

Cité des métiers Genève

Un lieu ouvert et vivant pour trouver sa voie

La recherche d'informations et de conseils peut s'avérer compliquée dans maintes structures administratives. Le canton de Genève a réuni toutes ces informations en un lieu ouvert à tous: la Cité des métiers et de la formation.

Par Grégoire Evéquoz, directeur général de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue du canton de Genève.

— La première et unique Cité des métiers de Suisse s'est ouverte le 1er septembre 2008 à Genève. Plusieurs raisons ont motivé sa mise en place. En premier lieu, une volonté de renforcer, dans le canton, les politiques d'information et d'orientation en leur donnant une plus grande visibilité, en leur faisant une meilleure promotion et en facilitant davantage encore leur accès.

Ensuite, l'évolution de la population qui fréquentait jusqu'ici les différents services de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC): les demandes de ce public de plus

en plus âgé, en situation de reconversion et de transition professionnelles ou de recherche d'un emploi, s'éloignaient des thématiques traditionnelles du choix professionnel ou d'une filière de formation. Troisièmement, l'urgence de revoir l'organisation des prestations publiques non plus sur la base des structures administratives existantes mais en fonction des besoins des usagers. Enfin, la nécessité de développer les nouvelles technologies de l'information.

Le concept de Cité des métiers, élaboré dans le cadre de la Cité des sciences de La Villette à Paris (voir p. 10) et fina-

lisé dans la Charte des Cités des métiers, a très vite convaincu l'OFPC. Sa modernité et son originalité permettaient de répondre à ces différentes préoccupations.

Une Cité des métiers, dans ses missions, a ainsi pour but d'aider par tous les moyens existants la réalisation d'objectifs professionnels. Elle intervient sur tous les champs de la vie professionnelle et s'adresse à tous les publics, quels que soient leur âge, leur niveau d'étude ou de qualification. Les prestations sont offertes par différents services publics, mais sur un lieu unique, sans cloisonnement, sous la forme d'une plate-forme interservice et multipartenaire. Tout est conçu pour faciliter l'accès du public et l'information, qui est articulée à la fois autour de conseils personnalisés et d'une autodocumentation particulièrement riche. Tous ces éléments se retrouvent dans l'organisation et le fonctionnement de la Cité des métiers et de la formation de Genève.

Cinq espaces au service du public

Sur un lieu unique, ouvert, de plus de 300 m², la Cité de Genève comprend un accueil central et cinq espaces: «S'informer sur les études et les formations, et sur l'apprentissage»; «S'orienter et construire un projet»; «Trouver sa formation continue»; «Financer sa formation», «Trouver un emploi».

Chaque espace a son champ d'expertise. L'espace «S'informer sur les études et les formations» est animé par des informateurs socioprofessionnels très bons connaisseurs du système genevois et suisse de la formation. La partie de cet espace dédiée à l'apprentissage est assurée par des con-



seillers en formation professionnelle, connaissant bien les ordonnances de formation, les conditions d'autorisation de former ou encore les entreprises formatrices du canton. Pour l'espace «Construire son projet», ce sont des psychologues conseillers d'orientation qui, dans le cadre d'un premier entretien, pourront déjà procéder à une analyse de la demande et une clarification de la situation de la personne. L'espace «Financer sa formation» est géré par des spécialistes des bourses et prêts d'étude qui, sans aller jusqu'au traitement d'un dossier, vont pouvoir déjà renseigner les personnes sur les conditions d'octroi et les documents à fournir. L'espace «Trouver son emploi» est géré par des conseillers en emploi, qui peuvent informer aussi bien sur le marché du travail que sur les prestations liées au chômage. L'espace «Trouver sa formation continue» s'adresse à toutes celles et à tous ceux qui souhaitent entreprendre une formation continue ou obtenir une qualification professionnelle, notamment par validation des acquis.

Ces cinq espaces sont accessibles tous les jours de 10h à 17h sans rendez-vous. Les prestations sont gratuites. Des zones d'autodocumentation sont également mises à disposition du public qui bénéficie d'une vingtaine d'ordinateurs et peut consulter le site web de la Cité (www.citedesmetiers.ch) et lire le Cybermag directement sur place.

Une multitude d'événements

La Cité des métiers, ce sont aussi des événements, chaque jour de la semaine. Depuis septembre 2009 ont par exemple lieu, au minimum une fois par semaine, des «Zooms métiers» présentant des métiers et professions, démonstrations et expositions à l'appui. Toutes les semaines, des ateliers sont offerts autour de thématiques liées à la préparation d'un curriculum vitae et de la lettre de motivation, à la recherche d'un emploi, au bilan de compétences et à la validation des acquis ou encore à la création d'entreprise.

L'organisation administrative

La description qui précède correspond à ce que le public fréquentant la Cité perçoit. Naturellement, une telle structure implique un cadre organisationnel. Chaque espace correspond à un champ de compétences et d'expertise, mais recoupe également un service en tant que tel. Ce service assure les permanences, veille à la qualité des prestations offertes et organise les événements le concernant.

Les prestations de la Cité des métiers et de la formation sont données par cinq services de l'OPFC: le Service de l'information scolaire et professionnelle, le Service de la formation professionnelle, le Service de l'orientation scolaire et professionnelle, le Service de la formation continue et le Service des allocations d'études et d'apprentissage. L'Office cantonal de l'emploi assure les prestations de l'espace «Trouver un emploi».

La Cité des métiers est placée sous la férule de deux départements.

Au total, ce sont près de 120 professionnels qui interviennent à la Cité, assurant des permanences, répondant aux questions du public, animant des manifestations. Rattachés à leur service respectif, ils sont coordonnés par la responsable de la Cité, seule personne engagée spécialement pour la Cité et travaillant à plein temps. Chaque directeur de service assure la responsabilité de son espace et des ressources indispensables à son fonctionnement. Administrativement rattachée à l'OPFC, la Cité des métiers et de la formation est placée sous la férule de deux départements, celui de l'Emploi et de la solidarité pour l'Office cantonal de l'emploi et celui de l'Instruction publique de la culture et des sports pour l'OPFC. Un comité de pilotage assure la coordination stratégique.

Le modèle organisationnel et fonctionnel de la Cité des métiers et de la forma-

tion est tout à fait nouveau et original. Il ne ressemble en rien à ce qui se faisait précédemment dans le cadre de l'information ou de l'orientation scolaires et professionnelles. Il oblige les différents services à définir beaucoup mieux leurs prestations. Le fait que cinq services appartiennent à la même entité administrative (l'OPFC) facilite bien sûr les choses, mais on ne doit pas oublier que la culture du cloisonnement est encore bien ancrée dans les esprits et qu'elle ne se dissipera que progressivement. Autre constat, la mise en commun de manière plus systématique des ressources des différents services conduit de fait à une meilleure utilisation de ces dernières, à une amélioration de la qualité des prestations offertes et à une augmentation de leur nombre, sans que pour autant des moyens financiers supplémentaires aient été octroyés.

Bilan après dix-huit mois

De son côté, le public a très vite plébiscité la Cité des métiers et de la formation. Plus de 15000 personnes sont venues découvrir cette nouvelle structure durant sa première année de fonctionnement. Parmi celles-ci, 25% avaient un travail, 30% étaient sans emploi, 19% au chômage et 26% en formation. Plus de la moitié avaient 25 ans et plus. Toujours durant cette première année, ce sont plus de 1000 personnes qui ont participé aux événements de la Cité. Interrogé sur la qualité des prestations, le public a applaudi ce nouveau modèle, que ce soit par rapport à la qualité de l'accueil, à l'accessibilité des prestations, à l'obtention de renseignements, ou encore au faible temps d'attente pour obtenir des réponses.

Tous ces éléments sont un encouragement à poursuivre dans cette nouvelle voie. Des améliorations sont déjà prévues, notamment dans le domaine de la signalisation et de la complémentarité des espaces, des outils d'autodocumentation, de la visibilité de la Cité, ou encore de la formation continue des intervenants. —