

**Cité des métiers
Beroepenpunt
.brussels** 

**RAPPORT ANNUEL
2021.**

Un projet porté par :



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

	Préambule	3
	2021, l'année de l'innovation	4
	La dynamique partenariale	4
	L'orientation tout au long de la vie	6
	Les modalités de service	7
	L'espace multimédia	7
	Le conseil individuel	9
	Les activités collectives	11
	Les besoins spécifiques des publics de la CDM	14
	Les actions de la CDM en réponse aux conséquences de la crise sanitaire sur le marché de l'emploi	14
	Les jeunes	15
	Autres publics à besoins spécifiques	17
	Les événements marquants	18
	La Spring School 2021	21
	La Cité des métiers en ligne	24
	Communication interne	24
	Communication externe	25
	Le site web	25
	Les réseaux sociaux	26
	L'équipe	29
	Conclusion	30



Suivez la suite de notre projet sur les réseaux sociaux !

PRÉAMBULE

2021 restera dans nos mémoires comme une année complexe, inattendue mais également innovante. Notre activité a été marquée par la pandémie, une période de confinement et une distanciation sociale inédite nous amenant à concilier services en présentiel et services en ligne afin de répondre aux besoins de tous nos publics. L'année se clôture par un bilan positif au vu des quelques 33.060 contacts établis avec nos usagers.ères.

Par ailleurs, au cours de cette année 2021, la Cité des métiers (CDM) n'a cessé d'alimenter sa dynamique partenariale, d'amplifier et de structurer de nouvelles collaborations. Nous avons notamment renforcé nos services de conseils en mettant par exemple en place un nouveau chat en ligne qui permet d'organiser un réseau de conseils avec nos partenaires et les CDM wallonnes. Notre site web a été articulé différemment en offrant des services d'orientation pour les métiers, la formation et les stages – emplois. Les nombreuses actions entreprises contribuent à une meilleure visibilité des services d'orientation à Bruxelles.

L'impact de la pandémie a profondément bouleversé le monde de l'éducation, de la formation professionnelle et le marché du travail. Au cœur de ce chamboulement, de nombreuses personnes se sont retrouvées en questionnement et inquiètes pour leur avenir. Afin de les soutenir, la Cité des métiers a amplifié la mise en place d'actions concrètes d'orientation, ancrées dans la réalité et en concertation avec ses partenaires. Ainsi, durant cette année, nous nous sommes mobilisé.e.s pour expérimenter de nouveaux modes de travail, concevoir des méthodes innovantes et utiliser des outils inhabituels, tout en surfant sur

les opportunités offertes par le numérique, pour réinventer et proposer des services adaptés.

Cette année, le saut vers le numérique a été fortement amplifié, comme en atteste notamment l'organisation, par nos soins, de la première Spring School virtuelle réunissant l'ensemble des Cités des métiers du Réseau international et plus de 420 participants en visio conférence afin de débattre à propos des enjeux de l'orientation tout au long de la vie.

A l'issue de cette année, j'adresse mes sincères remerciements à toute l'équipe de la Cité des métiers pour son investissement sans faille. Se transformer aussi rapidement, en tant qu'organisation et petit à petit poser les jalons de notre pérennité est une réelle fierté. Mes remerciements s'adressent également à nos promoteurs et partenaires sans le soutien et la collaboration desquels tout ceci n'aurait pas été possible.

L'envie de relever de nouveaux défis et de remplir de nouvelles missions dans les années à venir, au service des Bruxellois.es, est notre source de motivation. Gageons que 2022 consolide le meilleur de ce que la pandémie nous aura appris et nous permette de maintenir et garantir le lien social, de lutter contre le sentiment d'isolement ressenti par certain.es et de développer les solidarités, la cohésion sociale et l'inclusion de tous et toutes.

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

Catherine Kinet

Directrice

2021, L'ANNÉE DE L'INNOVATION

La dynamique partenariale

Au cours de l'année écoulée, la Cité des métiers n'a cessé d'alimenter sa dynamique multipartenariale et d'établir de nouveaux contacts avec différentes organisations afin de compléter son offre de services visant à informer et conseiller le public bruxellois en matière d'orientation professionnelle.

Certaines collaborations existantes se sont structurées et amplifiées comme celles avec les Pôles Formation Emploi (PFE). En regard des expertises cumulées, cette co-construction a permis d'émettre des réflexions en matière d'orientation professionnelle, de mettre en avant des actions pertinentes et de faire valoir l'expertise de la Cité des métiers de Bruxelles.

Plusieurs réunions ont été organisées avec les partenaires de la Cité des métiers en mars, octobre et décembre 2021. Pour des raisons sanitaires, elles ont été organisées en distanciel.

De plus, en organisant la Spring School 2021, la Cité des métiers s'est mue en porte-drapeau du Réseau International des Cités des métiers. Être capable de réunir de nombreux acteurs spécialistes de l'orientation professionnelle a permis un partage de bonnes pratiques, une interconnaissance plus grande et un rayonnement du concept à l'échelle locale et internationale.

Au quotidien, les perspectives sont de susciter une plus grande coopération et une mutualisation des ressources entre partenaires afin de mettre les publics, et leurs besoins, au centre du dispositif de l'orientation tout au long de la vie.



Partenaires
du 1^{er} cercle
présents
au conseil
individuel à la
Cité des métiers



Partenaires
du 2^e cercle
organisant
les activités
collectives à
la Cité des
métiers

L'orientation tout au long de la vie

En ce qui concerne l'orientation tout au long de la vie, une nouvelle dynamique, portée conjointement par la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale et la Cocof a été lancée.

En décembre 2020, conscients des défis liés à l'orientation professionnelle et à l'issue d'un processus de consultation de nombreux partenaires, les quatre cabinets des Ministres compétents en matière d'orientation (enseignement secondaire, enseignement supérieur, emploi et formation professionnelle) ont approuvé la mise en œuvre du Dispositif d'orientation tout au long de la vie (OTLAV).

Un comité de pilotage stratégique d'orientation tout au long de la vie s'est réuni dès février 2021, pour instruire, organiser et valider les travaux relatifs à l'orientation en Belgique francophone et ainsi répondre aux enjeux futurs en matière d'orientation.

La Cité des métiers de Bruxelles a pris part à ce comité de pilotage stratégique ainsi qu'à différents groupes de travail organisés dans le cadre de la création de ce dispositif d'orientation tout au long de la vie.



Les modalités de service

Les recommandations gouvernementales liées à la pandémie ont obligé la Cité des métiers à fermer son espace physique jusqu'au 1er mars et à, ensuite, respecter un série de mesures sanitaires dès sa réouverture. Cette réalité a eu pour effet de changer les pratiques vis-à-vis des usagers.ères, en alternant services en ligne et en présentiel¹.

L'ESPACE MULTIMÉDIA

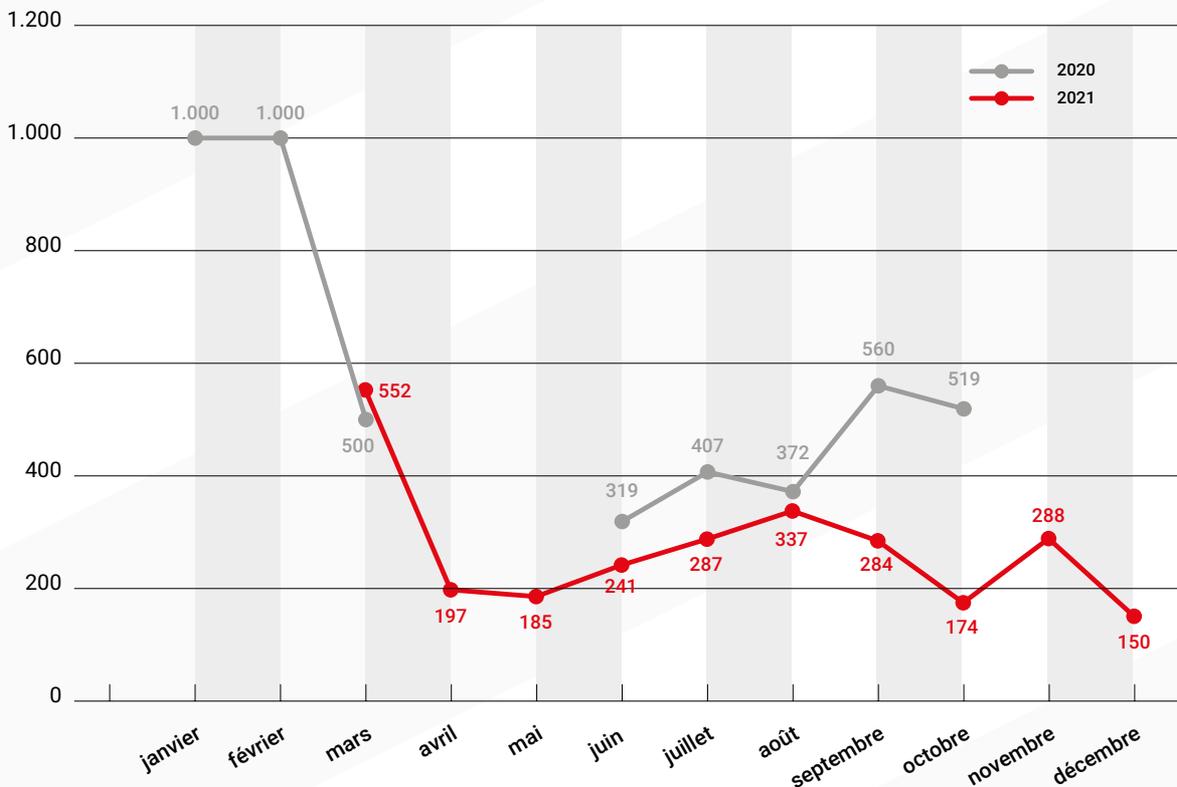


nombre de contacts dans l'espace multimédia : **2.695**



nombre d'ouvrages en accès libre : **1.809** (+ 11% par rapport aux 1628 ouvrages proposés en 2020)

NOMBRE DE CONTACTS DANS L'ESPACE MULTIMÉDIA



1. Après la période de confinement, 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.

A partir du 1^{er} mars, la Cité des métiers a pu rouvrir au public.

Dans l'espace multimédia, les personnes ne disposant pas d'ordinateur, de connexion internet ou n'ayant pas suffisamment de connaissances pour utiliser les outils numériques ont pu être aidées.

A la Cité des métiers, chacun.e a notamment pu mettre à jour son CV, l'imprimer, chercher des offres d'emploi et y postuler. Plus que jamais, les agent.e.s d'accueil et stewards numériques de la Cité des métiers se sont dédié.e.s à informer et initier à l'usage d'Internet et à la bureautique.

De nouveaux services ont été proposés afin de permettre au public l'accès à de nouvelles pratiques: les Bruxellois.ses ont pu être aidé.es afin de prendre part à des discussions en ligne avec des experts ou participer à des activités à distance telles que des sessions d'information. Installé dans des zones plus calmes et confidentielles, le public de la CDM a également pu mener des entretiens d'embauche à distance.

En 2021, la Cité des métiers a décidé de se doter d'un outil de visites guidées avec audioguide pour pouvoir montrer à tou.te.s les usagers, présent.e.s ou non dans l'espace, l'explication de la mission et de toutes les modalités de services de la CDM, via leurs tablettes ou leurs smartphones.

2021 a permis la création et la mise en ligne de cette visite guidée pour nos usager.e.s en français.

C'est en 2022 que nous poursuivrons, avec son équivalent en néerlandais, ainsi qu'avec 2 autres visites guidées (également dans les 2 langues) :

- L'une destinée aux professionnel.le.s de l'orientation
- L'autre, bien plus ludique, destinée à nos publics jeunes.

La Cité des métiers a également participé activement à la mise en œuvre du plan d'action pour l'accessibilité numérique lancé par le ministre de l'Emploi Bernard Clerfayt. Ce plan s'intéresse aux compétences numériques des Bruxellois.ses et oriente vers des solutions pour diagnostiquer ou proposer des formations, ceux qui ont de faibles compétences numériques de base. Ensemble, Actiris, Bruxelles Formation et la Cité des métiers, ont commencé à organiser régulièrement un atelier e-autonomie pour les chercheurs et chercheuses d'emploi qui ne disposent pas de l'expérience de base nécessaire pour rechercher un emploi via les canaux numériques.

La Cité des métiers de Bruxelles s'est en outre fait référencer sur plusieurs sites importants comme ceux de la Carte sociale de la Région Bruxelles capitale² et du réseau CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique)³. Ce faisant, elle a pu accroître sa visibilité auprès des Bruxellois.ses.

2. <https://social.brussels>

3. <https://www.caban.be>

LE CONSEIL INDIVIDUEL

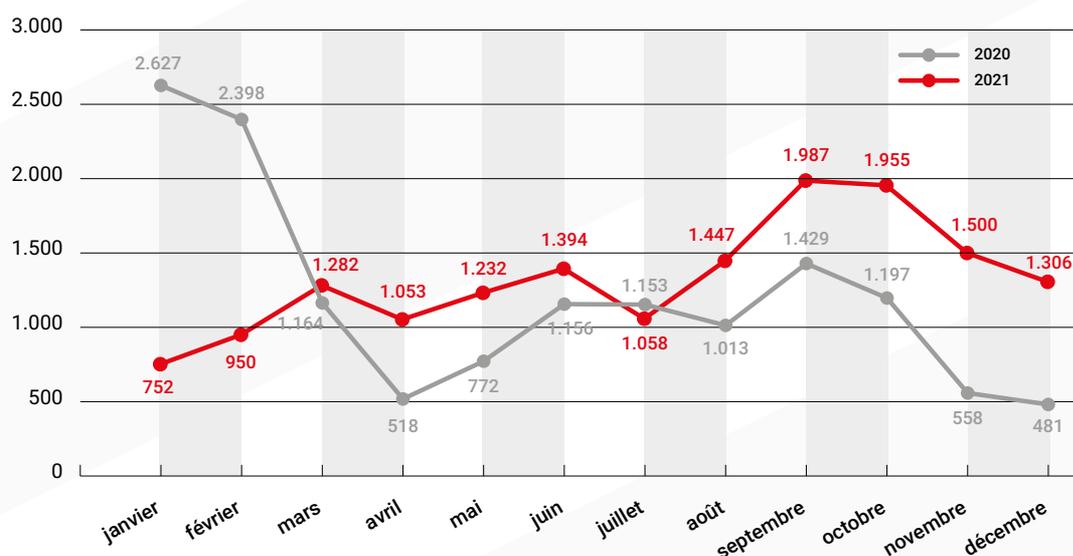


nombre de contacts
en conseil :

15.916

- > **8.489** en présentiel
- > **4.626** via boîte mail info@cdm-bp.brussels
- > **1.316** appels via le call center 0800.55.66
- > **820** via le tchat Facebook Messenger
- > **500** suite activités collectives
- > **165** conseils spécifiques pour le public NEET

NOMBRE DE CONTACTS EN CONSEIL INDIVIDUEL



L'année 2021 a débuté avec une Cité des métiers fermée au public, offrant uniquement ses services en ligne.

Le conseil individuel s'est ainsi poursuivi à distance via les différentes modalités qui avaient été mises en place en 2020:

- via du conseil en visioconférence
- via la boîte mail info@cdm-bp.brussels
- via un chat en ligne (organisé en début d'année sur Facebook et ensuite dès novembre, sur Miti (voir ci-après au chapitre des événements marquants))
- via le Call center de Bruxelles Formation.

Les outils numériques n'étant pas accessibles à tout le monde, la Cité des métiers a mis tout en œuvre pour réorganiser au plus vite le conseil en présentiel et a rouvert dès le 1^{er} mars 2021.

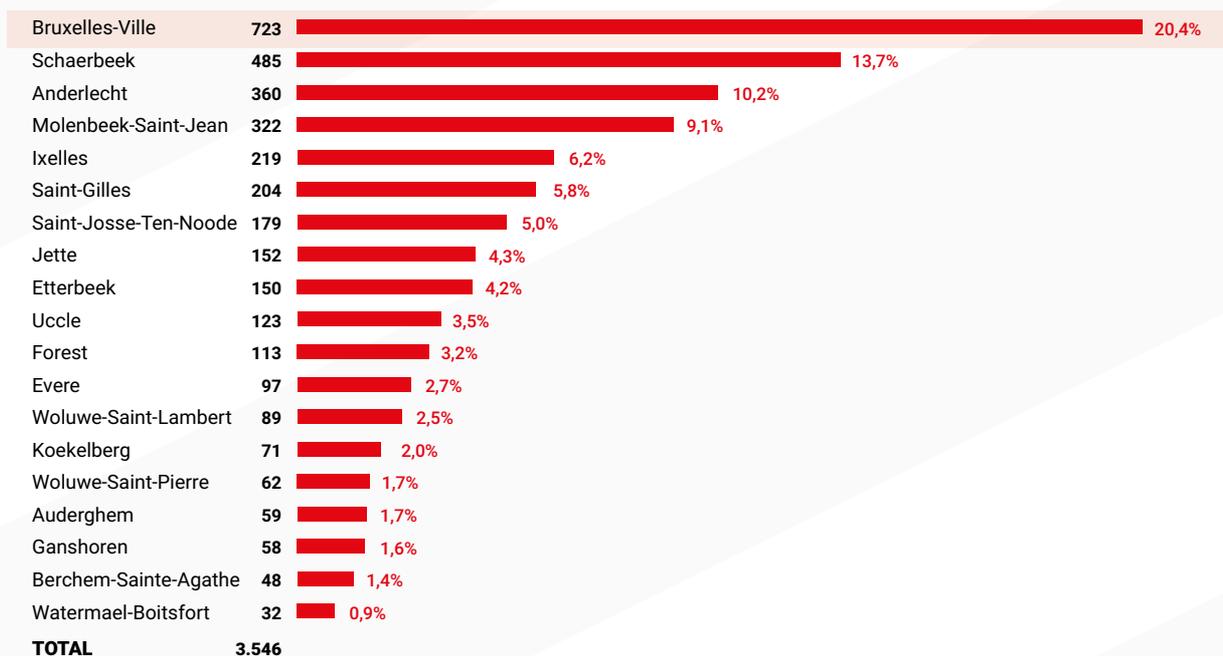
Les canaux de communication avec le public ont ainsi été multipliés afin de maintenir au maximum les activités d'orientation. Vu le contexte, l'objectif a été de répondre aux usagers.ères dans les délais les plus courts.

Dans le contexte de crise et d'incertitude de cette année 2021, le rôle des conseillers.ères fut prépondérant dans leurs tâches d'écoute et d'orientation. Les conseils prodigués et les informations données ont permis aux usagers.ères de poursuivre la construction de leur devenir professionnel.

La collecte de statistiques anonymes, à l'issue du conseil individuel, nous a permis de dresser le profil des visiteurs à la CDM:

- Les femmes (50,9%) sont légèrement plus nombreuses que les hommes (49,1%) ;
- Via une ventilation par classes d'âge de cinq ans, les 25-29 ans sont les plus nombreux (15,8%) ; via une ventilation par classes d'âge de dix ans, les 30-39 ans sont les plus nombreux (29,9%) ;
- 92,2% des visiteurs et visiteuses sont domicilié.e.s en Région bruxelloise ;
- 75,6% des visiteurs et visiteuses sont des chercheurs et des chercheuses d'emploi ;
- 50,3% des visiteurs et visiteuses se rendent à la Cité des métiers de leur propre initiative ;
- 74,4% des visiteurs et visiteuses ont effectué leur première visite à la Cité des métiers en 2021.

DANS QUELLE COMMUNE DE LA RÉGION BRUXELLOISE ÊTES-VOUS DOMICILIÉ(E) ?



LES ACTIVITÉS COLLECTIVES



nombre d'activités collectives organisées (en présentiel + en ligne) :

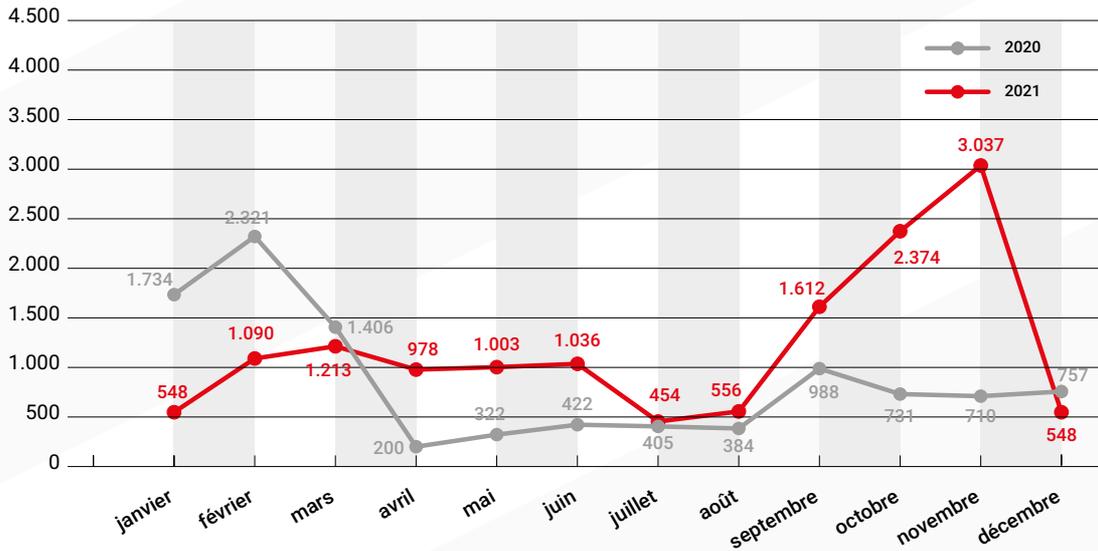
1.246



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

14.449

NOMBRE DE CONTACTS EN ACTIVITÉS COLLECTIVES



L'analyse du nombre de participants.e.s aux activités collectives en 2021 a permis de déceler deux tendances. D'une part, de nombreux Bruxellois.es ont pleinement embrassé la révolution numérique. Les activités en ligne ou les événements hybrides sont devenus des pratiques courantes. D'autre part, certains.e.s usagers.ères ont eu besoin d'un suivi plus personnalisé et de contacts humains.

Trois objectifs cruciaux soutenaient les actions de 2021 :

1 Pérenniser l'offre d'activités collectives en ligne

En 2020, la Cité des métiers s'était très vite adaptée et avait proposé dès début avril de nombreuses activités collectives en ligne. Compte tenu de l'incertitude sanitaire persistante en 2021 et du succès des activités collectives en ligne, la Cité des métiers de Bruxelles a continué à en proposer. Ainsi, en 2021, 61% des participants.e.s aux activités collectives de la CDM les ont suivies en visioconférence.

2 Redémarrer les activités en présentiel

Comme évoqué ci-dessus, certains usagers.ères ont préféré le contact humain pour recevoir des informations sur les études, formations ou l'emploi. Une priorité a donc été le redémarrage des activités collectives en présentiel. Les restrictions sanitaires dues au Covid ont clairement été un facteur limitant dans le déploiement de notre offre d'activités (réduction des capacités des salles). C'est ainsi que les chiffres pré-covid n'ont pas pu être atteints.

3 Innover, au centre des préoccupations

En tant que point de repère de l'orientation professionnelle, l'innovation a été au centre des préoccupations de la Cité des métiers. C'est ainsi que le contenu et la forme des séances d'information et ateliers ont évolué.

a. Les activités en formule "hybride", en numérique et présentiel

La « journée de la mobilité interrégionale » constitue certainement un bon exemple. Cet événement bilingue a été animé en visioconférence par les conseillers et conseillères de divers partenaires, notamment Actiris, le Vdab, le Forem, Aviatio,.... La particularité de cet événement numérique est qu'il a pu être réalisé à la Cité des métiers en présentiel et qu'en même temps, des participants.e.s assistaient à l'événement en visioconférence. C'est ainsi qu'il y avait plus de 650 participants.e.s à cet événement, dont plus de 80 qui y ont pris part en venant sur place à la Cité des métiers.

b. Nouvelles activités, nouveaux sujets

En 2021, plusieurs nouvelles activités ont vu le jour. Il s'agit d'activités collectives néerlandophones et francophones réparties sur tous les thèmes.

Voici quelques exemples :

➔ **Thème: Travailler**

- Séance d'information : Cosearching (FR)
- Personal Branding : Comment se présenter dans sa recherche d'emploi ? (FR)
- Zoom sur le secteur de la santé (FR)
- Workshop « My Actiris » (FR)
- Knelpuntberoepen-Begeleiding van nieuwkomers i.s.m Odisee Hogeschool (NL)
- Werken in de Openbare Sector (NL)

➔ **Thème : Apprendre**

- Se former tout en travaillant ou en étant chercheur d'emploi ? Pourquoi pas l'Enseignement de Promotion Sociale ? (FR)
- L'enseignement supérieur en Belgique : cursus néerlandophone ou francophone ? (NL/FR)
- Choisir ses études supérieures : une affaire de famille (FR)
- Graduaatsopleidingen in Brussel (NL)

➔ **Thème : Entreprendre**

- Devenir indépendant, c'est pour moi (FR)

➔ **Thème : bouger, mobilité nationale et internationale**

- Séance d'information : Réaliser un projet international sans se ruiner grâce au BIJ (FR)
- Discover Mobility : Augmentez vos compétences avec Erasmus Pro (FR)
- Euroguidance (CV Europass et bourses européennes) (FR)
- Partez travailler dans les montagnes autrichiennes (FR)

➔ **Séances d'informations destinées à des groupes cibles spécifiques :**

Il est important pour la Cité des métiers de prendre en compte des groupes cibles spécifiques de Bruxellois.es. Des activités ont été développées comme celles-ci :

- Génération W : un programme d'accélération pour jeunes femmes (FR)
- Séance d'informations destinées aux personnes en difficulté avec les outils numériques (FR)

Les besoins spécifiques des publics de la CDM

LES ACTIONS DE LA CDM EN RÉPONSE AUX CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI

Dans le contexte particulier de la pandémie, la CDM a mené une réflexion sur la façon d'aider de manière adéquate les chercheurs et chercheuses d'emploi ayant perdu leur emploi suite à la crise ainsi que les travailleurs et travailleuses en chômage temporaire. Elle a également informé le public à propos des différentes mesures de soutien mises en place par les gouvernements.

La Cité des métiers, dans sa mission de centre d'informations et de conseils, peut en effet proposer à chacun.e des services d'orientation et de réorientation utiles. Au cœur d'un écosystème multi-partenarial, la CDM facilite la lisibilité de l'offre de services proposés par l'ensemble des acteurs bruxellois de l'emploi, de la formation, des études, de la mobilité et de l'entrepreneuriat. Outre cette fonction de référencement, la Cité des métiers offre elle-même du conseil individuel et anime des activités collectives qui se veulent complémentaires à l'offre proposée par ses partenaires.

Grâce aux chiffres et analyses fournis par View.brussels⁴, la CDM a examiné les impacts de la crise sur les métiers et les secteurs et identifié les profils et besoins des nouveaux chercheurs et chercheuses d'emploi. La CDM s'est ensuite attachée à construire avec ses partenaires des réponses adaptées à ces différents profils et besoins.

Une partie importante du projet a consisté à communiquer vers les différents profils, les outils, solutions, conseils personnalisés dans ce contexte particulier, avec un regard sur l'évolution future du marché de l'emploi. Ce projet, intitulé *Future.me* a été lancé en septembre.

La CDM est fière d'avoir pu s'adapter et centrer son travail sur les besoins des usagers.ères et de la société.

Votre emploi a été impacté par la crise Covid ?

Future.me
vous aide à relancer votre carrière grâce à 3 dispositifs !

- #MOVER**
Votre secteur d'activité a été fortement impacté ? Le dispositif #MOVER vous aide à vérifier si vos compétences et expériences sont transférables vers un autre secteur.
- #FINDER**
Votre entreprise a été touchée, malgré un secteur d'activité moins gravement impacté ? Le dispositif #FINDER vous aide à améliorer votre recherche d'emploi dans le même secteur.
- #EXPLORER**
Vous voulez (re)donner du sens à votre carrière ? Le dispositif #EXPLORER vous aide à vous réorienter en vous posant les bonnes questions.

RECEVEZ UN CONSEIL INDIVIDUEL ou PARTICIPEZ À UNE SÉANCE D'INFORMATION en consultant notre site internet ou notre page Facebook

Avenue de l'Astronomie 14, 1210 Bruxelles M Madoou
www.citedesmetiers.brussels
Cité des métiers - Berespenpunt.Brussels

La Cité des métiers de Bruxelles au service de l'emploi et de la formation internationale des Cités des métiers

4. View.brussels est l'Observatoire bruxellois de l'emploi et de la formation. Ses travaux présentent les tendances du marché de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale et proposent des pistes de solutions pour répondre aux différents défis de demain.

LES JEUNES

Les jeunes ont été particulièrement fragilisé.e.s par la pandémie tant économiquement que socialement. Les effets de la crise sur leur vie et leur moral sont bien connus : difficultés liées à l'enseignement hybride, décrochage scolaire, manque de confiance en l'avenir, isolement, précarisation économique accrue, problèmes de santé mentale... Dans le contexte incertain de la pandémie, la mission d'orientation de la Cité des métiers s'est avérée primordiale pour les jeunes afin de les aider dans leurs questions d'orientation, projets d'avenir ou leur situation sur le marché du travail.

I. NEETs⁵ : Touch'N'Go

L'année 2021 a été la dernière année du co-financement Actiris/FSE/IEJ2 du projet NEET de la Cité des métiers.

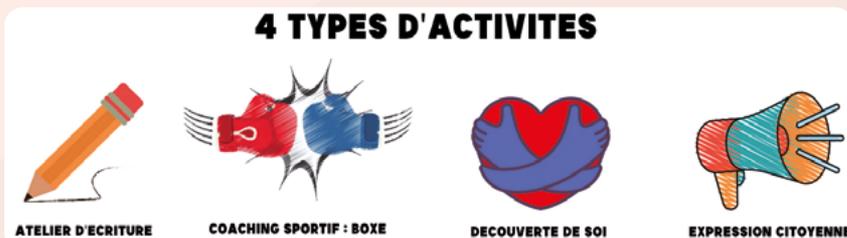
Ceci a permis de renforcer les partenariats, de consolider les activités existantes, d'en créer de nouvelles et de digitaliser certaines d'entre elles.

Dans ce contexte sanitaire, 218 jeunes NEET ont été accompagné.e.s (95 en conseil individuel et 123 lors de diverses activités collectives). Ceux et celles ayant participé à des activités collectives en présentiel ont été suivi.e.s majoritairement en visio-conférence.

Programme pilote

Un nouveau programme pilote et ludique intitulé « Uppercut ! Trouve ta voix/e » a été mis en place visant à aider en 2 semaines intensives d'activités collectives, suivies pour chacun.e des 11 jeunes qui y ont participé par de l'accompagnement individuel, à trouver leur voie.

Ce programme, a été constitué d'un agencement de 4 types d'activités :



Un franc succès : 9 des 11 jeunes participant.e.s ont retrouvé leur voie en faisant entendre leur voix, que ce soit en s'inscrivant à des formations qualifiantes, en reprenant leurs études ou en trouvant un emploi.



5. NEET : Not in education, employment or training : jeunes qui ne sont ni aux études, ni en formation, ni en stage ni à l'emploi.

II. Youth@CDM : le nouveau projet jeunes de la CDM de Bruxelles :

La CDM de Bruxelles a commencé dès début 2021 à déployer avec ses différents partenaires le projet Youth@CDM.

La première étape a été de proposer une approche intégrée d'offres de services existants qui va de la prévention contre le décrochage, en passant par l'orientation positive jusqu'à l'aide à la mise à l'emploi et ce pour tous les profils de jeunes, qu'ils soient :

- élèves du secondaire,
- étudiants du supérieur,
- jeunes chercheurs de formation,
- jeunes chercheurs d'emploi ou de stages,
- jeunes NEET.

Dès janvier 2021, un groupe de travail s'est formé, composé de conseiller.e.s des partenaires qui travaillent exclusivement ou en partie avec des publics jeunes (la Fédération Wallonie Bruxelles, le Pôle Académique de Bruxelles, WorldSkills Belgium, Bruxelles Formation, Actiris ainsi que les membres de l'équipe Touch'N'Go).

Sous l'impulsion des différent.e.s conseiller.e.s impliqué.e.s dans les activités d'orientation avec les jeunes, cette amplification des liens entre « acteurs jeunes » présents à la CDM visant à mutualiser les ressources, les outils et les méthodes a ainsi donné lieu à l'adaptation et/ou la création, à la mise en place et à la co-animation d'une série de nouvelles d'activités collectives en français, en 2021 spécialement destinées au public « jeunes » :

- Session d'information « Devenir infirmier.e : métier, études et une mesure de soutien » ;
- Session d'information « Devenir enseignant.e : fonctions, études et une mesure de soutien » ;
- Atelier « Études supérieures en Belgique : Cursus néerlandophone ou francophone ? » : Cette activité vise toute personne bilingue intéressée d'en savoir plus sur les systèmes d'enseignement supérieur francophone et néerlandophone. ;
- Activité « Fin de secondaire et après ? » : Adressée à un public de rhéto et de 7e professionnelle et partant de leur projet et parcours scolaire, cette activité co-construite à la CDM par ses conseiller.e.s issus de différents partenaires, vise à informer les élèves sur les différentes possibilités qui s'offrent à elles et à eux : études supérieures, travail, formation professionnelle, formation en alternance, enseignement de promotion sociale, soutien et accompagnement des adolescent.e.s.;
- Capsules vidéos «STEM by SKILLS»⁶ et témoignages inspirants d'anciens compétiteurs et compétitrices des Startech's Days ont été utilisés par l'ensemble des conseiller.e.s de la CDM pour informer les jeunes sur les métiers techniques, technologiques et scientifiques ainsi que sur les métiers en pénurie.

6. Ces capsules sont disponibles sur Youtube.

- Atelier en ligne, ouvert à tous les jeunes de moins de 30 ans intéressé.e.s par une expérience en Europe: création de son portefeuille de compétences européen Europass, connaissance des possibilités de bourses européennes et découverte de l'EQF (European Qualifications Framework).

2022 verra naître encore bien d'autres collaborations, afin que la CDM puisse offrir à tou.te.s les jeunes Bruxellois.e.s un centre d'information et de conseils « multipartenarial » orientant vers les dispositifs existants en Région Bruxelles-Capitale, quels que soient leur situation, leurs besoins et leurs projets.

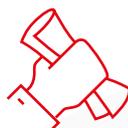
AUTRES PUBLICS À BESOINS SPÉCIFIQUES

En 2021, la Cité des métiers a répondu aux besoins et attentes de quelque 33.060 contacts⁷. Parmi les usagers.ères, certains publics à besoins spécifiques ont également bénéficié de ses services :



nombre d'usagers.ères touché.e.s dans le cadre d'actions d'information sur le dispositif de validation des compétences :

304



nombre d'usagers.ères touché.e.s dans le cadre du dispositif d'identification des compétences :

329



nombre d'usagers.ères touché.e.s dans le cadre des activités Euroguidance :

270



nombre d'usagers.ères touché.e.s dans le cadre de l'insertion des personnes incarcérées :

14



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

211



nombre d'usagers.ères touché.e.s dans le cadre du conseil à bord du Formtruck :

658

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

Les événements marquants

Durant cette année 2021, des moments clés ont rythmé la vie de la Cité des métiers ; des événements et projets innovants ont été développés avec le Réseau International des Cités des métiers, ainsi qu'avec les partenaires.

2021

JANVIER / FÉVRIER

Dans la continuité des mesures gouvernementales émises fin 2020, la Cité des métiers s'est vue obligée de maintenir la fermeture de son espace physique et la poursuite de ses services en 100% virtuels jusqu'au 28 février inclus.

MARS

La Cité des métiers a fêté son troisième anniversaire, en interne, lors d'un lunch à distance avec échange de cartes de vœux.

AVRIL

Dans le cadre du projet Focus Opportunité Emploi mené par Actiris, la Cité des métiers a mis à l'honneur, chaque semaine, un métier porteur ou de niche, choisi sur base d'analyses de view.brussels. Des publications sur les réseaux sociaux et des vidéos diffusées sur les écrans de l'espace multimédia ont servi à renseigner les publics sur les offres d'emploi et de formations menant à ces métiers.

MAI

La Cité des métiers a participé, les 27 et 28 mai, à la Bourse Digitale de la Formation organisée par Tracé Brussel. Destinée au public intéressé par les possibilités de formation, une cinquantaine d'organisations y ont présenté leurs activités.

La tournée des Formtrucks de Bruxelles Formation, et des conseiller-ère-s de la Cité des métiers, a repris du service le 21 mai. Des conseils personnalisés ont donc pu être donnés, sur le terrain, au public.

JUIN

La Cité des métiers a organisé, les 2, 3 et 4 juin, la Spring School 2021 en ligne. Durant ces trois après-midis d'échanges, de rencontres et de prospectives, 426 participant.e.s se sont réuni.e.s virtuellement pour interagir autour de la thématique « *Les Cités des métiers : une solution innovante pour répondre aux enjeux européens en matière d'orientation tout au long de la vie ?* ».

JUILLET / AOÛT

SEPTEMBRE

La Cité des métiers a lancé son programme *Future.me* afin de contribuer à l'aide apportée aux Bruxellois.es ayant perdu leur emploi durant la crise Covid-19. L'objectif a été de proposer une démarche structurée, construite avec les partenaires, afin d'offrir un maximum d'outils pratiques en fonction des besoins personnels de chacun.e et de l'impact du Covid sur les secteurs desquels les usagers.ères sont issus. À cet effet, des flyers papiers et publications sur les réseaux sociaux ont informé le public sur les possibilités existantes pour retrouver un emploi.

OCTOBRE

La Cité des métiers a participé le 13 octobre au salon Forum ON. Organisé de manière virtuelle, ce salon bruxellois était destiné aux (futur.e.s) diplômé.e.s du Supérieur (1^{er}, 2^e et 3^e cycles) qui étaient à la recherche d'un premier emploi ou de conseils concernant leur vie professionnelle.

La Cité des métiers a participé à la journée de la mobilité interrégionale pendant laquelle Aviato a organisé une séance d'informations.



Olivia P'tito

Présidente du Réseau International des Cités des métiers (RICDM)

organisée par le Réseau des Cités des Métiers, by International Network of Cities des Métiers,



La Cité des métiers a rejoint la plateforme d'e-conseil, Miti, lancée conjointement par les Cités des métiers wallonnes. Dans une logique de mutualisation du conseil en orientation professionnelle, cet outil vise à offrir aux usagers.ères la possibilité de chatter en direct avec un.e conseiller.ère et de trouver des réponses à leurs questions. Dans le cadre de cette collaboration, les conseillers.ères de la Cité des métiers ont été formé.e.s à son utilisation.

NOVEMBRE

Les Startech Days, organisés en présentiel par WorldSkills Belgium se sont déroulés les 8 et 9 novembre à Ciney Expo. Événement phare des actions de promotion des métiers techniques et technologiques, la Cité des métiers y a participé pour présenter ses services et thématiques auprès des jeunes.

La Cité des métiers a participé au So She Festival à Tour & Taxis, le 20 novembre. Cet événement annuel d'une journée mettait l'accent sur la thématique de l'entrepreneuriat féminin et a rassemblé tous les acteurs et actrices de l'écosystème bruxellois. L'objectif a été de donner les outils aux « leadeuses » de demain pour se lancer dans leur projet professionnel.

La Cité des métiers a participé au salon du SIEP, les 26 et 27 novembre. L'événement s'est déroulé de manière hybride, alternant la formule en présentiel à Tour & Taxis et la formule virtuelle. Ce fut l'occasion pour les jeunes de se questionner sur leur avenir professionnel, en matière d'études ou de formations.

DÉCEMBRE

Dans le cadre du projet Keep in Pact*, organisé par le Réseau International des Cités des métiers, la Cité des métiers de Bruxelles s'est associée à plusieurs partenaires afin de réaliser une visite guidée virtuelle et immersive en 360°. Cette intensification des relations entre les Cités des métiers et partenaires européens a permis de valoriser l'activité d'orientation professionnelle, tant pour les professionnels et les institutions que pour les usagers.ères.

* Le projet Keep in Pact (Keep Innovation in Multi Partnership Cooperation in Lifelong Guidance Services) a pour objectif de renforcer les compétences des professionnels en matière de « gestion et coopération multi-partenaire » dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie. Le projet vise également à développer une approche innovante d'écosystème multi-partenarial pour les organismes publics et privés intervenant dans le champ de la vie professionnelle.



La Spring School 2021

La Cité des métiers de Bruxelles a organisé la Spring School du Réseau International des Cités des métiers du 2 au 4 juin 2021, « Les Cités des métiers : une solution innovante pour répondre aux enjeux européens en matière d'orientation tout au long de la vie ? ». Cet événement organisé en visio a rassemblé plus de 420 personnes, parmi lesquelles des spécialistes internationaux, des personnalités politiques mais également de nombreux et nombreuses spécialistes et conseiller.ères de l'orientation professionnelle.



La première journée a été dédiée aux retrouvailles des professionnel.le.s des Cités des métiers.

Le lendemain, deux tables rondes ont été introduites par Olivia P'tito, Présidente du Réseau International des Cités des métiers, qui a insisté sur l'ancrage des CDM dans l'actualité, les territoires, l'avenir et les enjeux européens.



En 2021, 27 CDM réparties dans 6 pays européens ont accueilli des publics de différents territoires. Ce qui unit les CDM, ce sont le label développé par Univercience, la charte et les valeurs basées sur les principes fondateurs que sont l'anonymat, la gratuité et le libre-service. Ces principes mettent les publics au centre des préoccupations en offrant des services adaptés, innovants et orientés solutions qui permettent aux citoyens et aux citoyennes de se projeter dans leur vie professionnelle.

“ L'orientation des citoyen.ne.s européen.ne.s tout au long de leur vie face aux mutations du marché du travail et à l'évolution des métiers »

Dans le contexte actuel de pandémie, d'automatisation, de transition écologique et numérique, d'adaptation au marché du travail et aux conditions de travail, le monde a assisté à une accélération du changement à plusieurs niveaux. L'orientation et des formations tout au long de la vie, sont des solutions innovantes qui aident les politiques à répondre aux besoins économiques, sociaux, collectifs et individuels.

« La coopération multi-partenariale une réponse aux enjeux européens en matière d'orientation tout au long de la vie ? »

La volonté politique d'augmenter les compétences est bien présente. Sont recommandées, à la fois, une approche la plus intégrée possible et l'existence d'un acteur offrant des réponses holistiques, avec un haut niveau de coopération et de coordination, tout en tenant compte des interconnexions

avec les politiques européennes, les besoins des entreprises, les besoins de tous les publics en ce compris les plus fragilisés.

« En matière de compétences, il est essentiel d'avoir des partenaires solides et efficaces. Et je pense que les Cités des métiers sont un excellent exemple d'une telle réponse multipartenaires dans l'accompagnement des usagers vers les moyens d'élaboration et de réalisation d'objectifs professionnels »

Joost Korte, Directeur Général de l'Emploi, Affaires Sociales et Inclusion, Commission Européenne

La question de l'orientation tout au long de la vie est de plus en plus cruciale. Là où le covid et la crise économique bouleversent beaucoup de secteurs industriels, il a un risque d'entraîner des « accidents » économiques, de mettre des entreprises en difficulté, dont certaines pourraient être amenées à cesser leurs activités, avec pour conséquence des travailleurs et travailleuses qui devront se réorienter.

« Et donc la Cité des métiers s'impose comme le partenaire privilégié pour accompagner et guider tous les publics dans leurs choix de carrière »

Bernard Clerfayt, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal

Pour accompagner les transitions, il faut des mesures globales déclinées en réponses ciblées adaptées au territoire. L'orientation devient un apprentissage, c'est pourquoi il s'inscrit dans un processus tout au long de la vie pour les jeunes et les moins jeunes.

« Voici les CDM bien positionnées comme une solution innovante pour répondre aux différents enjeux européens en matière d'orientation tout au long de la vie »

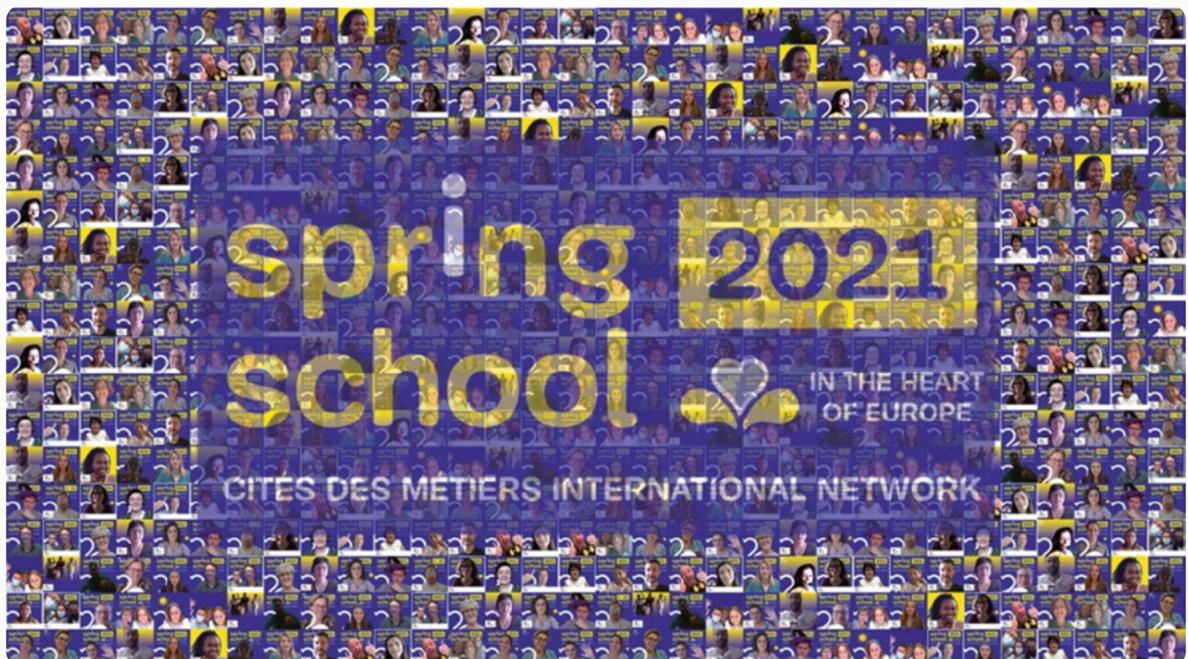
Catherine Kinet, Directrice de la Cité des métiers de Bruxelles

Catherine Kinet, Directrice de la CDM de Bruxelles, a conclu le deuxième jour en remerciant les experts et les représentants de la Commission Européenne et des pouvoirs publics pour leurs riches interventions.

Le troisième jour a abordé la question de savoir comment les CDM allaient répondre aux nouveaux besoins et attentes des citoyens. Dix-neuf ateliers d'échanges de bonnes pratiques entre les CDM ont été organisés. Des ateliers consacrés à la transformation digitale, aux effets du conseil à distance, à l'ergonomie des sites web pour plus d'accessibilité aux publics, à l'exemple de la plateforme de chat MITI mise en place par les CDM wallonnes. L'environnement a également été abordé avec un atelier consacré aux métiers de l'énergie dans les territoires. Certains ateliers ont été consacrés aux publics fragilisés avec notamment un atelier consacré aux jeunes Neet et un autre aux publics migrants. Des approches et des outils ont été présentés, tels que la méthode de l'activation du développement vocationnel et personnel, la pédagogie du « learning by doing ». Un atelier a également été consacré aux compétences à s'orienter, un autre à l'outil « Europass » proposé par la Commission Européenne et enfin un atelier qui a abordé la dimension « genre » dans les CDM. Les CDM se voulant être des laboratoires, des actions innovantes ont donc été mises à l'honneur comme les actions « hors les murs », et d'autres outils numériques utilisés dans certaines CDM, des tiers lieux et des e-bibliothèques. Enfin, d'autres sujets ont aussi été abordés comme l'apprentissage en entreprise, la reconversion professionnelle et la politique européenne de cohésion.

L'édition 2021 de la Spring School, la première à avoir été organisée en visio a, à nouveau, montré le dynamisme du Réseau International des Cités des métiers, souvent qualifié d'original et de convivial.

La Spring School s'est terminée joyeusement en se promettant de se revoir l'année suivante afin de continuer à cocréer les Cités des métiers de demain.



LA CITÉ DES MÉTIERS EN LIGNE

Force est de constater que les modes d'interaction ont continué à évoluer durant cette année marquée par la crise sanitaire et la distanciation sociale. Ainsi, la digitalisation de la Cité des métiers a impacté à la fois la communication interne et la communication externe. Permettre à un maximum de collaborateurs.trices et usagers.ères de rester connecté.e.s, pour échanger ou profiter des services, a été la priorité de l'année.

Ainsi, la Cité des métiers a mis tout en œuvre afin d'entretenir le contact à distance, tout y apportant une dimension humaine.

➤ La communication interne

La Cité des métiers a veillé à informer continuellement ses collaborateurs.trices par le biais de différents canaux: e-mails, visioconférences, réseau social interne...

Outre la revue de l'actualité présentée lors de la réunion d'équipe hebdomadaire organisée en visioconférence, de nombreuses informations sur les consignes de sécurité, les mesures relatives aux nouvelles conditions de travail ont été partagées.

La priorité a été de faciliter les échanges à distance. Ainsi, au travers de canaux dédiés, des partages de documents et des discussions instantanées ont pu avoir lieu.



La communication externe

Le site web



nombre de pages vues :
382.768



nombre de visiteurs uniques :
51.844



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



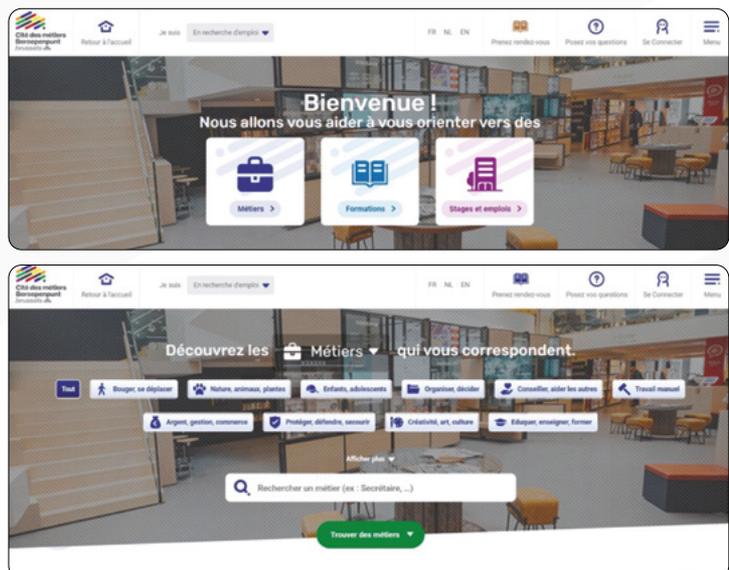
nombre de demandes via le FAQbot :
3.564

Afin de mieux communiquer vers ses usagers.ères, la Cité des métiers a adapté et intensifié la diffusion de ses modalités de service sur son site web et ses réseaux sociaux. D'autres actions ciblées de communication sont passées par ces canaux.

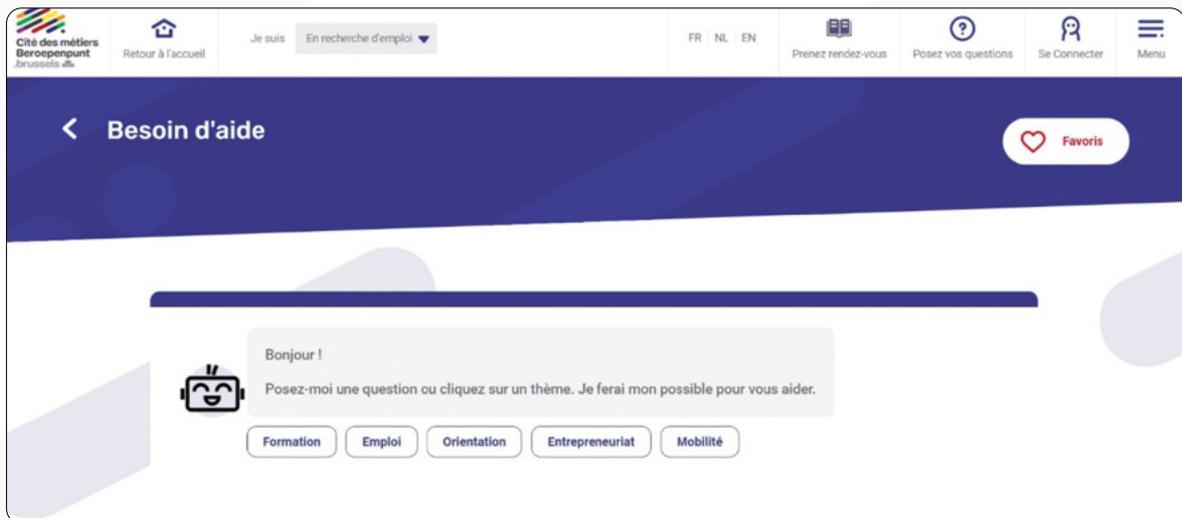
Les pages du site web ont principalement servi de vitrine aux activités de la Cité des métiers. On y a également retrouvé une mise à jour régulière des services et l'adaptation des horaires, un système de réservation pour l'espace multimédia et le conseil individuel, ainsi qu'un système d'inscription pour les événements récurrents à venir.

Une page dédiée a également été mise en ligne pour informer sur le programme *Future.me* qui vise à aider les Bruxellois.es ayant perdu leur emploi suite à la crise sanitaire.

Une nouvelle interface spécialement conçue et dessinée pour les usagers.ères, a permis de mieux mettre en avant les métiers, les formations et les stages.



Pour toujours mieux répondre aux besoins des usagers.ères, le FAQbot a également été enrichi en contenu. Un premier niveau d'information est apporté aux usagers.ères sur base de leurs questions liées à l'orientation, la formation, l'emploi, la mobilité et l'entrepreneuriat, tout en traitant les questions les plus pertinentes en période de crise.



La Cité des métiers a également décidé de faire évoluer son site web afin d'outiller au mieux tous.toutes les spécialistes de l'orientation. Courant 2021, des groupes de travail constitués de conseillers.ères ont été mis en place pour mieux comprendre leurs usages et besoins au quotidien lorsqu'ils rencontrent le public. Cette démarche permettra de publier, d'ici 2022, la nouvelle interface « je suis spécialiste de l'orientation ».

Les réseaux sociaux

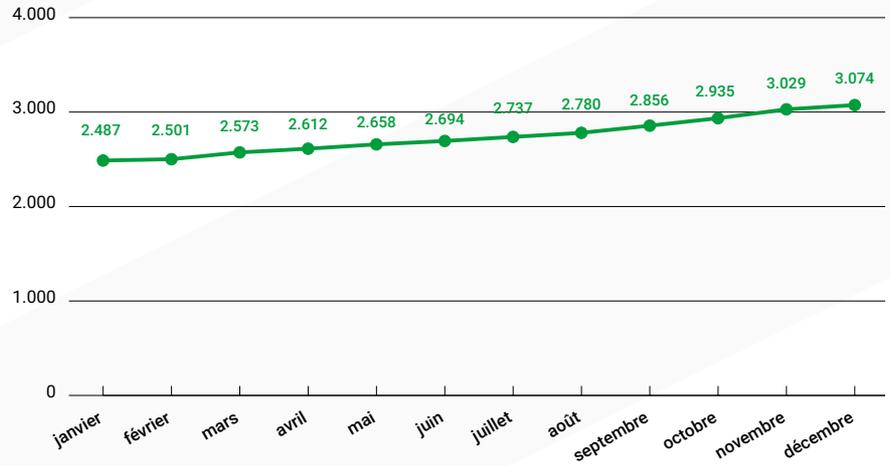
En trois ans, la Cité des métiers a été capable d'augmenter de 23,5% son nombre d'abonné.e.s sur les réseaux sociaux. Le profil d'audience de sa page Facebook est composé de plus de femmes que d'hommes, avec un ratio important dans la tranche d'âge des 25-44 ans. Le profil d'audience de la page LinkedIn est lui principalement composé de cadres supérieurs, de jeunes diplômés et de directions et/ou managers.

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

NOMBRE D'ABONNÉ·E·S FACEBOOK



nombre d'abonné·e·s Facebook : **3.074**



nombre de publications Facebook : **823**

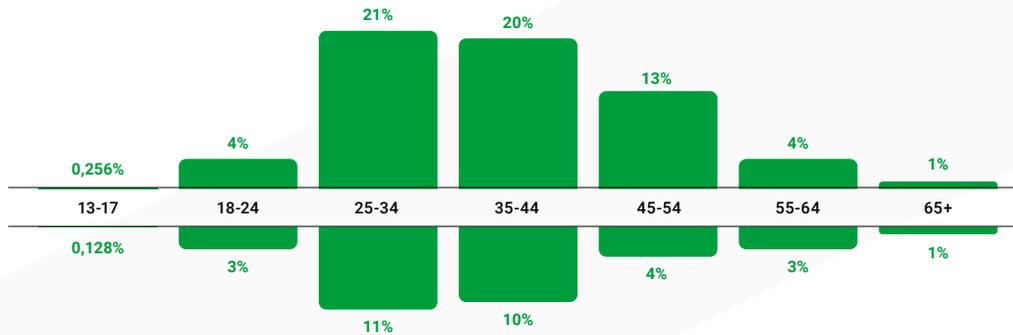
PROFIL AUDIENCE ABONNÉ·E·S FACEBOOK

Femmes **65%**

Vos fans

33%

Hommes



Bruxelles : **69,45%**
 Wallonie : **3,87%**
 Flandres : **3,15%**



Autres : **23,53%**



nombre
d'abonné-e-s
LinkedIn :
891

Cadres supérieurs
(directeurs,
managers, etc) :
54,26%

Jeunes diplômés :
37,12%

Autres :
8,62%



Bruxelles : **74,10%**
Wallonie : **16,22%**
Flandres : **3,05%**



France : **2,80%**
Autres : **3,83%**

A l'instar de son site web, la Cité des métiers a fait usage de ses réseaux sociaux pour communiquer avec ses usagers.ères sur un certain nombre de nouveautés propres aux activités de la Cité des métiers et de ses partenaires.

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 (communications de service, articles de presse, informations de partenaires, campagne #1semaine1métier, campagne *Future.me*...) ainsi que le calendrier des activités collectives ont été partagés.

Le succès des campagnes #1semaine1métier et *Future.me* s'est fait ressentir et a occasionné un nombre élevé d'interactions avec le public. De nombreux contenus multimédias ont été publiés pour expliquer les dispositifs existants offerts.



L'ÉQUIPE

Une belle énergie, quelques innovations et le souci continu de l'adaptation ont permis à l'équipe de mener à bien la mission de la Cité des métiers, et de rester au plus près des usagers.ères malgré le contexte de la crise.

L'offre de la Cité des métiers s'est déployée dans de nombreuses modalités d'actions, qu'elles soient physiques ou digitales. L'équipe est intervenue à la fois sur le terrain et en ligne. Cette année encore, les collaborateurs.trices ont fait preuve d'une grande adaptabilité pour défier tous les changements ou nouveautés qui se présentaient à eux.elles.

En période d'affluence, l'équipe s'est mobilisée afin de maintenir l'excellence des services offerts aux usagers.ères, traduisant par là un bel esprit d'équipe.

Dans une volonté de rester à la pointe de l'actualité et de soutenir les collaborateurs.trices dans l'exercice de leur métier, la documentaliste de la Cité des métiers réalise depuis la création de la Cité des métiers une séance hebdomadaire lors de laquelle elle informe sur des sujets d'actualité liés à chacune des 5 thématiques de la Cité des métiers. Cette recherche d'informations utiles sert les membres de l'équipe dans le conseil prodigué aux usagers.ères et positionne, par la même occasion, la Cité des métiers comme un acteur incontournable de l'orientation tout au long de la vie.

Finalement, des collaborateurs.trices nous ont quittés tandis que d'autres nous ont rejoints. De quoi apporter une nouvelle dynamique et de nombreux apprentissages pour que l'orientation soit au cœur des solutions considérées pour venir en aide aux usagers.ères.

Un team building a également été organisé afin de réunir les collaborateurs.trices lors d'un rallye urbain, visant à parcourir de manière ludique les monuments historiques de la ville.



CONCLUSION

Vu les résultats obtenus pour la deuxième année de crise sanitaire, l'année 2021 s'est clôturée sur une note optimiste⁸. La Cité des métiers a en effet réussi à augmenter (de 11,9 %) le nombre de contacts établis, toutes modalités de services confondues.

Entre la nécessité d'information continue des usagers.ères et l'alternance entre présentiel et distanciel, de nouvelles actions ont été développées pour répondre au mieux aux questions d'orientation du public. L'espace physique ayant été fermé en début d'année pour respecter les règles sanitaires en vigueur, la Cité des métiers a pris le tournant de l'innovation via ses méthodes de travail, outils et services. Ce faisant, elle a néanmoins pu garder son essence: la multiplicité de ses partenariats, l'expertise au service des usagers.ères et son ouverture sur les regards croisés.

Cette même innovation dans les projets développés, a permis à la CDM d'affiner ses modalités de services, voire de les enrichir. L'orientation professionnelle s'ouvre aujourd'hui à de nombreuses formules qui la bouleversent et l'obligent à adapter constamment ses pratiques afin de proposer une offre répondant aux besoins des usagers.ères. A la Cité des métiers, cette démarche est toujours guidée par le souci d'autonomisation du public où les usagers.ères deviennent acteurs.trices de leur parcours.

La Cité des métiers est bien consciente que les usagers.ères sont demandeurs.euses de services d'orientation afin d'être accompagné.e.s dans cette nouvelle transformation du monde du travail. Elle ne ménagera aucun effort afin que l'orientation professionnelle continue d'être considérée comme essentielle, et qu'elle fasse partie des solutions apportées comme soutien aux usagers.ères tout au long de leur vie professionnelle.

8. L'année 2020 a totalisé 29.523 contacts et l'année 2021 a totalisé 33.060 contacts.

