisé pour diffuser la programmation hebdomadaire des activités collectives organisées à la Cité des métiers.

## L'ÉQUIPE

**Issu d'institutions publiques de langues différentes, chaque membre de l'équipe apporte une même énergie, envie et passion pour contribuer à la mission et au développement de la Cité des métiers.**



Les septante-sept collaborateurs-trices mettent à disposition leurs compétences, leurs talents et leurs réseaux pour faire grandir le projet professionnel des usagers-ères. Ils-elles travaillent ensemble pour accueillir, informer, conseiller et orienter les usagers-ères de la Cité des métiers vers les réponses les plus adéquates, justes et éclairées.

Intégrer une Cité des métiers, c'est rejoindre un projet qui a mis la formation et l'intégration de ses collaborateurs-trices au cœur de son mode de fonctionnement, afin de garantir la qualité du service au public. Cette démarche de qualité de service a été impulsée dès l'origine, avec la mise en place d'un label fixant le cadre de travail et engageant chacun-e dans un processus d'amélioration continue.

Un événement important a été célébré en équipe : le premier anniversaire de l'ouverture de la Cité des métiers. Cela aura été l'occasion d'arrêter le temps un instant et de se féliciter du chemin déjà parcouru.

## CONCLUSION

Dix mois après la création de la Cité des métiers de Bruxelles, l'année 2019 ouvrait le champ des possibles.

La Cité des métiers a répondu positivement aux objectifs stratégiques qui avaient été fixés en accueillant des nouveaux publics, en renforçant sa communication, en étoffant son offre d'activités et en développant une démarche de mesure de satisfaction et de qualité.

Création, optimisation et engouement vers l'atteinte des objectifs ont permis que cette année soit jalonnée de succès, autant dans la qualité des services offerts aux usagers·ères que dans la quantité. Le travail effectué en amont de l'accréditation du label « en fonctionnement », avec le Réseau des Cités des métiers et l'équipe, ainsi que le travail avec les partenaires, a certainement contribué à ce formidable dynamisme et à ces succès.

Cette année 2019 est un tremplin vers l'année 2020 qui demandera certainement aussi à la Cité des métiers de continuellement s'adapter, créer et innover afin de toujours mieux répondre aux besoins d'orientation professionnelle du public bruxellois.



Suivez la suite de notre projet sur les réseaux sociaux !

## Notes de fin de document

- <sup>1</sup> Une Cité des métiers n'a pas vocation à se substituer ou à faire « à la place » des acteurs institutionnels mais à apporter avec l'implication de chacun des partenaires un nouveau niveau de service favorisant l'identification et la promotion des opportunités d'orientation, de formation et d'évolution professionnelle qui apparaissent sur les territoires et dont les publics peuvent se saisir.
- <sup>2</sup> Financé dans le cadre du programme Erasmus+, le projet mobilise 8 acteurs dont 3 Cités des métiers et 5 partenaires. Ce projet s'étale sur deux ans, de septembre 2018 à septembre 2020. A travers ce projet, les acteurs souhaitent développer et renforcer les services de facilitation et d'inclusion numérique sur base de trois modules : les connaissances numériques de base, les démarches en ligne (e-administration), la gestion de son identité virtuelle (e-reputation).
- <sup>3</sup> L'atelier « Comment utiliser les ressources de l'espace multimédia ? » a été programmé chaque mois, à partir d'octobre 2019.
- <sup>4</sup> La mutualisation des savoirs et des compétences entre conseillers·ères est un des nombreux travaux qui occupe continuellement les développements de la Cité des métiers. *Un socle commun de compétences/connaissances* va d'ailleurs voir le jour courant 2020.
- <sup>5</sup> Acronyme de *Not in education, employment or training*, le terme NEET's désigne les jeunes (18-24 ans) qui ne sont ni à l'emploi, ni aux études, ni formation. Il s'agit d'un projet, cofinancé par le Fond Social Européen et l'Initiative pour l'Emploi des Jeunes, pour lequel la Cité des métiers est actif.
- <sup>6</sup> L'étude s'est déroulée en deux temps ; du 25 novembre au 11 décembre 2019 et du 6 janvier au 13 janvier 2020.
- <sup>7</sup> Le projet COCADE représente une étape supplémentaire dans l'amélioration des compétences et capacités des praticien·ne·s du conseil individuel en orientation professionnelle travaillant dans des lieux intégrés, ainsi que l'amélioration de la construction partenariale dans ces lieux.
- <sup>8</sup> Le *slow dating* est un concept qui consiste à faciliter la prise de contact entre chercheurs·euses d'emploi et employeurs. Il s'agit d'un entretien d'embauche dont l'objectif est de prendre son temps pour découvrir respectivement le profil des potentiels candidats et les critères de sélection des employeurs.
- <sup>9</sup> Le label « en fonctionnement » est confirmé un an après l'ouverture de ladite Cité des métiers, sur présentation au Comité de labellisation d'un dossier comprenant le bilan de l'activité. Sont membres du Comité de labellisation tous les dirigeants de Cités des métiers ouvertes depuis plus d'un an et dont le label fonctionnement a été confirmé.

