

CITÉ DES MÉTIERS – BEROEPENPUNT BRUSSELS

DESCRIPTION



La Cité des Métiers - Beroepenpunt est un service dédié à l'orientation tout au long de la vie qui offre des conseils gratuits sur la vie professionnelle à tous les citoyens de la région de Bruxelles-Capitale. Le centre est en fonctionnement depuis mars 2018 et en tant que membre du Réseau des Cités des métiers, respecte les principes et la charte du label CDM :

- **Ouverture à tous** : sans distinction d'âge, de statut, de niveau d'éducation ou de catégorie socioprofessionnelle.
- **Gratuité** : un accès gratuit, dans un esprit de service public.
- **Un espace d'accueil** : un espace d'accueil basé sur la qualité de l'écoute et des conseils.
- **Anonymat** : services axés sur les besoins de chacun.
- **Neutralité** : information claire, factuelle et neutre.
- **Responsabilisation** : aider les utilisateurs à faire leurs propres choix.

Elle offre :

- des conseils en évolution professionnelle à toute personne tout au long de sa carrière,
- des conseils pour les jeunes, les demandeurs d'emploi et salariés et orientation des usagers vers les ressources disponibles,
- des conseils sur l'enseignement secondaire et supérieur et/ou la formation continue,
- des actions de promotion des "nouveaux métiers" (secteurs en croissance et métiers émergents) et des professions à fort potentiel de développement,
- une stimulation à l'esprit d'entreprise,
- un soutien à la mobilité nationale et internationale des travailleurs.

Les domaines d'expertise couverts sont les suivants :

- des conseils sur le choix des métiers ; des informations sur l'accès à la formation,
- des conseils sur la montée en compétences et la reconversion,
- aide à la recherche d'emploi et informations sur la création d'entreprise, aide à la mobilité pour un emploi dans une autre région ou un autre pays.

Les usagers ont un accès libre à des ouvrages sur l'emploi, les métiers et la formation professionnelle.

Ils ont également accès à des ressources numériques sur 50 ordinateurs et 16 tablettes situés dans un open-space moderne et accueillant avec un focus sur l'accessibilité.

Des ressources numériques sont également disponibles pour aider les usagers à résoudre les problèmes liés à l'utilisation des ordinateurs, etc. Au bureau d'accueil situé à l'entrée de la Cité des métiers, il est possible d'obtenir des informations sur l'accès aux différents services.

- **Type de projet** : Espace de ressources et de conseils sur la vie professionnelle
- **Durée** : toute l'année
- **Bénéficiaires** : tous



CONTACT

Tour Astro
 Avenue de l'Astronomie, 14
 1210 Bruxelles
 info@cdm-bp.brussels
<http://www.citedesmetiers.brussels/>



Grâce à son approche multipartenaire, la CDM contribue à la simplification de ces services :

- Actiris (SPE de la Région de Bruxelles-Capitale)
- Bruxelles Formation (Agence chargée de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi francophones de la Région de Bruxelles-Capitale)
- VDAB Brussel (filiale en Région flamande du SPE de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des services de l'emploi et de la formation professionnelle pour les néerlandophones de la Région de Bruxelles-Capitale).

Ces trois principales organisations travaillent aux côtés d'un grand nombre de partenaires, dont des structures dédiées à l'entrepreneuriat, des organismes de formation initiale et continue et des centres de conseil en orientation professionnelle. Chaque partenaire apporte ses propres compétences et connaissances.

L'équipe de la CDM-BP est mobilisée par les 3 structures principales et les autres partenaires du 1er cercle (voir ci-contre). Chaque membre de l'équipe conserve la fiche de poste rédigée par son institution d'origine. La CD-BP dispose d'un organigramme fonctionnel (voir ci-dessous). De plus, chaque membre de l'équipe reste lié à son institution d'origine dans l'organisation hiérarchique.

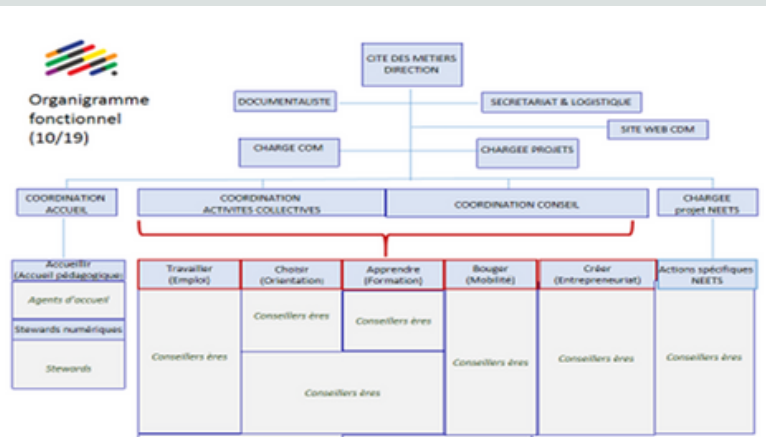


Premier cercle dans la zone blanche

Les organisations qui mettent chaque jour des conseillers à disposition pour assurer le conseil : actiris international, brusafe, cefa, fédération wallonie bruxelles, pôle académique de bruxelles, enseignement de promotion sociale, tracé/leerwinkel, validation des compétences, efp, service formation pme, world skills belgium, 1819 brussels, phare.

Deuxième cercle dans la zone grise

Les organisations mettant à disposition du personnel pour les activités collectives régulières comme: promofor, cevora, jeep, werkwinkel, etc.



COMMUNICATION

La CDM-BP dispose d'outils de communication propres. Une campagne de lancement a eu lieu en mars 2018 dans les médias traditionnels. Dans un premier temps, l'accent a été mis sur les affiches et les dépliants.

Le site Internet lancé en juin 2019, offre des informations sur les offres d'emploi, les possibilités de formation, les parcours professionnels, etc. Des liens sont également proposés avec les sites web des partenaires.

En plus du site internet, les canaux de communication suivants sont mis en place : une boîte-infos, Facebook et LinkedIn. L'objectif d'augmenter le nombre de "followers" reste un défi de tous les jours. Les activités sont communiquées à travers 4 canaux : un espace multimédia dans la Tour Astro (séances d'information, visites de groupes, écrans et dépliants), les réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn), un site web dédié et les sites web des partenaires.

FINANCEMENT



La mise en oeuvre du projet a été financée principalement par la Région de Bruxelles-Capitale. En avril 2020, sur les 77 travailleurs travaillant au CDM-BP, 28 viennent d'Actiris, 24 de Bruxelles Formation, tandis que les autres viennent d'autres structures partenaires.

Chaque partenaire paie le salaire des personnes qu'il emploie.

Tous les autres coûts sont supportés par les 3 structures instigatrices.



POINTS FORTS

Le projet s'inscrit pleinement dans le cadre des politiques de la région de Bruxelles et de ses enjeux socio-économiques.

La valeur ajoutée du projet est sans aucun doute d'avoir des services intégrés en un seul lieu. Grâce à ce partenariat dynamique, l'utilisateur peut trouver des informations et des conseils tout au long de sa vie professionnelle. La Cité des Métiers de Bruxelles a pour objectif de fédérer les partenaires pour mieux répondre aux besoins des publics en matière d'orientation tout au long de la vie (emploi, formation, etc.).



CHIFFRES CLÉS

- En 2019
 - 21.832 contacts dans le cadre de conseils en face à face
 - 22.425 contacts lors d'activités collectives
 - 11.500 visiteurs dans l'espace ouvert (bibliothèque et dispositifs numériques)
 - Dans 91% des cas, les visiteurs ont trouvé ce qu'ils cherchaient.
- En avril 2020, sur les 77 travailleurs de la CDM BP, 28 viennent d'Actris, 24 de Bruxelles formation tandis que les autres viennent d'autres partenaires.

QUALITE

La formation continue des membres de l'équipe demeure une condition essentielle pour assurer un niveau élevé de qualité dans leur mission d'information et d'orientation. Chaque membre de l'équipe dispose d'un plan de formation personnel (fourni par son employeur) qui lui permet de se développer.

Le profil des visiteurs est connu grâce à un questionnaire anonyme proposé (mais non obligatoire) à la fin du conseil. Une grande étude de satisfaction sur 500 visiteurs a été réalisée par une entreprise externe fin 2019 / début 2020 et a permis de mieux connaître leurs profils et attentes.

Dans 91 % des cas, les visiteurs ont trouvé ce qu'ils cherchaient :

Entièrement : 69 %

Oui, en partie : 22 %

Dans 60 % des cas, la première visite a lieu en participant à un atelier. Dans 55 % des cas, les visiteurs utilisent des ressources numériques.