

**Cité des métiers
Beroepenpunt
.brussels** 

**RAPPORT ANNUEL
2020.**

Un projet porté par :



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

	Préambule	3
	2020, l'année de l'adaptation et des challenges connectés	4
	La dynamique partenariale	4
	Les modalités de service	6
	Les publics	11
	Les événements marquants	16
	La Cité des métiers en ligne	20
	Communication interne	20
	Communication externe	21
	L'équipe	25
	Conclusion	27



Suivez la suite de notre projet sur les réseaux sociaux !



PRÉAMBULE

Alors que nous abordions 2020 avec beaucoup d'enthousiasme, la pandémie de Covid-19 a rapidement bouleversé notre quotidien et le monde professionnel. Nous avons, toutes et tous, dû nous adapter à la vie en confinement et au télétravail, avec pour conséquences des services adaptés pour nos publics.

“ **Entre les mesures successives de confinement et de déconfinement, notre mission d'orientation professionnelle tout au long de la vie, et pour le tout-public, n'a jamais été aussi cruciale.**

A l'heure de synthétiser une année différente des autres, cette adaptation au changement nous a permis de trouver des réponses innovantes face aux circonstances imprévues. En effet, dès mi-mars, nous avons mis en place de nouvelles modalités de contact à distance afin de maintenir le service offert aux usager·ère·s. Un défi qui aurait été impossible, sans l'intelligence collective développée en interne et avec la collaboration de nos partenaires. Ainsi, durant cette année exceptionnelle, ce sont quelque 29.523 contacts avec nos usager·ère·s qui ont pu être établis.

Entre les mesures successives de confinement et de déconfinement, notre mission d'orientation professionnelle tout au long de la vie, et pour le tout-public, n'a jamais été aussi cruciale. Non seulement de nombreuses personnes ont perdu leur emploi, mais d'importants bouleversements se sont également opérés sur le marché du travail : adaptation des compétences et des métiers, transformation du rapport au télétravail, généralisation de l'usage du digital...

Tout au long de ce rapport, vous découvrirez nos résultats et comprendrez les défis qui nous attendent aujourd'hui, et dans le futur. L'objectif est de prendre conscience de cette réalité pour être un acteur du changement au service de tous-toutes les Bruxellois·es.

A l'issue de cette année, une grande fierté nous anime. Pour cela, je tiens à féliciter et remercier particulièrement chacun.e des collaborateurs.trices de la Cité des métiers pour la résilience et l'agilité dont il.elle a pu faire preuve dans un contexte si particulier.

Je vous souhaite une très bonne lecture et, plus que jamais, prenez soin de vous et de vos proches !

Catherine Kinet
Directrice

2020, L'ANNÉE DE L'ADAPTATION ET DES CHALLENGES CONNECTÉS

➤ La dynamique partenariale

Malgré la période de crise sanitaire, la Cité des métiers n'a cessé d'alimenter la dynamique partenariale de co-construction. Au cours des comités organisés, à distance, la Cité des métiers et ses partenaires ont créé du dialogue et émis des réflexions à propos des enjeux de l'orientation professionnelle. Ces échanges ont permis de mettre en place des actions concrètes pour proposer au public bruxellois des solutions adaptées à ses nouveaux besoins.

Huis voor Gezondheid, Focus Carrière, Intec Brussel, Womenpreneur Initiative et Brik ont rejoint le cercle des partenaires, soit pour être présents au conseil individuel, soit pour animer des activités collectives. Cet élargissement a permis une interconnaissance plus grande et un partage de bonnes pratiques plus important. Au quotidien, les perspectives sont de susciter une plus grande coopération entre partenaires afin de mettre le public au centre des modalités de la Cité des métiers.

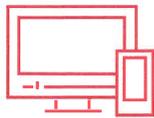
Grâce aux synergies développées entre tous les acteurs de l'orientation, la Cité des métiers est capable d'informer et sensibiliser sur les différentes perspectives de vie professionnelle.



Les modalités de service

Les recommandations gouvernementales ont obligé la Cité des métiers à fermer l'espace physique, par intermittence, tout en respectant les mesures sanitaires. Cette réalité a eu pour effet de changer les pratiques vis-à-vis des usager·e·s, en optant majoritairement pour des services en ligne ou en présentiel¹.

L'espace multimédia

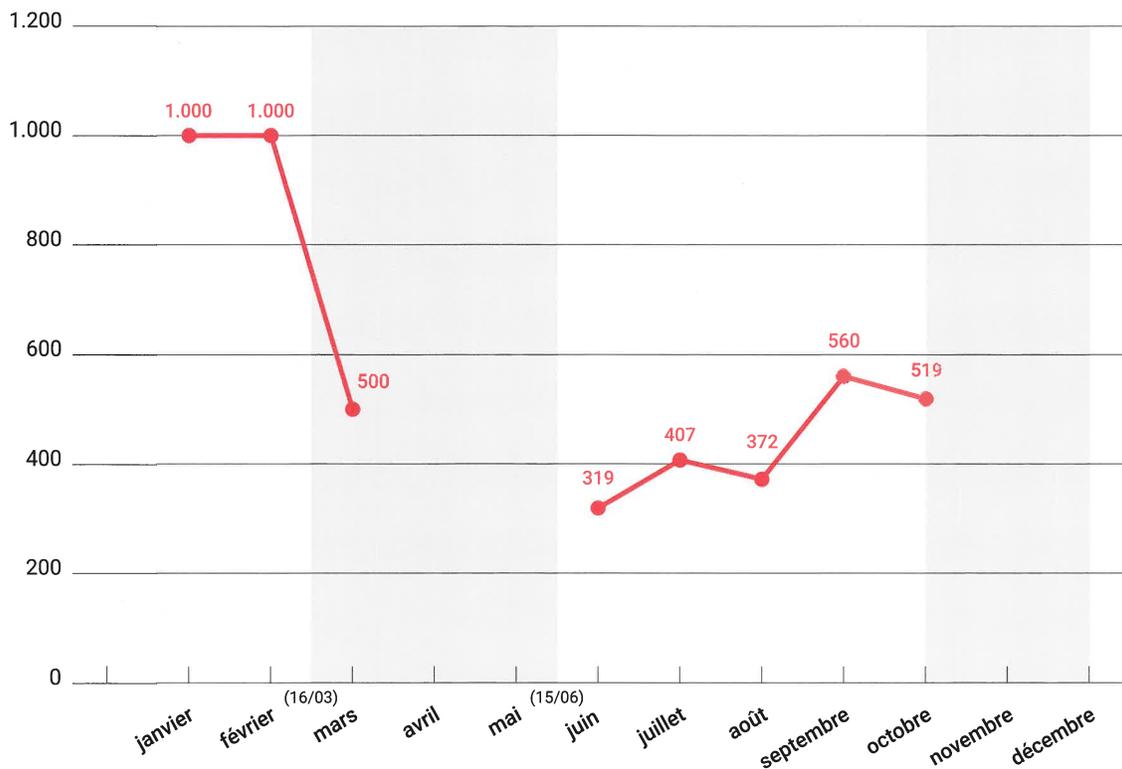


nombre de contacts
dans l'espace multimédia :
4.677



nombre d'ouvrages
en accès libre :
1.628

NOMBRE DE CONTACTS DANS L'ESPACE MULTIMÉDIA



Les zones en fond gris correspondent aux périodes de fermeture, de l'espace multimédia, dues aux mesures gouvernementales.

1. La Cité des métiers a été accessible uniquement sur rendez-vous grâce à une dérogation exceptionnelle, par rapport aux principes de la Charte de fonctionnement, obtenue auprès du Réseau International des Cités des métiers.

Lors des périodes d'ouverture, l'espace multimédia a permis d'aider les personnes ne disposant pas d'outils numériques ou n'ayant pas suffisamment de connaissances pour les utiliser. Les agent·e·s d'accueil et stewards numériques se sont plus que jamais dédié·e·s à des tâches d'information, d'orientation et d'initiation du grand public à l'usage d'Internet et à la bureautique. Grâce à leur force d'adaptation et de polyvalence, ils·elles ont été capables de passer à un niveau d'intervention encore plus élaboré en familiarisant le public à l'usage des modalités de service adaptées.

La Cité des métiers est désormais répertoriée sur le site web du réseau CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique)² comme un espace public numérique qui propose gratuitement aux citoyens l'accès à un ordinateur et à une connexion Internet pour leurs démarches relatives aux questions d'orientation professionnelle. Cette visibilité a permis de gagner en notoriété, et d'attirer un public nouveau.

En parallèle à l'élaboration d'une visite guidée sur l'application mobile Guidelia, qui vise à faire découvrir l'offre de service à travers une série de questions avec réponses commentées, la Cité des métiers s'attelle également à la création d'un espace documentaire en ligne. Ainsi, en 2022, seront possibles la découverte multimédia de notre concept et la consultation d'une base de données où sont répertoriés les ouvrages disponibles sur place.

Un projet de mise à disposition d'e-books est aussi en cours. De façon centralisée, l'utilisateur pourra visualiser une collection de livres récents spécialisés dans les thématiques de l'orientation, l'emploi, la formation, la mobilité et l'entrepreneuriat.



“ Avec l'aide des agents d'accueil et stewards numériques, j'ai été capable de mettre à jour mon profil de demandeur d'emploi, télécharger des documents ou encore consulter le catalogue des formations. ”

2. Le réseau CABAN fédère les associations et autres organismes qui luttent contre la "fracture numérique" à Bruxelles.

Le conseil individuel

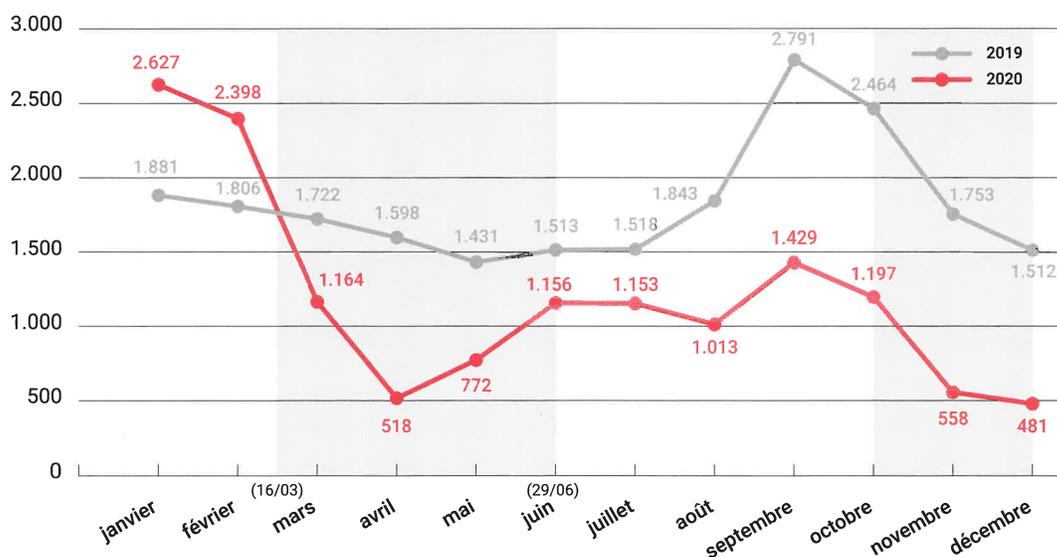


nombre de contacts
en conseil :

14.466

- > **7.684** en présentiel
- > **2.459** via boîte mail info@cdm-bp.brussels
- > **2.828** appels via le call center 0800.55.66
- > **937** via le tchat Facebook Messenger
- > **419** suite activités collectives
- > **139** suite contacts Projet Neets

NOMBRE DE CONTACTS EN CONSEIL INDIVIDUEL



Les zones en fond gris correspondent aux périodes de fermeture, du conseil en présentiel, dues aux mesures gouvernementales.

Entre les différentes mesures sanitaires, la Cité des métiers a très rapidement combiné le conseil individuel en présentiel et le conseil individuel en ligne. Les canaux de communication à distance ont d'ailleurs été multipliés afin de poursuivre au maximum les activités d'orientation. Le challenge a été de répondre dans des délais très courts, au vu du contexte et de la situation personnelle des usager-ère-s.

Les outils numériques n'étant pas accessibles à chacun-e, la Cité des métiers a mis tout en place pour réorganiser au plus vite le conseil en présentiel. Une réouverture s'est donc organisée du 29 juin au 30 octobre.

Dans un contexte de crise et d'incertitude, le rôle des conseiller-ère-s fut prépondérant dans leur tâche d'écoute et d'orientation. Ils-Elles ont permis aux usager-ère-s de, malgré tout, se projeter en leur proposant différentes possibilités dans leur recherche d'information professionnelle.

Les activités collectives



nombre d'activités collectives organisées :

831

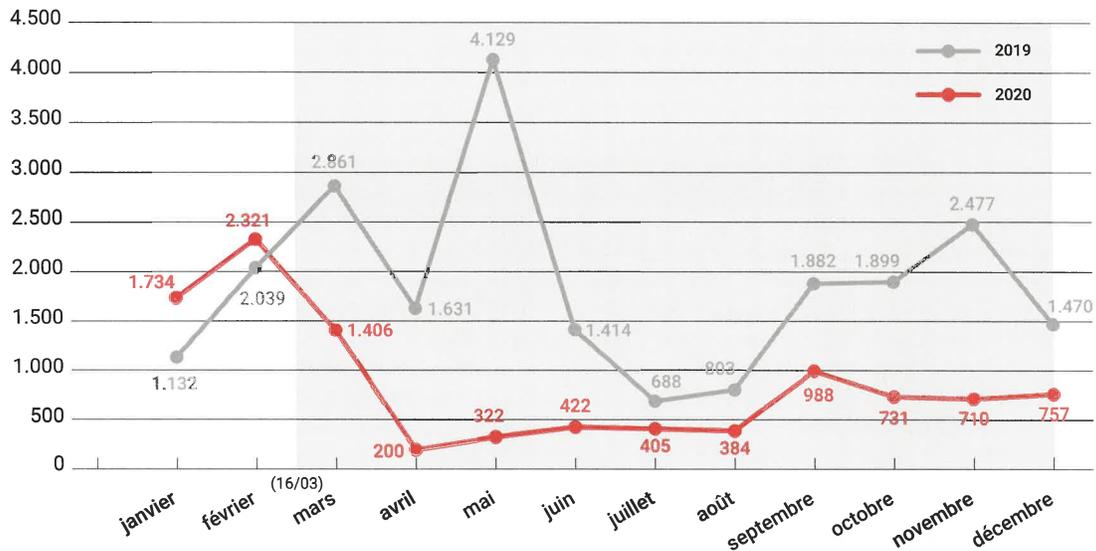
dont **263** en présentiel et **568** en ligne



nombre de contacts en activités collectives (en présentiel + en ligne) :

10.380

NOMBRE DE CONTACTS EN ACTIVITÉS COLLECTIVES



Les zones en fond gris correspondent aux périodes de fermeture, des activités collectives en présentiel, dues aux mesures gouvernementales.

En début d'année, de nouveaux ateliers et (demi-)journées thématiques tels que « Postuler en vidéo », « L'entrepreneuriat pour les personnes d'origine africaine », « Hackaton », « La préformation police » ou encore « Travailler à l'aéroport » avaient été organisés en présentiel. Stands et workshops étaient au programme de ces journées, ce qui donnait l'opportunité à la Cité des métiers de collaborer avec de nouveaux partenaires.

Cette diversification, qui avait pour objectif de sensibiliser plus de public, a connu un franc succès. La forte affluence, lors des trois derniers ateliers susmentionnés, s'est fait ressentir avec un pic de plus de 50% de contacts en janvier 2020. L'ambition sera de réitérer cet accomplissement, dès un retour à la normale.

Peu après le début de la crise sanitaire³, la programmation hebdomadaire des activités collectives, coproduites avec ou sans les partenaires, a été bouleversée et s'est déroulée en ligne.

Toutefois, cette situation a également apporté son lot d'opportunités. Les conseiller·ère·s ont été formé·e·s aux pratiques et plateformes de visioconférence⁴, et de nouvelles activités collectives bilingues ont pu être développées, adaptées et publiées sur le site web et les réseaux sociaux de la Cité des métiers. Parmi celles-ci, « Découvrir la formation en alternance : une formation, un stage, un métier », « Devenir enseignant : fonctions, études et une mesure de soutien », « Devenir infirmier : métier, études et une mesure de soutien », « Focus Carrière : Comment repenser mon réseau ? »...

Afin d'orienter ou réorienter les usager·ère·s, dont le statut et le projet professionnel ont été impactés par la crise sanitaire, la Cité des métiers a volontairement enrichi son offre d'activités relatives aux métiers porteurs et en pénurie.



3. Trois semaines après la fermeture, la première activité collective en ligne, qui a eu lieu le 7 avril 2020, fut "CV : mode d'emploi".

4. En fonction de l'organisme principal (co-)organisateur, la plateforme de visioconférence choisie était soit Whereby, soit GoogleMeet.

Les publics

En 2020, la Cité des métiers a répondu aux besoins et attentes de quelque 29.523 contacts⁵. Parmi eux, certains publics cibles spécifiques ont également bénéficié de différents services :



nombre de personnes touché-e-s dans le cadre d'actions d'information sur le dispositif de validation des compétences :

233



nombre de personnes touché-e-s dans le cadre du dispositif d'identification des compétences :

94



nombre de personnes touché-e-s dans le cadre des activités Euroguidance :

46



nombre de personnes touché-e-s dans le cadre de l'insertion des personnes incarcérées :

24



nombre de personnes touché-e-s dans le cadre des activités organisées en faveur des personnes en situation de handicap (public cible et professionnel du secteur) :

244



nombre de personnes touché-e-s dans le cadre du conseil à bord du Formtruck :

239

L'insertion durable des jeunes bruxellois-es dans le monde professionnel est un défi majeur. Dans son action, la Cité des métiers soutient au travers des années des initiatives pour informer les jeunes, lors de leur orientation scolaire ou vers l'enseignement supérieur, mais aussi faciliter leur transition dans la vie active. Que ce soit pour définir un projet professionnel, développer des compétences, entreprendre ou encore stimuler les jeunes éloigné-e-s du monde professionnel, des dispositifs sont mis en place pour répondre aux ambitions de chacun-e.

5. Le contact a été établi de différentes manières : soit à la Cité des métiers, soit dans les organismes concernés, soit à distance.

Les circonstances particulières de cette année ont vu certain-e-s jeunes élèves plus démunis par rapport à leurs choix. Ces dernier-ère-s se sont rapidement retrouvé-e-s isolé-e-s, par manque d'outils ou d'information.

Pour remédier à ce constat, et en réponse aux besoins exprimés par les principaux établissements, la Cité des métiers et la Fédération Wallonie-Bruxelles ont développé de nouveaux formats afin d'aider les jeunes à se projeter dans le parcours scolaire et professionnel. En dehors des habituelles visites d'élèves dans notre espace, les conseiller-ère-s se sont également rendu-e-s dans les établissements scolaires ou ont encore organisé des conseils individuels et des activités collectives en ligne.





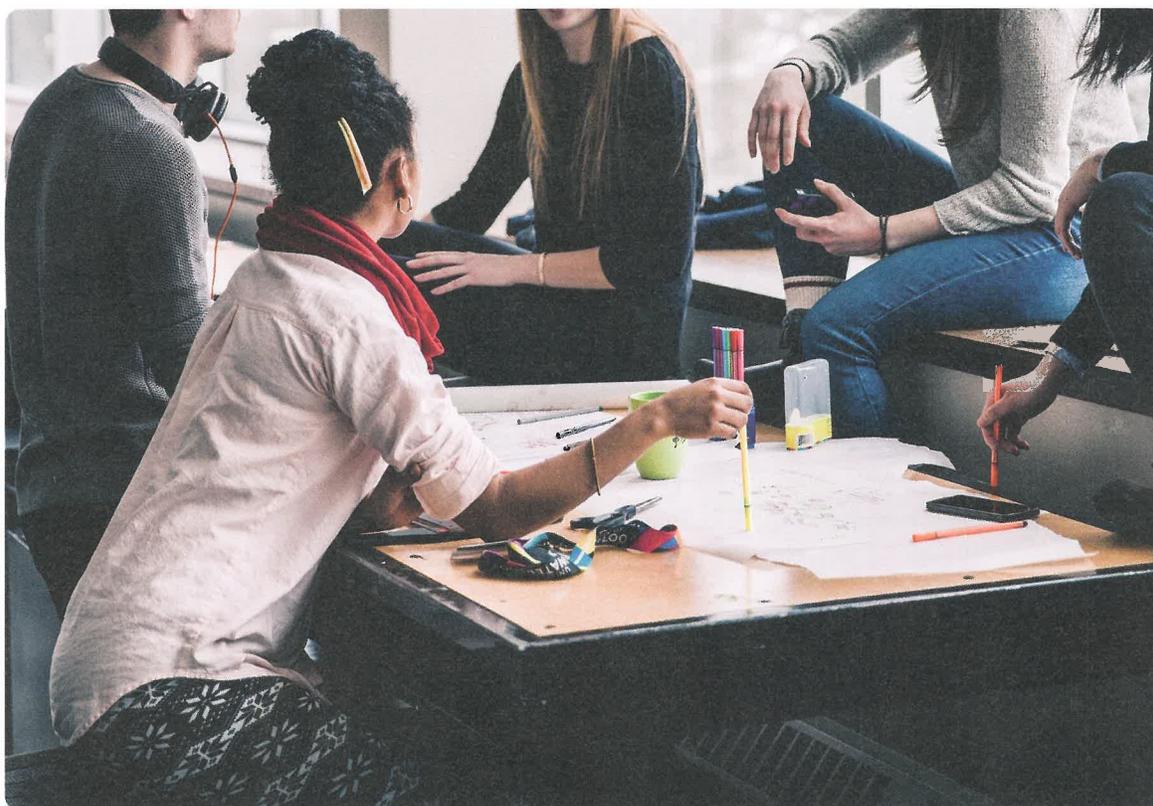
En ce qui concerne ces activités collectives orientées élèves, le parcours d'orientation (PTO) est le dispositif qui a permis de toucher le plus d'élèves du premier degré (2^e année) en un laps de temps très court. D'autre part, les ateliers tels que « Explorama », pour découvrir des environnements professionnels et réfléchir à une orientation en choisissant des univers de travail, « Inforizon », pour découvrir, explorer et évaluer des centres d'intérêts professionnels, et « Pass'Avenir », pour se poser des questions axées autour de thématiques permettant de définir un profil d'intérêts personnels, ont trouvé un grand succès auprès des écoles partenaires.



**“ Je vous remercie infiniment
pour tous les outils et pistes
d'orientation apportés. ”**

La Cité des métiers et le Pôle Académique ont organisé, chaque mercredi, des permanences et activités collectives pour orienter les jeunes élèves vers les études en haute école ou à l'université. D'autre part, la Cité des métiers et le Leerwinkel ont également organisé l'activité collective « Verder studeren in Brussel » afin d'aider les jeunes néerlandophones désirant étudier en haute école ou à l'université à Bruxelles.

Dans le futur, la Cité des métiers espère se renforcer pour rencontrer toujours plus d'écoles, de classes, et de parents. Tout cela, avec plus de partenaires, afin de répondre aux demandes des jeunes dans un dispositif plus intégré et multidimensionnel.



NEET'S



nombre de conseils
individuels :

139



nombre d'activités
collectives organisées :

17



nombre de contacts NEET's
ayant participé aux activités
collectives NEET's :

110

Un focus particulier a été également d'offrir des solutions aux jeunes NEET's⁶ particulièrement éloignés des institutions. Cette démarche trouve tout son sens dans cette période où le risque de décrochage a été présent, après une longue période d'interruption scolaire et de bouleversements. Et, encore plus dans un contexte de crise tel que celui que le monde a traversé.

Le projet NEET's de la Cité des métiers est resté très actif vis-à-vis des jeunes en adaptant les actions de son programme Touch'N'Go. En digitalisant à la fois l'« outreach », c'est-à-dire l'identification et la sensibilisation, mais également l'accompagnement et les activités collectives, la Cité des métiers a pu continuer à informer à distance les jeunes, les partenaires et missions locales...

Pour cela, Touch'N'Go a poursuivi 3 objectifs :

1. le développement de partenariats spécifiques avec les acteurs de terrain, au niveau local, à destination des jeunes et l'articulation des passages entre les acteurs locaux et la Cité des métiers
2. l'adaptation des modalités de conseil, d'accompagnement et d'activités collectives aux impératifs de la digitalisation
3. l'information à la fois des partenaires de terrain et des jeunes sur des questions d'orientation, d'apprentissage, d'emploi, de mobilité et d'entrepreneuriat via la création et la diffusion de contenus sur les réseaux sociaux de Touch'N'Go.

Pour toucher ce public à distance, le projet NEET's a renforcé sa présence en ligne, à travers les pages réseaux sociaux de Touch'N'GO. Une page Facebook et une page Instagram, à destination des jeunes et des partenaires (maisons de jeunes AMO⁷, maisons de quartier, etc), ont été créées pour respectivement leur partager des informations (bons plans, formations en ligne, etc), leur donner des conseils personnalisés et leur diffuser des challenges vidéos hebdomadaires.

6. 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 en 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 active.

7. Une AMO (Service d'action aux jeunes en milieu ouvert) est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation, de soutien et d'accompagnement pour les jeunes. Elle tente de remédier aux problèmes qui touchent les jeunes dans leur quotidien.

Les événements marquants

Durant cette année 2020, les événements marquants à la Cité des métiers ont été rythmés par le contexte sanitaire, les enjeux économiques, les besoins d'orientation et de réorientation des usager·ère·s et la nouvelle manière de travailler pour les membres de l'équipe. Des projets ont été développés avec le Réseau International des Cités des métiers ainsi qu'avec les partenaires. Même à distance, l'équipe a pu vivre quelques temps forts.

La Cité des métiers s'est lancée dans ses premières recherches (salles, visites, orateur·trice·s...) en vue de l'organisation de la Spring School 2020 à Bruxelles. Le thème central étant le positionnement des Cités des métiers comme soutien aux politiques européennes et bruxelloises de l'orientation professionnelle tout au long de la vie. Cet événement annuel, qui entrait dans le cadre du Réseau International des Cités des métiers, a dû être prématurément annulé en raison de la pandémie de Covid-19.

2020

JANV

FÉVR

La Cité des métiers a participé au "Salon des possibles" où la présence d'une quarantaine d'associations de terrain, travaillant dans le secteur de la transition après l'école, a permis d'informer près de 600 jeunes sur les possibilités d'insertion socio-professionnelle (emploi, formation, volontariat, services d'accompagnement, etc.). Cet événement était principalement destiné aux élèves des écoles d'enseignement spécialisé mais de nombreux professeur·e·s, parents et accompagnateur·trice·s y ont également participé.



La directrice de la Cité des métiers a participé à l'émission Arabica, sur l'antenne d'AraBel FM, pour présenter le concept aux auditeurs.

Avec ses partenaires, la Cité des métiers a participé au "Défi des Talents". Projet interactif et innovant dédié à l'orientation des jeunes, cet événement, organisé par l'EFP, propose des compétitions amicales aux élèves bruxellois.es. Ils.Elles doivent relever 16 défis pour trouver leur voie professionnelle. A cette occasion, 19 métiers en lien avec une formation professionnelle leur ont été présentés et 9 épreuves de présélection du Championnat belge des métiers de Worldskills Belgium ont pu être réalisées.

- La Cité des métiers a fêté son deuxième anniversaire en présence du ministre bruxellois de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Bernard Clerfayt, de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Promotion sociale de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Valérie Glatigny et des Directeurs.trices d'Actiris, de Bruxelles Formation et du VDAB Brussel, Grégor Chapelle, Olivia P'Tito et Geert Pauwels. Une conférence de presse a eu lieu pour partager les résultats de l'étude de satisfaction menée auprès de 500 usager·ère·s de la Cité des métiers. Au total, 95% se disaient satisfait·e·s, quatre personnes sur dix ont visité la Cité des métiers plusieurs fois par mois, 91% des personnes ont recommandé la Cité des métiers à leurs amis ou connaissances, 9 personnes sur 10 ont trouvé ce qu'ils cherchaient.
- La Cité des métiers a suspendu, le 13 mars, ses activités collectives organisées au sein de l'espace physique de la CDM.
- La Cité des métiers a fermé son espace physique, le 16 mars, et a mis en place un conseil individuel à distance via sa page Facebook Messenger son adresse mail info@cdm-bp.brussels. Elle a également profité pour lancer une nouvelle page Facebook dédiée au public des NEET's.
- La Cité des métiers a mis en œuvre, le 23 mars, une modalité de contact supplémentaire pour le conseil individuel en ligne via le call center (n° gratuit 0800 555 66) de Bruxelles Formation, avec un délai de réponse de maximum 48 heures par mail, téléphone ou visioconférence.
- La Cité des métiers a organisé, le 26 mars, sa première réunion d'équipe en visioconférence. Un total de 55 collaborateurs étaient en ligne ce jour-là.
- La Cité des métiers a mis en place un outil de communication interne sur la plateforme Slack, et a formé toute l'équipe à l'utilisation de celui-ci.



La Cité des métiers a organisé, le 3 mai, les premières activités collectives en ligne pour les NEET's (escape game sur les intelligences multiples, jeu des métiers...).

MARS

La Cité des métiers a accueilli le Réseau International pour présenter le rapport final de l'étude établie par Erasmus+ et Cocade, concernant l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie.

Dans le cadre d'une ouverture prochaine de différentes Cités des métiers, le Réseau International, accompagné des candidats de la région Sambre-Avesnois, ont fait connaissance avec le concept bruxellois de la Cité des métiers.

AVR

Suite au confinement, la Cité des métiers a décidé de lancer une campagne #1jour1métier sur le réseau social Facebook. L'objectif en était de valoriser et mettre à l'honneur les métiers dits "essentiels", de première ligne, qui s'exposaient au risque sanitaire.

La Cité des métiers a mis en place, le 7 avril, la première activité collective en ligne par visioconférence. Cette première expérience a été rapidement suivie par de nombreux ateliers.

La Cité des métiers a lancé, le 14 avril, une page Instagram pour les NEET's.

MAI





Les Formtrucks de Bruxelles Formation et les conseiller-ère-s de la Cité des métiers ont repris du service sur le terrain, durant tout le mois, avant un nouvel arrêt soudain causé par une nouvelle vague de cas de Covid à Bruxelles.

Afin de positionner le concept d'espace unique d'orientation comme acteur incontournable en francophonie, la Cité des métiers a participé à la mise en œuvre du dispositif "Orientation tout au long de la vie - enjeux éducatifs, économiques et sociétaux". Cette initiative quadripartite a impliqué à la fois la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire française.

JUIN

JUIL/AOÛT

SEPT

La Cité des métiers a rouvert, en deux temps, son espace physique uniquement sur rendez-vous :

- 15 juin – ouverture de la zone multimédia, avec accès aux ordinateurs, hormis les ressources documentaires papiers.
- 29 juin – ouverture de la zone conseil individuel dans le respect des mesures de distanciation sociale et des normes sanitaires.





“ Je travaille à nouveau et je tiens sincèrement à vous remercier pour votre aide qui m’a permis de m’épanouir, malgré une période ô combien compliquée pour tout le monde. ”

La Cité des métiers a décidé de relancer les tardives hebdomadaires du jeudi soir. Le public a donc pu à nouveau profiter des services jusqu’à 19h.

La Cité des métiers a participé à son premier salon virtuel, le Forum ON, destiné aux (futur-e-s) diplômé-e-s du Supérieur (1^{er}, 2^e et 3^e cycles), à la recherche d’un emploi ou de conseils concernant leur vie professionnelle. Ce salon bruxellois de l’emploi avait pour but de leur permettre de décrocher un premier contrat de travail.

Intensification des relations entre les Cités des métiers belges, notamment dans le cadre de la présentation de la plateforme Miti, de conseils en ligne, déjà utilisée par les Cités des métiers wallonnes.

OCT

NOV

DÉC

Suite aux décisions gouvernementales de procéder à un second confinement, la Cité des métiers s’est vue obligée de fermer à nouveau l’accès à son espace physique, dès le 1^{er} novembre, et de rebasculer ses services en 100% digital.

LA CITÉ DES MÉTIERS EN LIGNE

La communication interne et externe a été un maillon essentiel pour assurer, voire renforcer, le contact avec les parties prenantes : collaborateur-trice-s, usager-ère-s et partenaires. Sans surprise, c'est grâce aux outils digitaux que la Cité des métiers a pu maintenir les contacts.

➤ La communication interne

La Cité des métiers s'est assurée d'informer continuellement les collaborateur-trice-s par le biais de différents canaux : e-mails, visioconférences, réseau social interne...

Les informations sur les consignes de sécurité, les mesures relatives aux nouvelles conditions de travail ou encore les messages de soutien au personnel sont venus s'ajouter aux traditionnelles actualités des réunions d'équipe hebdomadaire en visioconférence.

L'e-mailing a été le canal privilégié pour informer le plus rapidement et le plus sûrement l'ensemble de l'équipe.

En plus des informations susmentionnées, chaque collaborateur-trice a aussi eu la possibilité de se tenir informé-e et d'interagir sur la plateforme collaborative Slack. A travers des canaux dédiés, des partages de documents et des discussions instantanées, il leur a été plus facile d'échanger à distance.

L'outil a permis de fédérer les collaborateur-trice-s et de faire la liaison entre les différentes thématiques d'expertise, à travers un partage de connaissances et d'actualités. De plus, ils-elles ont pu travailler en équipe sur des projets communs.



La communication externe

Le site web



nombre de pages vues :
305.322



nombre de visiteurs uniques :
213.134



origine géographique des visiteurs :
70% Région de Bruxelles-Capitale
30% autres (Anvers, Gand, Liège, Charleroi, Namur, Mons, Paris...)



nombre de demandes via le FAQbot :
5.341

Afin de mieux communiquer vers ses usager·ère·s, la Cité des métiers a adapté et intensifié la diffusion de ses modalités de service sur le site web et les réseaux sociaux. D'autres actions ciblées de communication sont passées par ces canaux.

Les pages du site web ont principalement servi de vitrine aux activités de la Cité des métiers et de point de contact avec celle-ci. On y a notamment retrouvé une mise à jour régulière des modalités de service adaptées, en présentiel ou à distance, ainsi qu'une publication quotidienne des événements récurrents à venir.




FR NL EN




Cette semaine

- 27/07 Clés pour décoder l'enseignement supérieur (séance en présentiel)
- 27/07 Les clés de l'orientation (atelier en ligne)
- 27/07 Se former tout en étant en incapacité de travail (séance en ligne)
- 27/07 Optimisez vos chances de décrocher un emploi ! (atelier en ligne)
- 28/07 Transfère : vos compétences au cœur de votre réorientation professionnelle (atelier en ligne)
- 28/07 Duo for a Job : un coaching pour l'emploi (séance en ligne)
- 28/07 Obtenir le CESS après 18 ans : pourquoi et comment ? (séance en ligne)
- 29/07 Initiation à LinkedIn (atelier en ligne)

[Afficher plus](#)

La semaine prochaine

- 02/08 Comment orienter mes usagers vers la formation ? (professionnels de l'orientation)
- 02/08 Atelier Euroguidance : CV Europass et bourses européennes (séance en ligne)
- 03/08 CV, mode d'emploi (atelier en ligne)
- 04/08 Transfère : vos compétences au cœur de votre réorientation professionnelle (atelier en ligne)
- 04/08 Des formations pour travailler dans un bureau d'études
- 05/08 Boostez votre recherche d'emploi avec Team4Job ! (séance en ligne)
- 05/08 Duo for a Job : un coaching pour l'emploi (séance en ligne)
- 05/08 Pass Avenir : un premier Pass vers votre avenir professionnel (atelier en ligne)

[Afficher plus](#)

Pour être plus en phase avec les nouvelles technologies et mieux répondre au besoin pressant des usager·ère·s, un FAQbot a également été développé pour faire office de premier filtre dans la recherche d'information et/ou de conseil. Les premiers travaux ont consisté en la couverture générique des thématiques d'orientation, de formation et d'emploi, ainsi que des questions les plus pertinentes en période de crise. Cette première expérience a permis de mettre en place l'infrastructure technique qui pourra être utilisée, dans le futur, pour développer les autres thématiques.

La Cité des métiers a également décidé de faire évoluer son site web afin de mettre l'usager·ère au centre de l'expérience de consultation. Fin janvier 2020, des tests d'ergonomie ont été lancés, en collaboration avec une société externe, auprès de citoyen·ne·s afin de mieux comprendre leur parcours de navigation et les difficultés auxquelles ils·elles sont confrontés. Ces analyses permettront d'adapter le discours et la disposition de l'information, grâce à une nouvelle interface, d'ici 2021.

A l'instar de son site web, la Cité des métiers a fait usage des réseaux sociaux pour communiquer avec ses usager·ère·s sur un certain nombre de nouveautés propres aux activités de la Cité des métiers et renforcer sa notoriété sur la place public.

Cette présence, principalement axée sur Facebook et LinkedIn, a permis de toucher à la fois un large public et les professionnels. Par le biais de ces canaux, des publications spécifiques (communication de service, articles de presse, informations de partenaires, campagne #1jour1métier...) ainsi que le calendrier des activités collectives ont été davantage mis en lumière.

Le succès de la campagne #1jour1métier, valorisant les métiers de première ligne (aide·s soignant·e·s, magasinier·ère·s, etc) s'est fait ressentir grâce à un nombre élevé d'interactions avec le public. De nombreuses vidéos explicatives des stages, formations et métiers ont été publiées durant trois mois.

Les réseaux sociaux

Alors que la Cité des métiers avait peu communiqué, durant la période pré-Covid, sur les réseaux sociaux, elle en a fait sa deuxième vitrine tout au long de l'année. Son nombre d'abonné·e·s a d'ailleurs doublé pour atteindre respectivement 2487 abonné·e·s, sur Facebook, et 387 abonné·e·s, sur LinkedIn. Le profil d'audience de notre page Facebook est composé de plus de femmes que d'hommes, avec un ratio important dans la tranche d'âge 25-44 ans. Le profil d'audience de notre page LinkedIn est lui principalement composé de cadres supérieurs, jeunes diplômés et de directions et/ou managers.

Bruxelles est la région la plus représentée sur nos deux canaux.

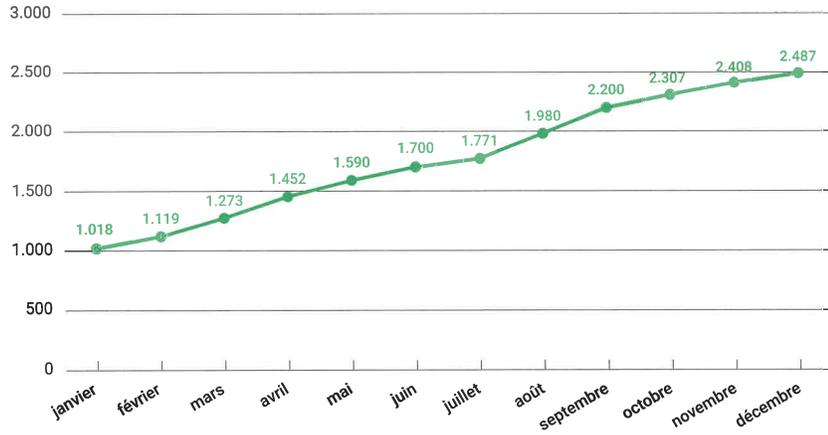


nombre d'abonné-e-s Facebook : **2.487**



nombre de publications Facebook : **683**

NOMBRE D'ABONNÉ-E-S FACEBOOK

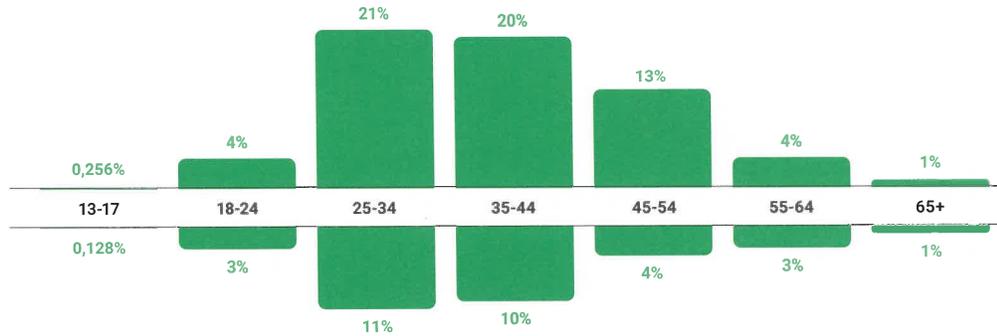


PROFIL AUDIENCE ABONNÉ-E-S FACEBOOK

Femmes **65%**

Vos fans

33% Hommes



Bruxelles : **68,35%**
 Wallonie : **4,38%**
 Flandres : **3,05%**



Autres : **24,22%**



nombre
d'abonné·e·s
LinkedIn :
387

Cadres supérieurs
(directeurs,
managers, etc) :
52,71%

Jeunes diplômés :
36,43%

Autres :
10,86%



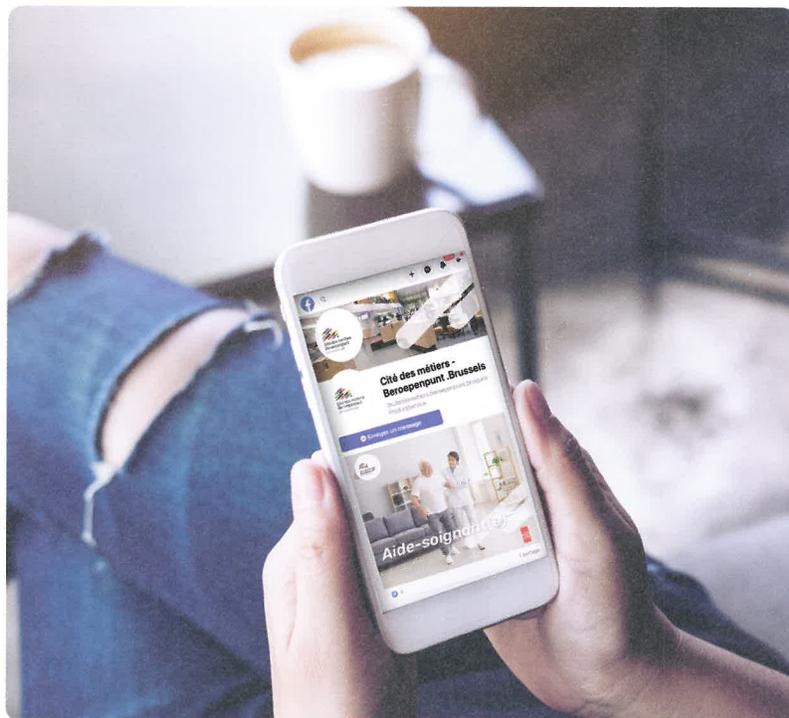
Bruxelles : **72,85%**
Wallonie : **15,84%**
Flandres : **4,30%**



France : **2,26%**
Autres : **4,75%**



**“ Grâce à votre expertise et vos conseils,
j’ai trouvé une formation et obtenu le
certificat me permettant d’exercer un métier.**



L'ÉQUIPE

La force de résilience, l'énergie et l'inventivité déployées par chaque membre de l'équipe ont permis de mener à bien la mission de la Cité des métiers, et de rester au plus près des usager·ère·s malgré le contexte de la crise.

Les collaborateur·trice·s ont démontré leur capacité d'adaptation à une série d'innovations auxquelles ils·elles ont été subitement confronté·e·s durant cette crise sanitaire. Malgré la fermeture de l'espace physique, un important renfort dématérialisé (intégration d'outils) et un suivi (formation) ont été mis en place pour garantir la continuité du service.

Toutes et tous se sont montré·e·s volontaires en interne pour s'outiller au plus fort de la crise. Ils·Elles se sont familiarisé·e·s avec les outils digitaux, et ce grâce à des formations et des coachings spécifiques. Par conséquent, les collaborateur·trice·s de la Cité des métiers ont dû aussi bien encourager leur réactivité que leur créativité pour gérer le flux de demandes d'usager·ère·s.

Et ce, parfois face aux difficultés exprimées par leurs interlocuteur·trice·s, quel que soit le canal de contact utilisé. Par ailleurs, la Cité des métiers a heureusement pu profiter de nouveaux renforts, tels que des conseiller·ère·s spécialisé·e·s, afin de consolider l'équipe déjà en place.

A noter que durant l'année 2020, avec l'accompagnement d'une société externe, la Cité des métiers a défini son identité et les éléments clés sur lesquels construire sa stratégie et son plan d'action. Déterminer sa Raison d'être, sa Mission et sa Vision est un élément essentiel pour la réussite et le développement d'une Cité des métiers où l'origine institutionnelle de chaque collaborateur·trice doit coexister avec ce projet multipartenarial. A travers une enquête et des ateliers en sous-groupes, cette prise de recul a été utile pour « brainstormer », sortir du cadre, permettre à chaque collaborateur·trice de s'exprimer, mais aussi cibler des valeurs communes et fédératrices.



Maintenant que ces valeurs ont été définies, elles devront dès l'année prochaine être associées à certains comportements afin de les faire vivre quotidiennement au bénéfice de toutes les parties, dont l'utilisateur en particulier...



En décembre, un team building a été organisé en visioconférence afin de réunir tous les membres de l'équipe autour d'un jeu d'énigme coopératif. Un lunch festif s'est également déroulé à distance pour célébrer la fin d'année.



CONCLUSION

En ce qui concerne 2020, la Cité des métiers tire un bilan en deux phases...

Alors que les deux premiers mois de l'année avaient connu une augmentation du nombre d'usager·ère·s, de 36% en conseil individuel et de 28% en activités collectives, par rapport à l'année précédente, cette tendance s'est vue brutalement arrêtée par la crise sanitaire.

Les dix mois restants, ayant forcément montré une chute des visites en présentiel, ont poussé la Cité des métiers à adapter ses modalités de services et développer de nouvelles actions dans des délais très courts.

Entre le besoin d'information continu des usager·ère·s et l'adaptation à une offre de service digital, un bilan positif ressort : de nouveaux outils complémentaires ont été développés pour toujours orienter le public. L'espace physique ayant été fermé, pour respecter les règles sanitaires en vigueur, un important déploiement d'outils en ligne (call center, tchat, visioconférence, FAQbot...) a été mis en place. Les usager·ère·s semblent globalement s'y être adapté.e.s, même si la fracture numérique est réelle pour certains. L'orientation et la réorientation ont été les thèmes qui ont rencontré le plus de succès.

De manière globale, l'année 2020 a connu une baisse de 47%⁸ de contacts établis par rapport à l'exercice 2019.

La communication s'est avérée être la rampe de lancement de la bascule digitale. Au regard de cette crise, elle a été un facteur indispensable au succès des actions à distance, dont la poursuite des modalités de service adaptées.

D'une part, la communication vis-à-vis des usager·ère·s, qui s'est majoritairement faite par le biais de nos réseaux sociaux et de notre site web, a permis d'assurer l'offre de services. D'autre part, la communication vis-à-vis de l'équipe qui a été un levier essentiel pour convaincre et embarquer les collaborateur·trice·s à ce nouveau mode de fonctionnement, mais aussi pour maintenir la dynamique de travail et mobiliser les forces dans la durée.

Les efforts accomplis devraient, espérons-le, permettre d'envisager une rentrée 2021 en hybride (mix de distanciel et présentiel). Un retour des activités en présentiel et de la convivialité qui les accompagne, reste en effet fondamental au projet professionnel des usager·ère·s de la Cité des métiers.

8. L'année 2020 a totalisé 29.523 contacts établis, contre 55.757 en 2019.

