Table des matières

Déclaration ..... **i**

Remerciements ..... **ii**

Résumé ..... **iv**

Liste des figures ..... **viii**

Liste des abréviations ..... **viii**

1. Introduction **1**

2. Contexte institutionnel **3**
2.1 Historique **3**
2.1.1 Conception et évolution de l'orientation professionnelle 3
2.1.2 Vers la situation actuelle 4
2.2 Organigramme **6**
2.2.1 Centres d'information sur les études et les professions (CIEP) 7
2.2.2 Unité Information et documentation (UID) 8
2.2.3 Certification professionnelle pour adultes (CPA) 8
2.3 Cadre du mandat **9**
2.4 Problématique **9**

3. Etat des lieux **11**
3.1 Cheminement de l'usager **11**
3.2 Prestations actuelles **12**
3.2.1 A l'interne 13
3.2.2 Tout public 14
3.2.3 Elèves de la scolarité obligatoire 15
3.2.4 Jeunes adultes en processus de Transition 1 17
3.2.5 Apprentis 18
3.2.6 Gymnasiens 18
3.2.7 Etudiants à l'Université 19
3.2.8 Adultes 19
3.3 Communication **20**

4. Etat de l'art **22**
4.1 Le métier de documentaliste **22**
4.1.1 Définition 23
4.1.2 Les missions du documentaliste 23
4.1.3 Le documentaliste au sein d'une orientation professionnelle 24
4.1.3.1 Rôle et atouts 25
4.1.3.2 L'apport du numérique 27
4.1.4 Contexte actuel et avenir du métier 28
4.1.4.1 De nouveaux défis 29
4.1.4.2 Des tâches à développer 31
4.1.4.3 Perspectives 32
4.2 Les services à valeur ajoutée **33**
4.2.1 Définition 33
4.2.2 La valeur ajoutée dans un service d'information 34
4.2.3 Exemples de services à valeur ajoutée 35
4.2.3.1 La veille informationnelle 35
4.2.3.2 Le centre de documentation « 3ème lieu » 36
4.2.3.3 Les services de référence en ligne 37

5. Retours d'expériences 39
5.1 Le concept de Cité des métiers 39
5.1.1 Définition 39
5.1.2 Historique 39
5.1.3 Obtenir le label 41
5.1.4 La Cité des métiers de la Villette (France) 43
5.1.4.1 Contexte et historique 43
5.1.4.2 Prestations 44
5.1.4.3 Bilan et perspectives 46
5.1.5 La Cité des métiers de Genève 47
5.1.5.1 Contexte et historique 47
5.1.5.2 Pôles d'information 48
5.1.5.3 Evénements 50
5.1.5.4 Centres associés et Points relais 51
5.1.5.5 Publics 52
5.1.5.6 Communication 52
5.1.5.7 Contraintes et investissements 52
5.1.5.8 Bilan et perspectives 53
5.1.6 Un projet de Cité des métiers en Sardaigne 54
5.1.6.1 Organisation du projet 54
5.1.6.2 Bilan et perspectives 55
5.2 Le centre de documentation Alliance Sud 55
5.2.1 Contexte et historique 56
5.2.2 Prestations 57
5.2.3 Bilan et perspectives 59
5.3 Laufbahnzentrum (LBZ) de Zürich 59
5.3.1 Agencement des locaux 59
5.3.2 Ressources humaines 62
5.3.3 Publics 63
5.3.4 Prestations 63
5.3.5 Bilan et perspectives 64
5.4 Berufinformationszentrum (Biz) d'Uster 64
5.4.1 Origine du projet 64
5.4.2 Agencement des locaux 65
5.4.3 Ressources humaines 67
5.4.4 Prestations 67
5.5 Conclusion 68

6. Perspectives et recommandations 70
6.1 Scénario idéal : une Cité des métiers vaudoise 70
6.1.1 Résumé du projet précédent 70
6.1.2 Contexte 72
6.1.3 Obtenir le label 72
6.1.4 Surface des locaux 72
6.1.5 Prestations 72
6.1.5.1 Pôles d'information et partenaires 72
6.1.5.2 Animations 74
6.1.5.3 Espace documentation 75
6.1.5.4 Espace détente 75
6.1.5.5 Centres associés 75
6.1.5.6 Points relais 76
6.1.6 Ressources humaines 76
6.1.7 Contraintes 77
6.1.8 Avantages du projet 78

6.2 Scénario réaliste : un renforcement des partenariats 79
6.2.1 Partenariats externes 79
6.2.2 Partenariats internes 81
6.2.3 Mise en place d'un partenariat : méthodologie 82
6.2.4 Pistes d'animations 82
6.2.5 Organisation des locaux 83
6.2.6 Déroulement des animations 83
6.2.7 Ressources humaines et financières 84
6.2.8 Avantages du projet 85
6.3 Scénario minimal 85
6.3.1 Renforcement de l'accueil 86
6.3.2 Animations ponctuelles 86
6.3.3 Points relais 86
6.3.4 Service de référence en ligne 87
6.3.5 Avantages du projet 89
6.4 Bilan des perspectives et recommandations 89
7. Conclusion 91
Bibliographie 93
Annexe 1 : Entretien à la Cité des métiers de Genève 99
Annexe 2 : Entretien au centre de documentation Alliance Sud à Lausanne 102
Annexe 3 : Entretien avec Mme Sconamila sur un projet de Cité des métiers en Sardaigne 105
Annexe 4 : Entretien avec Mr. Häfeli, chef de service du COSP Jura 107
Annexe 5 : Entretien au Laufbahnzentrum de Zürich 109
Annexe 6 : Entretien au Berufinformationszentrum (Biz) d'Uster 112
Annexe 7 : Pistes d'animations pour le CIEP 114
Annexe 8 : Vue d'ensemble – scénario idéal 118
Annexe 9 : Vue d'ensemble – scénario réaliste 119
Annexe 10 : Vue d'ensemble – scénario minimal 120

Liste des figures

Figure 1 : Organigramme OCOSP 7
Figure 2 : Entrée de l'OCOSP 11
Figure 3 : Page Web et formulaire du service "InterroGe" 38
Figure 4 : Implantation des Cités des métiers dans le monde 40
Figure 5 : Logo des Cités des métiers 41
Figure 6 : Les différents points d'accès de la Cité des métiers du Grand Genève 52
Figure 7 : Plan des locaux - Laufbahnzentrum 61
Figure 8 : Espace "Berufs-Check" au Laufbahnzentrum 62
Figure 9 : Espace de travail au Biz d'Uster 66
Figure 10 : Extrait de propositions d'animations pour le CIEP 82

Liste des abréviations

CIEP	Centre d'information sur les études et les professions
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle
DFJC	Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (Etat de Vaud)
OCOSP	Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (Etat de Vaud)
OFPC	Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (Canton de Genève)
SESAF	Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation
UID	Unité Information et documentation (OCOSP)

Note : afin de faciliter la lecture du travail, il a été choisi d'utiliser la forme masculine pour désigner indifféremment l'homme ou la femme.

1. Introduction

À l'heure actuelle, l'orientation professionnelle prend une importance particulière au sein de la société. Un changement socioculturel s'étant opéré ces dernières années, il est de plus en plus rare qu'une personne effectue le même métier tout au long de sa vie. Le temps des carrières toutes tracées et linéaires est à présent révolu : l'orientation professionnelle intervient à tous les stades de la vie, que ce soit à école obligatoire ou en tant qu'adulte. De ce fait, les parcours de vie professionnelle ainsi que les voies de formation se sont diversifiés et les reconversions entrent peu à peu dans les mœurs. C'est dans ce contexte que le CIEP de Lausanne effectue ses missions, à savoir la mise à disposition de documentation et d'informations sur les métiers, les écoles et les voies de formations. Face à ce changement de paradigme, force est de constater que les structures d'orientation professionnelle évoluent en conséquence afin d'adapter leurs prestations aux besoins des usagers. Le réseau international des Cités des métiers, dont la croissance continuelle depuis une vingtaine d'année démontre un véritable succès, en est un exemple parfait.

Désireux de prendre du recul ainsi que bénéficier d'un regard extérieur quant à ses prestations, le CIEP m'a mandatée pour imaginer des propositions concrètes de services à valeur ajoutée, sous forme de recommandations. Celles-ci sont faites en tenant compte du contexte actuel ainsi que des nouvelles habitudes des usagers.

Composé de cinq chapitres, ce travail place en premier lieu le CIEP dans le contexte institutionnel de l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP) vaudois, notamment à travers un historique et un organigramme. Le second chapitre constitue un état des lieux faisant le point sur l'ensemble des prestations offertes actuellement par le CIEP, par type de publics.

L'un des objectifs de ce travail étant de comprendre quelles sont les compétences requises ainsi que le rôle du documentaliste dans le contexte d'une orientation professionnelle – des éléments influençant les services qu'il est en mesure d'offrir à ses usagers – le troisième chapitre est consacré d'une part au métier de documentaliste, et d'autre part à la notion de service à valeur ajoutée.

Le quatrième chapitre rend compte de plusieurs entretiens effectués dans diverses institutions, notamment à la Cité des métiers de Genève. L'objectif est d'observer ces différentes pratiques afin de s'en inspirer pour le CIEP.

Enfin, le dernier chapitre propose des services à valeur ajoutée pour le CIEP de Lausanne, qui découlent tant d'une revue de la littérature professionnelle que des divers entretiens effectués. Ils se présentent sous la forme de trois scénarii, à savoir un idéal, un réaliste et un minimal.

2. Contexte institutionnel

2.1 Historique

En 2013, une partie du Fonds de l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle a été versé aux Archives cantonales vaudoises, permettant ainsi aux archivistes de dresser un historique de l'OCOSP entre 1935 et 2003. Au-delà de cette dernière date, j'ai pu obtenir des renseignements auprès de mes collègues de l'UID ainsi que de ma mandante. Ces informations m'ont permis d'établir une chronologie détaillée dans les points suivants.

2.1.1 Conception et évolution de l'orientation professionnelle

La loi vaudoise du 28 janvier 1935 sur la formation professionnelle et son règlement d'application du 21 avril 1936 amènent à la création de l'Office central d'orientation professionnelle et de placement en apprentissage, dont la fonction est de coordonner et de contrôler les autres offices d'orientation régionaux et communaux du Canton de Vaud. Les métiers se diversifiant considérablement, l'orientation professionnelle se complexifie en conséquence et nécessite l'engagement d'orienteurs professionnels afin de ne plus laisser le choix de son futur métier au hasard. Ce sont en grande majorité les écoles qui sont concernées par ce nouveau service. L'Office central d'orientation professionnelle et de placement en apprentissage dépend alors du Département de l'instruction publique. L'office de Lausanne assumait également le rôle d'Office central et l'Etat versait des indemnités aux communes pour leur frais, car les orienteurs professionnels étaient des instituteurs bénévoles (Orientation professionnelle dans le canton de Vaud 1961).

En 1950, la loi du 23 mai sur la formation professionnelle ainsi que son règlement du 24 octobre sur l'orientation professionnelle et le placement en apprentissage ont attribué à l'Office central existant la dénomination d'Office cantonal d'orientation professionnelle et de placement en apprentissage. Les tâches ont évolué vers la réalisation d'enquêtes scientifico-sociales et de gestion des cas difficiles. L'office de Lausanne dépend toujours tant du canton que de la commune. Par ailleurs, les offices doivent désormais être dirigés, en principe, par des titulaires du certificat vaudois de conseiller de professions, un titre délivré par le Département. De plus, les services ne sont offerts qu'aux élèves en fin de scolarité (L'orientation professionnelle dans le canton de Vaud 1961).

Rapport-Gratuit.com

Le 14 décembre 1965, la loi sur l'Orientation et la formation professionnelle remplace celle de 1950 et étend le public-cible aux degrés secondaires, secondaires supérieurs (c'est-à-dire le gymnase et l'apprentissage) et universitaires (Archives cantonales vaudoises 2012).

En 1967, l'office se nomme désormais Office cantonal d'orientation professionnelle (OCOP). Il quitte le Service de l'enseignement primaire pour être désormais rattaché au Secrétariat général du Département de l'instruction publique et des cultes (DIPC) (Archives cantonales vaudoises 2012).

La loi du 25 septembre 1968 modifie la loi de 1965 et l'adoption du règlement le 25 avril 1969 engendre une refonte complète de l'organisation de l'orientation professionnelle vaudoise. Un Office d'orientation au niveau gymnasial est créé et collabore avec l'OCOP ; ce dernier devient dès 1970 un Office d'orientation pré-universitaire. À la fin 1972, tous les offices cantonaux sont réunis en 11 offices régionaux. De plus, les exigences en matière de formation des conseillers de profession sont relevées : il faut désormais être titulaire d'une licence en psychologie avec mention « orientation professionnelle » (Grin 2014).

En 1979, l'OCOP est rattaché au nouveau Service de la formation et de la recherche pédagogique, créé en 1976 (Archives cantonales vaudoises 2012).

2.1.2 Vers la situation actuelle

La loi du 19 mai 1980 sur l'orientation professionnelle ainsi que son règlement d'application du 3 septembre font la distinction entre la loi sur l'orientation professionnelle et la loi sur la formation professionnelle. De ce fait, un changement au niveau du public s'effectue : cette législation formalise le fait que l'orientation professionnelle ne s'adresse plus uniquement aux élèves et aux étudiants mais également à l'ensemble de la population ; l'orientation est facultative et gratuite pour tout un chacun. L'office cantonal est chargé de contrôler et coordonner l'activité des offices régionaux. En plus d'être responsable de l'information et de l'orientation dans le canton, il assure un service de documentation. Il collabore par ailleurs avec les centres cantonaux d'orientation des autres cantons (LOSP 1980).

En 1982, l'orientation pré-universitaire est intégrée à l'OCOP et se sépare de l'Office d'orientation de Lausanne. L'orientation s'adressant désormais à toute la population, le Conseiller de profession s'appelle désormais Conseiller en orientation (Archives cantonales vaudoises 2012).

Entre 1986 et 1987, la loi de 1980 est révisée et intitulée « Loi sur l'orientation scolaire et professionnelle » (LOSP). L'OCOP devient alors l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP), dénomination que nous lui connaissons encore actuellement. Ses prestations, limitées jusque-là aux élèves en fin de scolarité, sont alors élargies aux élèves de la cinquième primaire (Archives cantonales vaudoises 2012).

Le 1er octobre 2002, l'OCOSP est rattaché au nouveau Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation (SESAF), qui fait lui-même partie du Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC). La loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr) stipule que cette dernière est la tâche commune de la Confédération, des cantons ainsi que des différents acteurs du monde professionnel (associations, syndicats, etc…) (Archives cantonales vaudoises 2012).

En 2003, les quatorze offices sont regroupés en cinq entités selon leur emplacement : l'OSP-Est regroupant les offices de Pully, Montreux, Vevey et Aigle ; l'OSP-Nord comprenant les offices d'Echallens, Yverdon, Moudon et Payerne ; l'OSP-Ouest à Nyon représentant une seule entité ; l'OSP-Venoge comprenant les offices de Renens, Cossonay et Morges ; et enfin l'OSP-Lausanne (Grin 2014). Cette nouvelle organisation facilite leur gestion et garantit davantage d'uniformisation. Il est alors décidé que dans chacun des offices se trouve un CIEP avec à sa tête un documentaliste diplômé, remplaçant progressivement les secrétaires.

Le 15 mai 2018, la nouvelle loi sur l'orientation professionnelle (LOI) est adoptée, remplaçant celle de 1980. Il s'agit d'une refonte de l'ancien texte, ayant pour but de donner une base légale aux missions dont se charge l'orientation professionnelle (Bertolini 2018). L'accent est mis sur la collaboration avec des partenaires de l'orientation, dont notamment les Offices régionaux de placement (ORP) ou encore les établissements de scolarité obligatoire et post-obligatoire, afin d'assurer un accès optimal au monde du travail. D'autre part, l'information fait partie des prestations citées dans la présente loi : elle mentionne l'importance de l'organiser dans le but de valoriser, sans distinction, toutes les filières de formation. Elle est non seulement mise à disposition du public, des professionnels et des partenaires mais peut également être mise en valeur au moyen de conférences, de visites d'entreprises ou d'écoles. Par ailleurs, les missions de la certification professionnelle des adultes (CPA) ainsi que des mesures de Transition 1 sont explicitées dans ce nouveau texte (LOI 2018).

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

2.2 Organigramme

Par la suite, la structure des différents offices d'orientation a encore évolué. En effet, depuis le 1er septembre 2017, l'organigramme s'est modifié car une partie du centre OSP-Venoge, situé à Morges, a été fusionné avec celui de Nyon ; de ce fait, ils constituent l'OSP-Ouest. L'OCOSP possède donc actuellement quatre centres au lieu des cinq présents auparavant : l'OSP-Région Centre, l'OSP-Région Est, l'OSP-Région Nord et l'OSP-Région Ouest (Grin 2014).

Les missions de l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP) sont instaurées par la Loi vaudoise sur l'orientation scolaire et professionnelle (LOSP). L'OCOSP a donc pour mission de :

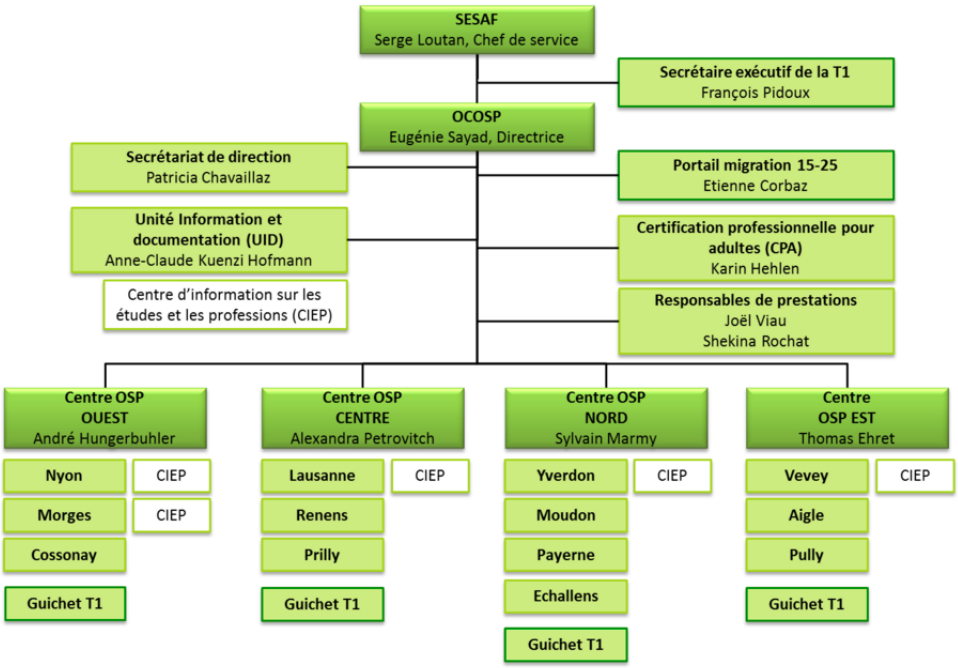
> *« favoriser l'intégration professionnelle et l'employabilité de toute personne en situation de choix de formation. Il met à la disposition des usagers un réseau de spécialistes de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, des systèmes de formation et des techniques d'aide à la décision. » (SESAF 2018b).*

Cette institution travaille en partenariat avec divers milieux, qu'ils soient scolaires, institutionnels, professionnels et économiques, tant sur le plan tant cantonal qu'intercantonal,

> *« l'OCOSP, avec ses Centres régionaux, aide ses usagers à élaborer et à réaliser des projets qui tiennent compte des exigences du marché de l'emploi et de la formation, ainsi que de leurs compétences, aptitudes et intérêts, et de leur personnalité. Ses prestations d'information sur les études et les professions et ses prestations de conseil, collectives ou individuelles, s'adressent aux élèves et à leur famille, aux jeunes en situation de transition ou de formation et aux adultes, tout au long de la vie. » (SESAF 2018b).*

L'OCOSP dépend du SESAF et représenté par quatre centres régionaux, ainsi que plusieurs bureaux de consultation répartis dans le canton. Chacun des centres dispose d'un CIEP accessible à toute personne intéressée. La direction de l'OCOSP, la Certification professionnelle des adultes et le Portail migration sont situés à Lausanne, ainsi que l'Unité information et documentation (UID) dont le CIEP de Lausanne dépend. De plus, chaque centre régional possède un Guichet de la Transition 1 (Guichet T1).

Figure 1 : Organigramme OCOSP



(Source : SESAF 2018)

Actuellement, quarante-deux personnes pour l'OSP-Région Centre, qui comprend Lausanne, Renens et Prilly, dont trente-six au sein de l'OCOSP de Lausanne.

2.2.1 Centres d'information sur les études et les professions (CIEP)

Un CIEP est ouvert dans chacun des quatre centres régionaux. Les CIEP de Nyon et Morges dépendant tous deux du centre OSP-Ouest depuis le 1er septembre 2017, ils sont gérés par une seule documentaliste qui alterne ses journées de travail au sein des deux lieux. Le CIEP de Lausanne, quant à lui, dépend de l'OSP-Région Centre ; il est le plus grand des cinq centres et le seul qui emploie une équipe de trois documentalistes, à savoir deux équivalents temps plein (ETP), ainsi qu'une apprentie. Les autres CIEP sont sous la responsabilité d'une seule documentaliste à temps partiel.

Le CIEP de Lausanne est rattaché hiérarchiquement à l'Unité Information et documentation (UID) depuis août 2017. Consacré à l'information scolaire et professionnelle,

> *« le centre de documentation offre un appui documentaire et des informations sur les métiers et les écoles ainsi que sur les voies de formation, de perfectionnement et de réorientation. Les Centres régionaux d'orientation scolaire et professionnelle mettent à disposition de la documentation et des*

informations, d'une part pour les spécialistes de l'orientation, et d'autre part pour le public, dans les domaines de la formation et des professions. » (Orientation scolaire et professionnelle 2018a).

Le CIEP est ouvert à toute personne souhaitant s'informer sur les études et les professions. Il met à disposition de la documentation sur les formations et les professions sous forme de monographies, de DVD, de revues ainsi que de dossiers documentaires. Chaque après-midi, une permanence d'information est ouverte durant laquelle les documentalistes répondent aux demandes des usagers. Un psychologue conseiller en orientation est également présent afin d'épauler les documentalistes. Je reviendrai sur ces points dans le chapitre 3.2 qui détaille les prestations offertes actuellement.

2.2.2 Unité Information et documentation (UID)

L'UID assure la production documentaire de l'OCOSP en la mettant à disposition du public ainsi qu'en la diffusant. Dans cette optique, elle produit les brochures d'information tant au format électronique sur la page Web de l'OCOSP[1] qu'au format papier, ainsi que des films et animations sur les filières de formation. De plus, elle met à disposition diverses informations via les différents médias de l'entreprise.

Elle s'occupe également de la gestion et de l'alimentation de la bourse des places d'apprentissage (BPA). Il s'agit d'une base de données qui est liée au site Web Orientation.ch[2] dont la partie vaudoise est gérée par l'UID, et qui répertorie les places d'apprentissage disponibles dans tous les cantons suisses. Chaque année, un travail de recensement des places disponibles est indispensable afin de tenir la base à jour et d'en assurer le suivi.

Seize collaborateurs travaillent au sein de l'UID : ce sont principalement des documentalistes, dont ceux qui travaillent au CIEP, ainsi que des rédacteurs. Les documentalistes participent aux renseignements au public, notamment en assurant des permanences d'information tant en présentiel que par mail et par téléphone.

2.2.3 Certification professionnelle pour adultes (CPA)

Les adultes ayant une expérience professionnelle mais pas de diplôme ont différentes possibilités d'obtenir un certificat fédéral de capacité (CFC) ou une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), afin de valoriser leur parcours professionnel par un titre fédéral reconnu. Dans cette optique, la CPA proposait jusqu'à fin février 2018 des

[1] www.vd.ch/orientation [Consulté le 14 mars 2018]
[2] www.orientation.ch [Consulté le 14 mars 2018]

entretiens sans rendez-vous dans leurs bureaux. Malheureusement, ce service n'ayant pas eu le succès escompté, il a été décidé qu'à partir de mi-mai 2018, ces entretiens seraient remplacés par des permanences d'informations dédiées à la CPA, tous les lundis de 13h30 à 18h au CIEP. Elles sont menées par des documentalistes ainsi que des psychologues conseillers en orientation. Par ailleurs, jusqu'à mi-juin 2018, des séances d'information avaient lieu dans les écoles professionnelles. À partir de fin août 2018, celles-ci seront également menées dans la salle polyvalente attenante au CIEP.

2.3 Cadre du mandat

Le CIEP travaille avec les différents collaborateurs de l'OCOSP de Lausanne, à savoir les psychologues conseillers en orientation, les rédacteurs de l'UID, les secrétaires ainsi que les collègues de la CPA. C'est la raison pour laquelle ma réflexion ne se focalisera pas uniquement sur le CIEP, car cela restreindrait le champ des possibilités dans la recherche de services à valeur ajoutée. Dans ce travail, je prendrai donc en compte une partie des services offerts par l'OCOSP de Lausanne car les documentalistes du CIEP sont impliqués dans ces derniers. En l'occurrence, les collaborateurs de l'UID ainsi que les psychologues conseillers en orientation sont plus étroitement liés au CIEP car c'est avec eux qu'il collabore le plus au quotidien.

2.4 Problématique

Ce mandat est né d'un souhait de prendre du recul ainsi qu'apporter un regard extérieur critique sur le CIEP de Lausanne et ses prestations. Malgré la tendance à la diversification de ces dernières, notamment grâce aux séances d'information animées par les documentalistes, le CIEP pourrait en faire bénéficier un public davantage varié mais a parfois du mal à se faire connaître.

De plus, la mise en place d'une Cité des métiers vaudoise ayant été évoquée en 2009 mais pas concrétisée, il est utile d'étudier les offres de telles institutions, dont celle de Genève créée il y a dix ans. Après quelques années de fonctionnement, il est intéressant de prendre acte de ce qui fonctionne ou non, et de se demander quels éléments peuvent être mis en œuvre pour adapter ce qui doit l'être. L'objectif est d'étudier non seulement les prestations des Cités des métiers, mais également leur méthode de communication autour des différents services offerts afin de s'en inspirer.

Dans le cadre de ce travail, j'ai fait le choix de visiter des institutions similaires au CIEP pour répondre à mon objectif. J'ai eu l'opportunité, durant ces quelques mois, de me rendre non seulement à la Cité des métiers de Genève mais également au sein d'autres centres de documentation, que ce soit dans le domaine de l'orientation

professionnelle ou hors de celui-ci. Ces rencontres m'ont permis de m'inspirer des différentes pratiques, desquelles découleront des propositions de services à valeur ajoutée pour le CIEP de Lausanne, sous forme de recommandations. Ces dernières doivent donc être réalisables et en adéquation avec les missions du CIEP.

3. Etat des lieux

Ce chapitre est dédié à un état des lieux, c'est-à-dire de faire le point sur l'ensemble des prestations que le CIEP offre actuellement. Dans un premier temps, je retracerai le parcours de l'usager lorsqu'il se rend au CIEP, afin de permettre au lecteur de se représenter concrètement le déroulement d'une visite au sein des locaux. Je décrirai dans un deuxième temps les services offerts actuellement aux usagers, classés par types de publics. Certaines prestations sont organisées par l'OCOSP ainsi que par l'UID et ne sont pas fournies directement par le CIEP ; néanmoins, ce dernier y participant et le public étant commun à toutes ces entités, j'ai jugé utile de décrire l'ensemble des services offerts. Je terminerai en explicitant les différents moyens de communication à l'externe.

3.1 Cheminement de l'usager

Le bâtiment de l'OCOSP est situé dans un immeuble à la Rue de la Borde à Lausanne, juste à côté d'un centre commercial. Un arrêt de bus se trouve en face, desservi par plusieurs lignes venant du centre-ville. En voiture, il est possible d'utiliser le parking souterrain du centre commercial. L'entrée de l'OCOSP ne donne pas directement sur la rue, il faut monter quelques marches pour arriver devant une vitrine dans laquelle se trouve, entre autres, les horaires du CIEP ainsi qu'une exposition de quelques documents provenant de ce dernier (Pasche Diallo, Gauvin et Rey 2011).

Figure 2 : Entrée de l'OCOSP

(Source : Vuadens Fanny 2018)

À gauche de la vitrine, un panneau sur la porte d'entrée indique les différents services se trouvant au sein de l'OCOSP, dont le CIEP. Jusqu'à l'automne 2017, une réception se trouvait à l'entrée et aiguillait les usagers vers le bon service. Cette dernière a été supprimée et les usagers montent désormais directement dans les étages, vers le service souhaité. Le CIEP, quant à lui, se situe au premier : à l'entrée, se trouve un espace d'attente avec des chaises et une table, sur laquelle sont disposés différents flyers concernant l'orientation professionnelle ; quelques périodiques sont également exposés sur un présentoir à proximité. Cet endroit permet aux usagers de patienter avant de soumettre leur question au documentaliste si ce dernier est occupé.

Proche de l'entrée, deux bureaux d'accueil sont disposés où les documentalistes reçoivent les usagers, qui s'adressent en premier lieu à eux lors de leur visite. Un entretien avec un documentaliste dure entre cinq et vingt minutes, selon la demande. Le rôle du documentaliste est de mettre à disposition des usagers de la documentation et des informations, de leur offrir des conseils sur une formation ou une école particulière, ainsi que de les épauler dans leurs recherches. Les usagers qui sont en rupture ou incertains quant à leur orientation professionnelle sont redirigés vers le psychologue conseiller en orientation. L'espace dédié à ce dernier se trouve légèrement en retrait, afin de respecter la confidentialité des demandes. Une situation peut être réglée lors de ce premier entretien qui dure entre vingt et trente minutes. Dans le cas où l'usager a besoin d'un suivi plus approfondi, un rendez-vous supplémentaire sera fixé ; ce dernier peut consister en un bilan d'orientation, un test de personnalité ou d'aptitudes, ou encore un questionnaire d'intérêts.

Dans certains cas, la réponse du documentaliste suffit, notamment lorsqu'une personne est sûre d'elle quant à son choix professionnel et qu'elle souhaite des informations concrètes. Dans le contexte d'une orientation professionnelle, le lien entre le documentaliste et l'usager est particulier : ce dernier est guidé jusqu'au bout de sa requête et accompagné dans une partie de sa démarche. Cela nécessite un important travail d'écoute, de reformulation de la demande, mais également d'empathie car les usagers peuvent être en train de vivre une période de vie difficile.

3.2 Prestations actuelles

Le CIEP de Lausanne est ouvert à toute personne souhaitant s'informer sur les écoles et les professions, que ce soit des jeunes en scolarité obligatoire ou des adultes. Il offre ses prestations tant à l'externe qu'à l'interne, c'est-à-dire aux collaborateurs de l'OSP-Région Centre ainsi qu'à ceux qui travaillent dans le bâtiment de l'OCOSP de

Lausanne. Actuellement, il a été constaté que ce sont trois types d'usagers qui se rendent plus fréquemment au CIEP :

- Les adultes, représentant la majorité du public fréquentant le CIEP et qui sont, pour la plupart, actifs professionnellement et souhaitent perfectionner ou se reconvertir.

- Les élèves du degré secondaire de la scolarité obligatoire, non majoritaires du fait de la présence d'un psychologue conseiller en orientation dans chaque collège. Ce public reste néanmoins une partie importante des usagers utilisant indirectement les prestations du CIEP.

- Les jeunes adultes qui ont terminé leur scolarité obligatoire, en phase de transition et à la recherche d'une formation professionnelle, ou réfléchissant à leur choix d'études.

3.2.1 A l'interne

Le CIEP diffuse, environ une fois par mois, une liste de ses nouvelles acquisitions intitulée « Doc News ». Cette dernière est envoyée par mail à tous les collaborateurs de l'OSP-Région Centre ainsi qu'aux collaborateurs de l'OCOSP de Lausanne. Parallèlement à cela, les nouveautés mentionnées dans cette liste sont exposées sur un présentoir à l'entrée du CIEP.

Une veille interne est organisée au sein de l'entreprise, gérée par l'UID et nommée la « Lettre d'Actu ». Elle est distribuée à l'ensemble des collaborateurs de l'OCOSP une fois par semaine par e-mail, ce qui leur permet de se tenir informés des nouveautés du monde de l'orientation professionnelle. Elle contient les rubriques principales suivantes (OCOSP 2012) :

- Des nouvelles de la formation et des professions.

- Les dernières parutions de l'OCOSP ou autres publications.

- Les nouveautés concernant les apprentissages.

- Une revue de presse regroupant différents journaux et revues en ligne contenant des articles en lien avec la formation.

- Des informations concernant le marché de l'emploi dans différents domaines de formation ainsi que les nouveautés parues sur le site Orientation.ch, à savoir les nouvelles pages, compléments, restructuration et suppressions.

Rapport-Gratuit.com

- Une partie « Rendez-vous » informe sur les portes ouvertes proposées par les écoles, les Universités ou tout autre événement de type ateliers ou conférences.

- Les « comptes-rendus » rassemblent les conférences et colloques présentés sur la formation.

Depuis le mois d'avril 2018, la Lettre d'Actu est ouverte au public externe via une des pages Web de l'OCOSP[3]. Deux types de lettres d'actualités sont proposées : l'une paraît deux fois par mois et est destinée au grand public. Elle fait part des dernières actualités en matière de formations et de professions, présente les nouveaux films parus dans la série « Zoom sur les métiers » et renseigne sur les différentes manifestations en cours. L'autre paraît tous les trois mois et est destinée aux enseignants de 10ème et 11ème Harmos[4]. Elle les informe des nouvelles parutions sur les métiers et les professions, des changements sur le site Web Orientation.ch et donne des informations concernant les psychologues conseillers en orientation dans les établissements (Orientation scolaire et professionnelle 2018g).

3.2.2 Tout public

Tous les après-midis, une permanence d'information au CIEP est ouverte à tous, gratuitement et sans rendez-vous. Les documentalistes les assurent en collaboration avec un psychologue conseiller en orientation. Les rôles incombant aux documentalistes sont de conduire des entretiens ainsi que de fournir des informations sur les formations et les professions aux usagers, en leur présentant les ressources documentaires disponibles ou en les épaulant dans leurs recherches.

Par ailleurs, quatre documentalistes de l'UID assurent une permanence d'information par e-mail, chacun ayant un ou plusieurs jours de réponse attitré. Les requêtes sont généralement de l'ordre de demandes de conseils pour la rédaction d'un CV, d'obtention d'informations sur des professions ou sur les conditions d'accès d'une école, de renseignements sur les équivalences de diplôme étranger ainsi que l'Article 32 et la validation des acquis par l'expérience (VAE).

Outre ces différentes permanences d'information, le CIEP offre les ressources suivantes au sein de ses locaux :

[3] L'inscription à la Lettre d'Actu publique s'effectue depuis cette page : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/lettres-dactualites-de-locosp/ [Consulté le 4 mai 2018]

[4] Les élèves de ces degrés ont entre 14 et 16 ans.

- Un espace bibliothèque comprenant des monographies ayant rapport aux thématiques de l'orientation professionnelle et au monde du travail.
- Des dossiers documentaires sur différents métiers.
- Des fiches métiers, éditées par le Centre suisse pour la formation professionnelle (CSFO).
- Des dépliants et brochures éditées par l'OCOSP.
- Une petite sélection de périodiques.
- Quelques DVD, dont la série « Zoom sur les métiers ».
- Quatre postes informatiques permettant de rédiger CV et lettre de motivation, d'effectuer des impressions, de faire des recherches sur les métiers et les professions, de visionner les films « Zoom sur les métiers » disponibles en ligne, ou encore d'effectuer des recherches d'emploi.

3.2.3 Elèves de la scolarité obligatoire

Le CIEP accueille des classes de l'école obligatoire, que ce soit des établissements publics ou privés. Ces visites consistent à faire connaître le CIEP aux élèves en leur présentant les ressources documentaires disponibles ainsi que les différentes bases de données de recherche. Grâce à celles-ci, ils peuvent accéder à des informations sur les formations et les professions. Ils sont également encouragés à revenir tout au long de leur vie professionnelle dans un lieu accueillant où la documentation est disponible et empruntable gratuitement, et où des documentalistes ainsi que des conseillers en orientation offrent des permanences tous les après-midis sans rendez-vous.

Par ailleurs, un Salon des métiers et de la formation a lieu chaque année à Expo Beaulieu à Lausanne, qui s'adresse avant tout aux élèves de 10ème et 11ème Harmos souhaitant s'informer sur le choix d'un métier ou sur les offres de formation initiale. Toute personne désireuse de trouver un emploi, un apprentissage ou de s'orienter professionnellement est également la bienvenue. Les jeunes ont la possibilité de découvrir différents aspects de la vie professionnelle en un seul salon, au sein duquel sont présentées environ 500 formations professionnelles et initiales, de même que les différentes possibilités de maturité et préapprentissage. De plus, des associations professionnelles et des entreprises de divers secteurs offrent un aperçu d'environ 250 métiers et formations. Des conférences sont proposées sur des thématiques telles que la maturité professionnelle, la formation professionnelle ou encore le rôle des parents

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

dans l'orientation (Orientation scolaire et professionnelle 2018d). Le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) dispose d'un stand auquel l'OCOSP participe et qui comprend le CIEP. Ce dernier propose des brochures d'information sur les différentes formations. Les documentalistes ainsi que les psychologues conseillers en orientation du canton de Vaud assurent une présence afin de renseigner le public.

De surcroît, des séances d'information Info-Métiers sont proposées chaque année le mercredi après-midi, de novembre à mai. Elles sont ciblées sur des métiers niveau CFC car faute de moyens, l'OCOSP ne peut pas élargir ces séances à d'autres types de voies et de professions. Elles sont adressées aux élèves domiciliés dans le canton de Vaud dès la 10ème Harmos jusqu'à la Transition 1, ainsi qu'à leurs parents s'ils le souhaitent. Cela permet aux jeunes de se renseigner sur les formations, les débouchés possibles, les perfectionnements professionnels ainsi que sur le marché de l'emploi au moyen de conférences, de visites d'entreprises ou d'écoles. L'objectif d'Info-Métiers est, pour une entreprise, de transmettre des informations générales sur une profession, les participants étant dans une démarche de découverte des professions. Si cela est possible, la présence et le témoignage d'un apprenti du domaine sont intégrés (Orientation scolaire et professionnelle 2018d).

Ce service existe depuis une trentaine d'années et a subi une légère baisse de fréquentation depuis 2008, du fait notamment que les jeunes trouvent les informations qu'ils recherchent sur le Web. Un groupe de travail composé de psychologues conseillers en orientation ainsi que d'une documentaliste de l'UID préparent l'organisation de cet événement. Les psychologues conseillers en orientation des différents établissements scolaires se chargent de promouvoir la manifestation lors de passages dans les classes. Le responsable de ce groupe élabore le programme de l'année suivante puis la totalité du groupe se retrouve au printemps pour effectuer un bilan de l'année suivante ainsi que pour prendre contact avec les intervenants concernés afin de réserver les dates pour l'an prochain. Ces derniers changent peu d'une année à l'autre et sont généralement des représentants d'associations professionnelles ou des professionnels du terrain. Suite à cela, le programme est finalisé et une affiche au format A3 est réalisée pour être affichée dans toutes les classes de 10ème et 11ème Harmos, que ce soit de voie prégymnasiale (VP) ou de voie générale (VG), ainsi que dans les classes de raccordement et d'enseignement spécialisé. Le programme, quant à lui, est envoyé par courrier postal à chaque élève de dixième et onzième année au mois de septembre, ce qui assure donc une large diffusion. Les jeunes ont alors la possibilité de s'inscrire depuis le site Web de

l'OCOSP dès le mois de septembre. Un courrier est envoyé aux inscrits deux semaines avant afin de leur rappeler la séance Info-Métiers à laquelle ils se sont inscrits.

Lors de ces visites ou conférences, les jeunes sont accompagnés d'un ou deux psychologues conseillers en orientation ainsi que d'un documentaliste. À l'issue des séances, parents et élèves ont la possibilité d'évaluer la prestation afin que le groupe de travail puisse améliorer ce qui doit l'être au fil des années. Dans ce contexte, le documentaliste a un rôle d'accompagnateur lors des séances, en plus de l'UID qui fait le lien entre la documentation et le groupe de travail puisqu'elle est responsable de l'impression et de la diffusion des documents internes. Ces séances Info-Métiers offrent ainsi l'avantage aux élèves en fin de scolarité d'un contact direct avec des professionnels et des apprentis, ainsi que de conseils personnalisés. Dès l'année prochaine, le groupe de travail projette de délivrer une attestation aux jeunes présents à ces séances afin qu'ils puissent ensuite la joindre à leurs futurs dossiers de candidature. Cela leur permettra de montrer leur intérêt et leur motivation pour un domaine et de mettre en valeur leur postulation.

3.2.4 Jeunes adultes en processus de Transition 1

La période nommée « Transition 1 » se situe entre la fin de l'école obligatoire et l'entrée dans le monde professionnel. Le canton de Vaud offre une aide ainsi qu'un accompagnement aux jeunes ayant des difficultés ou sans solution de formation à l'issue de leur scolarité obligatoire. Ils ont ainsi la possibilité de réussir leur insertion dans le monde de la formation professionnelle de manière durable (Orientation scolaire et professionnelle 2018e).

Ces différentes mesures sont dispensées par diverses institutions : chaque centre régional possède un Guichet de la Transition 1, qui joue le rôle de « porte d'entrée » vers ces mesures. Dans cette optique, l'OCOSP effectue des bilans et du coaching. Les candidats sont ensuite répartis dans les différentes mesures vers d'autres institutions selon leurs besoins. Chaque CIEP fournit des informations sur les processus d'admission ou le formulaire que les candidats doivent remplir s'ils souhaitent s'inscrire dans une de ces mesures. Il n'y a donc pas de requêtes particulières en matière de documentation ou d'information de la part de ce public, si ce n'est des demandes d'inscription dans ces mesures ainsi que quelques conseils sur les places d'apprentissage, sur la création d'un dossier de candidature ou sur les démarches à entreprendre pour effectuer un stage. Dans ces cas, un documentaliste

expérimenté fournit une réponse qui va au-delà de la « pure » information et tend vers du conseil personnalisé.

3.2.5 Apprentis

Les futurs apprentis ou toute personne intéressée par un apprentissage peuvent se rendre à la Nuit de l'apprentissage. Cette année, cette manifestation a eu lieu le 13 février de 17h à 20h30, dans quatre écoles professionnelles en Suisse romande : l'Ecole professionnelle (EPSIC) de Lausanne, le Centre d'enseignement professionnel de Morges (CEPM), le Centre d'enseignement professionnel de Vevey (CEPV) ainsi que le Centre professionnel du nord vaudois (CPNV) à Yverdon. A L'EPSIC de Lausanne, un peu plus de cinquante entreprises représentent plusieurs métiers. Les jeunes intéressés par une profession se voient accorder un entretien avec l'entreprise en question, sur la base d'une inscription préalable. Cette entrevue permet un premier contact, qui complète le dossier de candidature apporté par le candidat. Ce dernier a alors une dizaine de minutes pour se présenter à l'entreprise et la convaincre d'un engagement, que ce soit pour un stage ou un apprentissage. Durant la Nuit de l'apprentissage, seuls certains documentalistes du CIEP et de l'UID sont impliqués, c'est en réalité l'OCOSP qui participe à son organisation. Faute de place, un tel événement ne peut pas avoir lieu au sein de ses locaux actuellement, c'est donc pour cette raison que les écoles professionnelles sont mises à contribution.

Par ailleurs, l'OCOSP a produit récemment un film avec la collaboration de l'humoriste vaudois Yoann Provenzano, intitulé « Commencer un apprentissage »[5]. Il accompagne deux apprentis pendant leurs premières semaines de formation, certains en entreprise et d'autres à l'école professionnelle, et découvre avec eux comment se déroule un apprentissage.

3.2.6 Gymnasiens

Pour les élèves du niveau gymnasial, il existe le Forum Horizon. Il s'agit d'un événement annuel organisé par l'OCOSP qui a lieu sur deux jours sur le campus de Dorigny, dans les locaux de l'Université de Lausanne (UNIL). Il s'adresse aux gymnasiens de deuxième année ainsi qu'aux jeunes effectuant une maturité professionnelle ou une passerelle DUBS (post-CFC) et qui préparent la suite de leur parcours. Deux jours de congé leurs sont offerts dans le but de les mettre à profit pour se rendre à cet événement. Toutes les heures, des conférences sont données tant par des professionnels qui parlent de leur métier que par des écoles exposant les

[5] Ce film peut être visionné en suivant ce lien : https://www.zoomsurlesmetiers.ch/films.html [Consulté le 12 avril 2018]

professions accessibles après les études. En plus de ces conférences, une quarantaine de stands d'écoles et d'institutions sont à disposition du public pour fournir des réponses à leurs questions (Orientation scolaire et professionnelle 2018d). Le CIEP participe à cette manifestation en mettant à disposition de la documentation sur les choix d'études spécifiquement pour un public de gymnasiens et en répondant aux demandes d'information du public présent.

3.2.7 Etudiants à l'Université

Le CIEP reçoit régulièrement des étudiants suivant un cursus à l'université de Lausanne (UNIL) et souhaitant se réorienter. Généralement, les documentalistes leur fournissent des informations concernent les apprentissages, les Hautes écoles spécialisées (HES) ou les invitent à discuter avec un psychologue conseiller en orientation si leur idée n'est pas encore précise. S'ils souhaitent continuer des études au sein de l'UNIL mais changer de faculté, ils sont alors renvoyés au Service d'orientation et carrière (SOC) proposé par l'UNIL. Ce dernier offre également des permanences sans rendez-vous pour un entretien d'une durée de quinze à vingt minutes et spécialisé dans les questions d'orientation concernant l'Université uniquement.

3.2.8 Adultes

Actuellement, les adultes sont le public qui vient en majorité au CIEP et qui ont la plupart du temps des demandes en matière de réorientation professionnelle. Étant donné que ce public constitue la majeure partie des usagers, c'est sur celui-là que les services du centre d'information sont centrés actuellement. En plus des prestations offertes par le CIEP, ces usagers ont recours à la CPA qui proposait auparavant des entretiens sans rendez-vous dans leurs bureaux ainsi que des séances d'information au sein d'écoles professionnelles[6]. Ces prestations ont désormais lieu tous les lundis de 13h30 à 18h au CIEP ainsi que dans la salle polyvalente. Ce projet sera donc en phase de test durant ces prochains mois ; il sera intéressant de voir comment il fonctionne à plus long terme, puis sera réadapté selon les résultats observés. Cette nouvelle collaboration sera certainement bénéfique pour le CIEP car elle permettra de le promouvoir et de le mettre en valeur.

Par ailleurs, des visites de groupes d'adultes sont organisées au CIEP. Celles-ci sont destinées aux personnes de l'Etablissement Vaudois d'accueil des migrants (EVAM) ou encore du CORREF, une institution experte dans l'orientation, l'insertion et la

[6] Cf. chapitre 2.2.3 (Certification professionnelle pour adultes (CPA))

formation professionnelle. Ces visites consistent à présenter aux visiteurs la page Web de l'OCOSP en leur expliquant le fonctionnement de la recherche de professions et des films « Zoom sur les métiers »[7] dans la base de données, ainsi que la recherche de places d'apprentissage disponibles. Ils ont la possibilité d'explorer librement les documents du CIEP et la page Web de l'OCOSP. Les documentalistes fournissent par ailleurs des conseils pour la recherche de stages et de places d'apprentissage, en distribuant notamment des brochures éditées par l'OCOSP dans lesquelles se trouvent des informations pratiques ainsi que des modèles de lettres de motivation et de CV. Les documentalistes répondent aux questions, et impriment et fournissent de la documentation sur les différentes professions et les places d'apprentissage disponibles dans les domaines qui intéressent les différentes personnes.

3.3 Communication

En matière de communication, l'OCOSP possède une page Facebook[8], gérée par cinq personnes de l'UID qui éditent environ cinq publications par semaine. La personne responsable de ce groupe réfléchit les publications à l'avance, puis les idées sont discutées tous les lundis durant une courte séance de coordination. La personne responsable est chargée de surveiller les dates des événements à venir, tels que les séances d'information ou encore les tests d'aptitude. En plus de ces informations, le personnel de l'OCOSP peut proposer des sujets d'actualité s'il les juge intéressants. La page Facebook comprend donc les informations suivantes :

- Les dates des prochaines séances d'information.
- Les journées thématiques ou autre manifestation.
- Les nouveaux films « Zoom sur les métiers ».
- Les actualités en matière d'orientation.
- Des portraits de professionnels.
- Toute information sur les places d'apprentissages.
- Les actualités concernant le CIEP, qui sont intégrées à cette page.

Le CIEP dispose d'une page Web nommée « Visiter un centre d'information sur les études et les professions (CIEP) », accessible dans la rubrique « Orientation » du site

[7] https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/sinformer-sur-les-metiers-et-les-formations/voir-les-films-zoom-sur-les-metiers/ [Consulté le 25 avril 2018]
[8] https://www.facebook.com/orientation.vaud/ [Consulté le 20 mai 2018]

officiel de l'Etat de Vaud. Elle fournit des renseignements sur les prestations en information, le prêt de documents, les horaires et adresses des cinq CIEP, ainsi qu'un accès au catalogue en ligne[9]. Au sein des locaux, des marques-pages comprenant les horaires des permanences d'information et les coordonnées du CIEP sont distribués par les documentalistes, ce qui est également un moyen de promouvoir l'institution à l'extérieur.

Enfin, l'OCOSP est au bénéfice d'un partenariat avec le supplément « Emploi » du quotidien « 24Heures », dans lequel paraît environ un article par mois rédigé par une rédactrice de l'UID.

[9] La page Web dédiée au CIEP est accessible ici : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/sinformer-sur-les-metiers-et-les-formations/visiter-un-centre-dinformation-sur-les-etudes-et-les-professions-ciep/ [Consulté le 27 juin 2018]

4. Etat de l'art

Le but de ce travail est de proposer des services à valeur ajoutée pour le CIEP de Lausanne. Dans cette optique, ma mandante et moi-même nous sommes notamment interrogées sur la place du documentaliste au sein d'une orientation professionnelle ainsi que sur la valeur ajoutée qu'il peut apporter à ses usagers dans un tel contexte. Cette question étant posée, je commence par replacer le métier de documentaliste dans le contexte actuel en explicitant les nouvelles missions auxquelles il répond depuis une dizaine d'années puis, plus spécifiquement, dans le contexte d'une orientation professionnelle.

Il m'a semblé pertinent de comprendre quelles sont les compétences que le documentaliste est en mesure de mettre à profit de ses usagers, ce qui aura une influence sur les services qu'il peut leur offrir. Avant de me pencher sur des propositions concrètes de services à offrir aux utilisateurs du CIEP, j'ai effectué un état de l'art, qui consiste en une revue de la littérature professionnelle sur le métier de documentaliste ainsi que sur la notion de services à valeur ajoutée. J'ai ensuite réalisé des entrevues dans plusieurs institutions similaires au CIEP, en présentiel ou au moyen d'entretiens téléphoniques, que j'ai retranscrites dans le chapitre 5 de ce travail. Mes discussions avec ces différents professionnels m'ont permis d'observer plusieurs points : l'organisation des services et des espaces, ainsi que le point de vue de mes collègues quant aux nouveaux enjeux et à l'avenir du métier. Les propositions de prestations à valeur ajoutée pour le CIEP découleront donc tant de ces réflexions théoriques que des différents retours d'expérience dont j'ai pu bénéficier.

4.1 Le métier de documentaliste

La révolution numérique a beaucoup modifié l'environnement dans lequel le documentaliste effectue ses missions. Les pratiques des usagers se transforment, tant au niveau culturel que social, de même que la création et la diffusion des biens culturels d'information (Jacquinet 2011). A l'heure où Google est devenu l'outil de recherche le plus utilisé du public et où les statistiques de prêt des bibliothèques et centres de documentation sont en baisse, certains se posent la question de l'utilité de ces services d'information ainsi que des professionnels qui y travaillent, alors que tout (ou presque) est trouvable sur le Web. D'autres affirment au contraire que le métier de documentaliste n'est aucunement voué à disparaître mais plutôt à évoluer avec son temps.

4.1.1 Définition

Dans un contexte qui ne cesse d'évoluer en raison de la place des nouvelles technologies dans notre société ainsi que de la surabondance d'informations, définir précisément le métier de documentaliste est complexe. Le spectre de cette profession est devenu très large et ne se laisse donc pas aisément cerner. Selon l'Encyclopaedia Universalis (2018), le documentaliste est une :

> *« Personne spécialisée dans le classement, la recherche et la diffusion de documents ».*

Ces trois éléments sont effectivement à la base du métier de documentaliste mais dans les faits, une multitude d'autres activités viennent compléter son cahier des charges. Il y a donc lieu de préciser cette définition.

4.1.2 Les missions du documentaliste

Le documentaliste a comme tâche principale, face au flot constant d'informations, de repérer et évaluer l'information pertinente afin de la mettre à disposition de l'usager en fonction de sa demande. Il travaille donc en étroite collaboration avec les lecteurs et à partir de leurs diverses demandes. Cela nécessite un certain savoir-faire en matière de recherche ainsi qu'une bonne connaissance, tant de l'institution que du domaine dans lequel il travaille. Selon Jean-Philippe Accart, bibliothécaire-documentaliste et auteur du livre « Le métier de documentaliste », les trois fonctions-clés d'un service de documentation sont de collecter de l'information brute, de la traiter puis de la diffuser aux utilisateurs (Accard et Réthy 2015). De manière plus globale, ce sont la veille et la recherche qui sont les deux principaux domaines d'expertise des documentalistes.

Selon le Référentiel des métiers et des fonctions de l'information-documentation de l'Association des bibliothécaires de France (ADBS), le documentaliste a comme missions de :

> *« faciliter l'accès aux documents et à l'information, sur des thématiques et avec des modalités de diffusion correspondant aux besoins de l'entreprise » (ADBS 2007, p. 29).*

Par ailleurs, ce professionnel :

> *« fournit des produits et des services d'information à valeur ajoutée (veille, validation, synthèse, …) et vise à l'autonomie des utilisateurs en les formant à la méthodologie de recherche et en leur fournissant des outils adaptés » (ADBS 2007, p. 29).*

Rapport-Gratuit.com

Force est donc de constater que même si les tâches bibliothéconomiques restent à la base du cahier des charges de ce professionnel, son rôle va bien au-delà de celles-ci.

Outre ces différentes missions, la dénomination du documentaliste a changé et ses appellations ont évolué. La brochure de présentation de la filière Information documentaire[10], éditée par la Haute école de gestion de Genève (HEG), démontre cette transformation : le terme « documentaliste » est toujours présent dans la liste des métiers pouvant être exercé avec un Bachelor ou un Master mais est notamment complété par Animateur de communautés virtuelles, Médiateur culturel, E-bibliothécaire, Chargé de veille, Knowledge manager, Recherchiste, ou encore Webmaster contenu. Tant de termes qui montrent non seulement l'évolution du métier mais également sa polyvalence. Le Bachelor de la HEG de Genève dispense un titre de « Spécialiste en information documentaire » qui forme aux trois branches principales du métier, à savoir bibliothécaire, documentaliste et archiviste. Dans le monde professionnel, le métier de documentaliste n'est donc plus systématiquement clairement défini : souvent, un documentaliste doit gérer une bibliothèque et inversement. Le spécialiste de l'information se doit donc d'évoluer avec ces pratiques (Libmann 2014).

Etant donné la variété des tâches qu'il recouvre, le terme de « documentaliste » est moins utilisé, au profit des termes génériques tels que « Spécialiste en information documentaire » ou encore « Professionnel de l'information ». Dans ce travail et par souci de lisibilité, j'utiliserai exclusivement le terme de « documentaliste ».

En somme, le documentaliste gère les besoins informationnels des usagers, le lien avec l'institution dans laquelle le service d'information s'inscrit, la visibilité, la communication, la performance, la récolte et la mise à disposition d'information du centre de documentation.

4.1.3 Le documentaliste au sein d'une orientation professionnelle

Il y a lieu de se demander si le profil du documentaliste est suffisamment spécialisé, en termes de connaissances, pour pouvoir travailler au sein d'une orientation professionnelle. En effet, ce type de poste dépassant les compétences habituelles de ce professionnel, la question se pose de savoir s'il faut mettre en place des perfectionnements. J'ai pu discuter de cette problématique lors d'un entretien téléphonique avec le chef de service au Centre d'orientation scolaire et professionnelle

[10] https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/formation-base/ID/brochure-hes-so-bachelor-et-master-en-information-documentaire.pdf [Consulté le 29 mars 2018]

(COSP) de Porrentruy, Monsieur Andreas Häfeli. Notre entrevue a porté sur le rôle de l'information et du documentaliste dans une orientation professionnelle, dont voici le compte-rendu[11].

4.1.3.1 Rôle et atouts

Dans le canton du Jura, les psychologues conseillers en orientation effectuent des permanences de concert avec un documentaliste au sein de l'Espace d'information sur les études et les professions (EIEP), tout comme au CIEP de Lausanne. Dans un contexte où tout est trouvable sur le Web, l'EIEP est de moins en moins utilisé. Un constat qui implique de s'interroger sur l'efficacité de tels services, et s'ils répondent réellement à un besoin en l'état. Le site Web Orientation.ch mettant à disposition de multiples informations relatives aux différentes filières de formation, les usagers à la recherche d'informations générales n'ont plus besoin de se rendre « physiquement » au centre de documentation. Lorsqu'ils y viennent, ils sont désormais à la recherche de conseils personnalisés. C'est pour cette raison que les documentalistes doivent se renouveler et trouver d'autres moyens pour mettre en valeur leur plus-value dans la mise à disposition et la transmission de l'information.

L'orientation professionnelle est fréquemment associée à un service de nature sociale, destiné à faire le point sur sa situation professionnelle au moyen d'une introspection plutôt « psychologique ». En réalité, le but premier d'un centre d'orientation professionnelle est d'aider tout un chacun à mener à bien son projet professionnel ou de formation, au moyen de personnes ressources les aidant dans leur démarche. L'information est une étape primordiale dans ce processus : en effet, le point de départ de toutes les demandes est un besoin en information sur le monde du travail, que ce soit en matière d'orientation, d'apprentissage, de formation continue ou de réorientation. C'est à partir de là que les usagers sont redirigés vers d'autres services ; d'un besoin en information découlent donc les autres prestations.

Outre le fait de savoir gérer la documentation professionnelle (catalogage, indexation, recherche et prêt), le documentaliste se doit de mettre en lien la demande de l'usager avec les informations disponibles. Si la demande n'est pas précise et que l'usager a besoin de faire le point sur sa situation ou de la clarifier, les psychologues conseillers interviennent afin de répondre à des demandes de nature plus « introspectives » qui ne sont plus du ressort du documentaliste. C'est dans cette optique que des partenariats

[11] Les informations qui suivent sont issues d'un entretien téléphonique avec Monsieur Andreas Häfeli, Chef de service au Centre d'orientation scolaire et professionnelle (COSP) du canton du Jura, Porrentruy, 13 avril 2018 (voir Annexe 4).

Support gratuit pour mémoires

sont à mettre en place : d'une part car les documentalistes ont des connaissances plus pointues par rapport à l'information, et d'autre part car les conseillers ont une meilleure compréhension de la demande. Dans ce cas de figure, les compétences combinées de ce duo apportent une véritable plus-value pour l'usager, dans la mesure où elles lui permettent de se poser les bonnes questions de la bonne manière et ainsi d'être le plus autonome possible quant au choix de son orientation professionnelle. Au cours de ces dernières années, il a été observé que cette relation s'intensifie car les demandes sont de plus en plus complexes et que les usagers cherchent des solutions de plus en plus individualisées. Cette complexité implique un travail et un traitement de l'information très pointu qu'un conseiller seul ne pourra jamais fournir.

Le documentaliste est donc d'une importance primordiale au sein d'une orientation professionnelle. Augmenter la part "psychologique" de l'orientation professionnelle n'est pas la solution car certains usagers n'ont pas nécessairement besoin d'un psychologue conseiller en orientation, la réponse du documentaliste peut suffire dans certains cas. De surcroît, les centres d'orientation ont été construits autour du fait qu'un psychologue conseiller est indispensable pour répondre aux demandes, mais cela ne s'avère pas être systématiquement au centre des besoins des usagers. Le but d'un centre de documentation aujourd'hui est de mettre à disposition la bonne information, complétée d'une offre psycho-pédagogique. Il est clair qu'un service d'information n'arrive pas à répondre seul à une demande d'orientation, c'est pour cette raison qu'il est primordial de réunir différents spécialistes plutôt que de privilégier l'un ou l'autre. Certains centres d'orientation professionnelle se dirigent vers le modèle de la Cité des métiers, où le but est d'aiguiller les usagers vers le bon service en fonction des compétences de tous les partenaires disponibles, touchant de près au domaine de la formation et de l'emploi. Les services de documentation ne sont et ne seront donc plus indépendants au sein d'une orientation professionnelle, ils sont ou seront intégrés à d'autres services. C'est précisément cette « fusion » qui permettra à l'usager d'obtenir des conseils adaptés au mieux à ses besoins, et grâce à laquelle il deviendra le plus autonome possible dans ses démarches.

Le travail fourni par les documentalistes dans une orientation professionnelle est un travail très spécialisé mais malheureusement peu valorisé. Afin de pallier cela, une solution est d'améliorer la visibilité de l'information en la mettant en valeur et en la structurant le mieux possible pour que les usagers soient capables d'y accéder aisément, de l'intégrer, et donc de devenir autonomes dans leurs recherches. Sur le Web, la documentation peut passer inaperçue tant elle est noyée parmi la quantité

d'informations disponibles. Le site Web Orientation.ch, par exemple, est le résultat d'un travail de mise à disposition et de structuration de l'information de la part des documentalistes de Suisse ; un travail de mise en valeur de l'information se trouvant sur Orientation.ch pourrait donc être effectué.

Au sein d'une orientation professionnelle, les compétences du documentaliste s'acquièrent dans la majorité des cas avec l'expérience. Les formations de base n'offrent pas de profil de compétences spécifique pour les documentalistes de ce domaine. Il est donc intéressant de se demander si, à l'avenir, il serait judicieux de créer un profil professionnel reconnu, par exemple au moyen de formation continue.

4.1.3.2 L'apport du numérique

Afin de compléter l'entretien retranscrit au chapitre précédent, je me suis penchée sur les résultats de la journée nationale de l'orientation 2017 du CSFO, dont le thème était « Orientation 4.0 ». Dans sa présentation intitulée « La "digitalisation" : une alliée de l'orientation ? », le professeur Jonas Masdonati affirme que les parcours de vie et professionnels des usagers se diversifient, du fait notamment des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces dernières pourraient donc être davantage mises à profit dans le contexte du conseil et de l'orientation (Masdonati 2017).

Actuellement, la digitalisation contribue déjà à aider les usagers dans les trois étapes clés du processus de conseil, à savoir l'exploration, la compréhension et l'action. En effet, l'exploration est plus facile grâce aux outils en ligne qui évaluent le profil des personnes, ainsi que leur demande. Au niveau de la compréhension, la digitalisation permet de faciliter les propositions de carrière à un usager, en accord avec son profil. Cela se fait au moyen par exemple d'exercices ou tests en ligne que l'usager peut effectuer lui-même. En matière de conseils, diverses actions sont déjà effectuées grâce au digital, telles que fournir des informations de qualité ou encore de l'aide à l'insertion professionnelle. Celles-ci pourraient donc être développées afin que l'orientation puisse tirer le meilleur parti possible du numérique. Une utilisation plus poussée des TIC aux trois étapes du processus de conseil est donc préconisée par l'auteur. Il s'agit par exemple de mettre en place des outils d'évaluation plus interactifs, d'exploiter davantage les réseaux sociaux, ou encore de concevoir des interventions auxquelles les usagers auraient accès à distance, sur modèle du e-learning. Les prestations d'information et de conseil pourraient donc être améliorées en utilisant le potentiel de complémentarité entre le réel et le virtuel (Masdonati 2017).

Pour les professionnels de l'information, ce développement de la digitalisation implique un changement au niveau des pratiques professionnelles, les attentes des clients s'étant modifiées et le monde professionnel étant devenu plus complexe. Le documentaliste est fréquemment amené à enrichir l'information que le client a sélectionnée au préalable, et donc à l'accompagner tant dans ses recherches que dans la vérification de ses sources. Face à ce changement de paradigme, des nouvelles méthodes seraient à mettre au point telles qu'une plus grande individualisation des recherches en fonction des besoins des usagers, ou encore la simplification des contenus en les présentant de manière plus visuelle, par exemple sous forme d'infographie. Ces objectifs peuvent être atteints notamment grâce au partage d'expérience avec des collègues, à la mise au point et la gestion de nouveaux outils informatiques, ainsi qu'à la formation des collaborateurs afin qu'ils bénéficient de compétences nouvelles (Brütsch et Loppacher 2017).

4.1.4 Contexte actuel et avenir du métier

Les changements qui ont touché la profession ces dix dernières années ont considérablement modifié l'environnement dans lequel les services d'information effectuent leurs missions. Il est alors légitime de se demander quel est le rôle des documentalistes dans ce nouveau contexte (Jacquinet 2011).

En premier lieu, les formations initiales pour devenir documentaliste sont variées. Actuellement, en Suisse, ce sont les voies du CFC d'Agent en information documentaire (AID) ainsi que le Bachelor et le Master en Sciences de l'information délivrés par la HEG de Genève qui permettent d'exercer cette profession. En plus de ces titres, des formations antérieures à celles-ci sont jugées équivalentes aux formations actuelles, tels les diplômes délivrés par l'Association des bibliothécaires suisses (ABS/BBS) qui correspondent à un apprentissage en entreprise complété de quelques cours, l'Ecole de bibliothécaires (EBG) puis l'Ecole supérieure d'information documentaire (ESID). Par ailleurs, le Certificat de formation continue en information documentaire (CESID) formait, au sein de la faculté des lettres de l'Université de Genève, les futurs cadres en bibliothèque qui étaient déjà en possession d'une formation BBS ou d'une licence universitaire.

Le métier a connu une première évolution significative à l'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans les années 2000. Aujourd'hui, les enjeux majeurs tendent d'une part vers l'évolution des « discovery

tools », c'est-à-dire les métamoteurs des catalogues tels qu'Explore[12], ainsi que vers les bases de données auxquelles une bibliothèque est abonnée. D'autre part, la robotisation et l'intelligence artificielle font leur apparition. L'accès à l'information, aux savoirs et aux données subit actuellement un changement radical du fait qu'ils sont accessibles partout et en tout temps grâce à Internet (Barthe 2017).

4.1.4.1 De nouveaux défis

Au gré de mes discussions avec mes collègues du CIEP ainsi que de mes différentes expériences professionnelles, j'ai pu constater que les usagers, lorsqu'ils viennent au centre de documentation, sont déjà en possession d'une réponse plus ou moins complète grâce aux informations trouvées sur le Web. Le documentaliste n'effectue donc plus seulement les prêts et retours des documents ainsi que leur mise à disposition. En effet, les usagers recherchent des réponses personnalisées et adaptées à leur situation. Le documentaliste leur offre alors des prestations davantage orientées « conseil » ainsi qu'un soutien dans leurs recherches en leur apportant des informations issues par exemple des bases de données spécialisées, qui ne leur sont pas accessibles sans passer par l'abonnement du centre de documentation. Il s'agit donc de cultiver ce rôle de passeur, c'est-à-dire orienter les usagers et leur faciliter l'accès aux informations. De cette manière, une véritable plus-value est amenée à l'utilisateur, en proposant un aspect analytique à la collecte d'informations (Jost 2017). En effet, ce qu'il trouve sur le Web n'est pas suffisant pour la rédaction d'un travail approfondi et dans ce contexte, les services d'information ont un rôle primordial, non seulement pour l'aide à la recherche mais également pour l'évaluation des résultats.

Le documentaliste fournit donc de moins en moins de réponses instantanées, ce qui impliquait auparavant de connaître parfaitement le domaine dans lequel il travaillait, et donc d'avoir une bonne mémoire. Désormais, c'est plutôt une méthode d'investigation qu'il maîtrise car dans ce contexte de surabondance d'informations, il n'est plus possible de maîtriser parfaitement un domaine. Le documentaliste n'est ainsi plus tenu de tout savoir mais doit être capable de tout trouver (Khan Mohammad 2014).

Depuis quelques années, un autre défi a émergé : celui des différents formats dans lesquels l'information est trouvable, tels que les vidéos, les photographies, les périodiques électroniques, le Web ou encore les bases de données. Il devient de plus en plus fréquent que certains écrits ne paraissent plus que sous forme électronique, ce

[12] Explore est un moteur de recherche mis en place par RERO qui permet aux usagers de rechercher, à partir d'une seule plateforme, des informations et des documents provenant de divers endroits. Adresse du site Web : www.explore.rero.ch [Consulté le 22 mars 2018]

qui implique un traitement différent. De ce fait, la gestion de ces documents numériques modifie la notion de document et les compétences des documentalistes pour gérer ceux-ci relèvent alors davantage de la gestion de contenu d'information (ADBS 2007).

Ainsi, force est donc de constater que le documentaliste évolue peu à peu vers un rôle « d'architecte de l'information », c'est-à-dire qu'il organise l'information qu'il reçoit dans le but de la mettre en évidence le mieux possible, afin que les usagers puissent y accéder aisément en ligne, sur une seule plateforme (Barthe 2017). Si le documentaliste maîtrise lui-même ces outils, son rôle est également de former les usagers à la recherche ainsi que de les sensibiliser aux risques du Web. Cela leur permet tant de sélectionner de l'information de qualité que d'être le plus autonomes possible (Barthe 2017).

La collaboration entre différents professionnels est également un élément qui devient essentiel. La mise en place de partenariats avec des intervenants extérieurs permet non seulement d'offrir des services au plus proche des demandes des usagers, mais également de fidéliser et attirer de nouveaux publics. Dans le contexte d'une orientation professionnelle, une possibilité serait par exemple de faire appel à des associations ou encore à des écrivains publics[13] dans le but d'aider les usagers dans la rédaction de leur CV.

L'informatique prenant une place de plus en plus grande dans le métier, le documentaliste est amené à se créer une culture dans ce domaine. Il devrait par exemple mieux maîtriser la suite Office et en particulier Word, Excel et Outlook qu'un utilisateur lambda ; sans être un programmeur, connaître les bases de XML et HTML, et enfin, connaître plusieurs applications de veille (Barthe 2017).

Par ailleurs, assurer une présence sur les réseaux sociaux devient nécessaire car c'est à cet endroit que se trouvent une grande partie des usagers, et donc par ce biais-là que le documentaliste a la possibilité de toucher une part de son public. Il faut donc soit avoir des compétences en matière de communication, soit, si les moyens de l'institution le permettent, collaborer avec un professionnel de la communication. Il s'agit d'un véritable travail d'animateur de communautés virtuelles, dans lequel on retrouve finalement quelques caractéristiques du métier de documentaliste : la veille, la

[13] Selon le Grand dictionnaire terminologique, un écrivain public est une « personne qui rédige divers écrits pour le compte de gens qui ne savent pas écrire ou qui maîtrisent mal l'écriture ou la langue du pays où ils vivent ». http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8349203 [Consulté le 19 avril 2018]

rédaction de contenu ainsi qu'une grande intermédiation, notamment en relayant les demandes des utilisateurs (Barthe 2017). Cet aspect est d'autant plus important que ceux-ci sont de plus en plus distants ; il s'agit donc d'un moyen de leur montrer non seulement les prestations qu'offre un centre de documentation mais également de leur proposer divers événements afin de les amener à fréquenter les lieux. Dans le cas présent, les différents réseaux sociaux sont plus attrayants pour les usagers qu'un catalogue ou des bases de données, qui peuvent rebuter ou faire peur.

Le documentaliste est également amené à effectuer du management. En effet, *« la modification des organisations fait que le documentaliste travaille en mode projet, au service d'utilisateurs de plus en plus distants »* (ADBS 2007, p. 29). Dans un monde où les changements sont rapides et où la société évolue en conséquence, les services d'information doivent se réinventer et trouver des solutions alternatives, tant pour garder leur public actuel qu'en attirer de nouveaux. La culture de projet est donc particulièrement importante dans un contexte où le but de nos institutions n'est plus uniquement, depuis déjà un certain nombre années, la conservation de documents.

4.1.4.2 Des tâches à développer

Si les derniers points que je vais aborder ne sont pas des nouveautés, il est nécessaire de les cultiver (ADBS 2007) :

- Le travail en équipe et en réseau prend une importance de plus en plus grande : partager, diffuser et valoriser les connaissances ou encore faire partie d'une association professionnelle sont autant de moyens enrichissants permettant de partager des savoirs et des méthodes de travail avec des collègues du même milieu.

- Les catalogues collectifs restent un excellent outil de partage des connaissances car ils permettent de mutualiser le catalogage et l'indexation, ce qui offre un gain de temps considérable et évite d'effectuer un travail conséquent à double. De plus, le prêt entre institutions évite aux usagers de se déplacer d'un centre d'information à l'autre, avantage non négligeable dans une optique où tout va vite et où le public souhaite des informations le plus rapidement possible.

- Il est important de posséder des notions juridiques tant pour la gestion des droits que pour la négociation de contrats, par exemple pour l'acquisition de périodiques électroniques, ainsi le respect du droit de l'information tel que le

droit d'auteur, le droit de l'Internet, le droit de la propriété intellectuelle, le droit des brevets ou encore la protection des données.

- La formation continue est un moyen de rester « à la page » et de renouveler ses connaissances. Les documentalistes ont la possibilité de suivre des cours dispensées par divers organes, tels que les associations professionnelles ou la Haute école de gestion de Genève, ou suivre des formations autofinancées telles que des Master/Diploma/Certificate of Advanced Studies (MAS/DAS/CAS) qui permettent une spécialisation dans un domaine. Ces éléments peuvent être complétés par la lecture d'articles professionnels, que ce soit au format papier ou en suivant des blogs et/ou des comptes Twitter et Facebook tenus par des institutions similaires ou par des professionnels du domaine. Une autre possibilité est de s'auto-former en suivant des MOOC (Massive Open Online Course) ou des tutoriels sur Youtube (Barthe 2017).

4.1.4.3 Perspectives

Du fait de la dématérialisation, le métier de documentaliste est plus que jamais indispensable : en effet, son expertise en méthodologie de recherche est nécessaire pour sélectionner et vérifier l'information pertinente. En outre, la surabondance d'informations disponibles sur le Web ainsi que les *fake news*[14] qui y sont présentes obligent le documentaliste à réaliser un vrai travail de filtre et de mise en valeur de l'information. Dans cette optique, il sensibilise les usagers à la recherche et les encourage à comparer les informations trouvées pour qu'ils puissent non seulement obtenir des résultats plus pertinents, mais également faire le tri dans cette multitude d'informations.

Par ailleurs, force est de constater que les institutions ayant fait le choix d'une ouverture plus large et celui d'aller à la rencontre des publics ne subissent pas de baisse de fréquentation, bien au contraire. Elles ont décidé de mettre à disposition du public un espace neutre, d'échange et totalement gratuit, où l'usager n'a aucune obligation de consommer quoi que ce soit pour rester une journée entière au sein des locaux. Il est donc nécessaire de cultiver cet état d'esprit mais également une certaine polyvalence en ayant des compétences tant de formateur, d'informaticien, de spécialiste de la communication, de veilleur et, de temps à autre, de webmaster. La maîtrise des techniques documentaires reste évidemment essentielle mais à cela doit

[14] Fake News signifie « fausses informations » : ces dernières sont sciemment truquées ou erronées dont le but est d'induire le lecteur en erreur pour obtenir un soutien politique ou financier. (Source : https://fr.wikipedia.org/wiki/Fake_news) [Consulté le 3 mai 2018]

venir s'ajouter d'autres compétences. Il est donc nécessaire de s'adapter à ces changements et les craindre le moins possible. Tous ces éléments amènent à penser que la dématérialisation n'engendre pas la disparition du métier, bien au contraire : cela est une opportunité, une possibilité de se réinventer.

4.2 Les services à valeur ajoutée

Le but de mon travail étant de proposer des prestations à valeur ajoutée pour le CIEP de Lausanne, j'ai souhaité tant définir que poser des bases théoriques sur cette notion afin qu'elle soit la plus claire possible pour la suite de mon travail. Ensuite, je me suis demandée ce que le documentaliste pouvait mettre en œuvre, tant dans le but de garder son public actuel que d'en attirer de nouveaux. Ce chapitre tentera d'apporter des réponses à ces questions.

4.2.1 Définition

En premier lieu, je souhaite définir deux notions afin de les différencier aussi clairement que possible : d'une part, le concept de services *innovants* et d'autre part, celui de services *à valeur ajoutée*.

Le Grand dictionnaire terminologique[15] (2018) définit la *valeur ajoutée* comme étant la *« Valeur augmentée d'un bien ou d'un service découlant de sa transformation »*. Dans le cadre d'un service d'information, cela signifie que l'on rend un service en matière d'accès à l'information : même si le résultat n'est pas systématiquement un produit concret, il s'agit d'offrir un appui aux usagers en ajoutant de la valeur à l'information ou à un fonds documentaire, à travers la médiation. Cela peut consister en une interface plus intuitive dans une base de données, à l'accès au texte intégral d'un article, à la réunion en une seule plateforme des informations provenant de diverses sources d'information, à un service de références en ligne où les usagers peuvent poser une question en tout temps à un professionnel de l'information, ou encore à une borne automatique de prêt (Chaumier 2007).

L'*innovation*, quant à elle, implique la *« création et introduction de biens, de services, de procédés nouveaux ou sensiblement améliorés sur un marché et dans divers milieux utilisateurs ».*[16]

[15] Cette définition provient du Grand dictionnaire terminologique : http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8376325 [Consulté le 22 mars 2018]

[16] Cette définition provient du Grand dictionnaire terminologique : http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8379107 [Consulté le 22 mars 2018]

Rapport-Gratuit.com

Tout à fait concrètement, ces deux définitions montrent qu'il s'agit dans le premier cas d'ajouter de la valeur à l'existant et, dans le deuxième cas, l'introduction de quelque chose de nouveau. Dans le cadre de ce travail, j'ai choisi d'utiliser le terme de *service à valeur ajoutée* car cela signifie que ce dernier n'est pas obligatoirement innovant. Ce terme me paraît donc moins limitatif que la notion de *service innovant.*

4.2.2 La valeur ajoutée dans un service d'information

La logique de se centrer davantage sur l'offre de services est particulièrement en adéquation avec le contexte de dématérialisation au sein duquel nous vivons. Etant donné que les usagers ont les moyens d'accéder en ligne à bon nombre de services et d'informations, ils prennent l'habitude d'obtenir une réponse très rapidement. Ils demandent par exemple des conseils via les réseaux sociaux, recherchent l'information en ligne, ou passent par des forums. Aussi, ils fréquentent les centres d'information de manière différente, notamment pour participer à des animations, utiliser un poste informatique pour travailler, se connecter à Internet, ou encore retrouver des connaissances. Ces habitudes évoluent plus rapidement que les pratiques professionnelles des documentalistes, c'est pourquoi une attention particulière doit leur être portée en se demandant sans cesse quels sont les besoins des usagers. Autant d'éléments qui permettront aux professionnels de se réinventer et proposer des services à valeur ajoutée en adéquation avec les besoins du public (Jacquinet 2011).

Cela implique de mettre en place un réel marketing et une politique de communication (Libmann 2014). Néanmoins, les professionnels de l'information n'étant pas nécessairement formés à cela, une personne différente du responsable de l'institution devrait s'en occuper. Dans leur livre, Jacques Chaumier et Eric Sutter énoncent trois éléments qu'un usager recherche en priorité : tout d'abord obtenir ce qui lui manque, c'est-à-dire prendre une décision, satisfaire sa curiosité se cultiver ou encore obtenir un document. Il souhaite également ne pas perdre de temps et enfin, en avoir pour son argent (Chaumier 2007). Dans le contexte de l'information, le but est de veiller à combler un manque d'information en déterminant au mieux les éléments importants pour l'usager. Ensuite, déterminer ce qui peut lui faire gagner du temps implique de se mettre à sa place et comprendre précisément ce qu'il souhaite. Enfin, il convient de connaître ses exigences par rapport au service d'information fourni et donc son appréciation de celui-ci. Cela suppose une bonne connaissance des habitudes de l'individu et des offres analogues. *« La valeur d'un service d'information va donc dépendre en grande partie du gain de temps apporté à l'usager »* (Chaumier 2007, p.

43). Ce qui reste primordial, finalement, est de savoir ce que l'usager vient chercher, que ce soit du contenu inhabituel, un gain de temps, des informations fiables, le savoir-faire pointu d'un professionnel ou encore du confort (Chaumier 2007).

Créer des services à valeur ajoutée implique de suivre quelques étapes importantes avant de concevoir concrètement la nouvelle offre. En effet, il est recommandé de dresser en amont un état des lieux du service, de connaître les besoins ainsi que les attentes des usagers, de dégager les caractéristiques des futures prestations souhaitées ainsi que de s'interroger sur le type de valeur à ajouter aux services actuels (Chaumier 2007). Il est également utile de s'inspirer des actions mises en place dans d'autres institutions au moyen d'une veille professionnelle qui permet de comprendre et anticiper les évolutions des pratiques et habitudes des usagers, ou encore en effectuant des visites d'institutions similaires dans le but de prendre connaissance des actions concrètement réalisées. En outre, discuter avec des collègues permet d'échanger des idées mais également de comprendre ce qui a fonctionné ou non, et pourquoi (Jacquinet 2011).

C'est donc cette dernière méthode que j'ai suivie afin de compléter les aspects théoriques issus de mes lectures et dans le but de répondre à l'objectif de mon travail.

4.2.3 Exemples de services à valeur ajoutée

La valorisation des services peut s'effectuer de différentes manières. De mes lectures, j'ai dégagé plusieurs services à valeur ajoutée qui me semblent applicables dans le contexte d'une orientation professionnelle. Cette liste n'est pas exhaustive mais permet d'illustrer ce concept. D'autres exemples concrets seront développés dans le chapitre 5 de ce travail, au travers des différents entretiens réalisés dans le cadre de ce travail.

4.2.3.1 La veille informationnelle

La mise en place d'une veille informationnelle peut autant être intégrée à l'interne pour les collaborateurs de l'entreprise qu'à l'externe, à destination d'une ou plusieurs personnes (Chaumier 2007). Dans son ouvrage, Jacques Chaumier distingue plusieurs niveaux de prestations à valeur ajoutée en matière de veille. Premièrement, la collecte de documents effectuée régulièrement, que ce soit une revue de presse ou une sélection d'articles provenant de revues spécifiques, sur un sujet précis que le destinataire ou le groupe de destinataire souhaite avoir à disposition. Deuxièmement, une sélection plus poussée permet un mélange de sources dites classiques et de littérature grise, dans laquelle une structure de l'information est effectuée. Troisièmement, des sources informelles sont intégrées, telles que des avis d'experts.

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

La plus-value dans ce dernier cas est, en plus de fournir l'information, de la commenter et la *« mettre en perspective par rapport aux préoccupations de l'entreprise »* (Chaumier 2007, p. 21). Enfin, l'objectif du quatrième niveau est de permettre aux destinataires de pouvoir s'approprier les informations collectées dans le but de prendre concrètement des décisions ou agir (Chaumier 2007).

4.2.3.2 Le centre de documentation « 3ème lieu »

La notion de troisième lieu a été créée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride. Le premier lieu étant la sphère du foyer et le deuxième lieu le domaine du travail, le troisième lieu

> *« s'entend comme un volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle » (Servet 2010, p. 57).*

Ce concept, qui s'est beaucoup développé aux Etats-Unis, fait une apparition de plus en plus marquée en Europe. En effet, bon nombre d'établissements revoient leur style d'architecture pour ainsi mettre l'espace plus que les collections au cœur de la vie de la bibliothèque. Cela contribue à rendre la bibliothèque, considérée comme un « temple du savoir » silencieux, moins impressionnante et davantage accessible de par sa plus grande convivialité. De fait, les lieux sont agencés différemment : les espaces silencieux côtoient les autres espaces dédiés à du travail informel, à des réunions ou encore à la cafétéria. De même qu'aux secteurs plutôt spacieux se succèdent les zones plus isolées et plus intimiste. Cela permet donc à des types de publics très variés d'investir les lieux (Servet 2010).

Dans la même optique, la Médiathèque Valais Sion a créé un grand espace cafétéria et propice à la détente. Les locaux de la bibliothèque-médiathèque de Vevey, quant à eux, sont communicants avec le Café Littéraire. Ce dernier organise régulièrement des activités de médiation culturelle en collaboration avec celle-ci.

Ce rôle social est davantage instauré dans les pays anglo-saxons (Servet 2010). Les Idea Store londoniens en sont un bon exemple : ils sont constitués de différents services qui se côtoient au sein d'un même espace, en plus des services traditionnels d'une bibliothèque : il s'agit d'une crèche, un café, ou encore d'un parc informatique. Ces centres de vie ont également pour but d'encourager l'apprentissage tout au long de la vie en offrant des services en matière d'orientation professionnelle, notamment en proposant des formations pour la recherche d'emploi (Idea Store 2016). Au niveau de l'architecture, l'accent est mis sur les couleurs, le design ainsi que le confort ; cela

montre un contraste frappant avec l'image austère qui colle encore à la peau de leurs prédécesseurs (Servet 2010).

Dans le contexte de l'orientation professionnelle, les Career Centers se développent en Amérique et s'implantent peu à peu en Suisse notamment à l'EPFL, à la HEIG-VD à Yverdon ou encore à l'ETH de Zürich. À plus petite échelle, le centre de documentation Alliance Sud à Lausanne propose parmi ses services un Café-lecture[17], dont je reparlerai dans le chapitre 5.

Même s'ils s'appliquent davantage aux bibliothèques qu'aux centres de documentation, du moins pour le moment, ces exemples démontrent que l'accroissement des tâches d'accueil est primordial.

4.2.3.3 Les services de référence en ligne

Un service de référence en ligne permet aux usagers d'obtenir une réponse personnalisée à une demande d'information qu'ils posent via une plateforme en ligne. Etant donné qu'une majeure partie des recherches se fait virtuellement, cela représente une alternative idéale pour aller à la rencontre des publics. Ce type de service s'est développé surtout dans le milieu universitaire car les demandes sont spécifiques et les besoins en information des étudiants au cœur des tâches des spécialistes de l'information. Peu à peu, ce concept s'est étendu aux autres types de bibliothèques, dont voici quelques exemples :

- Aux Etats-Unis, la Library of Congress a été une des premières bibliothèques à initier ce type de service en mettant en place le service de recherche documentaire « Ask a librarian ». Les questions sont posées par les internautes via un formulaire en ligne puis une indexation automatisée redirige les demandes vers la bibliothèque la plus compétente pour répondre à la question (Chaumier 2007).

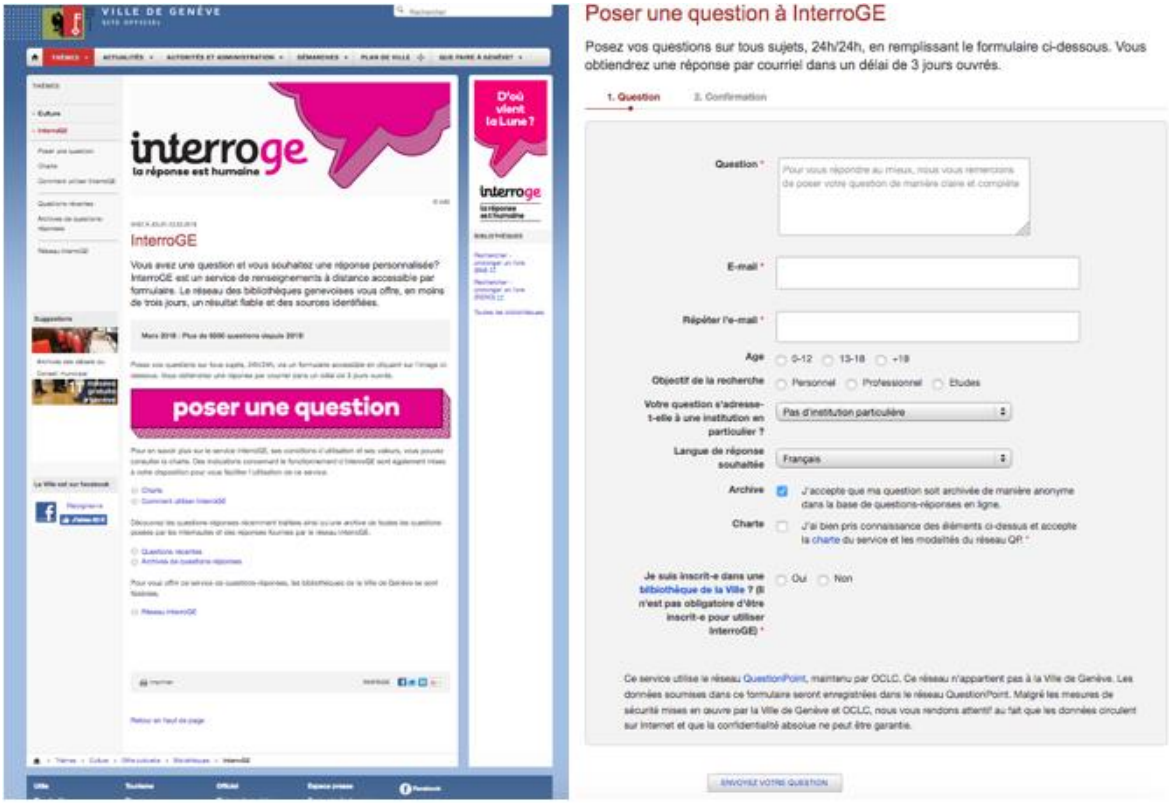
- La Bibliothèque Nationale Suisse (BN) a créé en 2003 « Swiss Info Desk », dont le but est de faciliter les recherches d'information sur la Suisse, ainsi que fournir une information de qualité sur celle-ci. Dans la même optique, « Le Valais en questions » a été créé en 2009 par la Médiathèque Valais et répond à toutes les questions concernant le Valais.

- InterroGe à Genève est un service de renseignements à distance des bibliothèques municipales créé en 2013. Les usagers posent leur question via

[17] http://www.alliancesud.ch/fr/infodoc/services/cafe-lecture [Consulté le 26 avril 2018]

un formulaire en ligne, puis une réponse leur est fournie dans un délai de trois jours. Bon nombre de services d'information genevois sont mis à contribution, des bibliothèques municipales à la Bibliothèque de Genève (BGE), en passant la bibliothèque musicale, l'institut et musée Voltaire, les bibliothèques scientifiques ou encore certaines bibliothèques spécialisées. De plus, le centre de documentation Alliance Sud à Lausanne contribue à ce service en répondant aux questions touchant à des thématiques précises (Ville de Genève 2018). Cette collaboration permet ainsi de mutualiser les connaissances et de fournir les réponses les plus exhaustives possibles. En outre, une page Web est entièrement dédiée à ce service sur le site de la Ville de Genève. Son logo, son slogan ainsi que sa charte graphique de couleur vive attirent l'œil, le rendant facile d'utilisation :

Figure 3 : Page Web et formulaire du service "InterroGe"



(Source : Ville de Genève 2018)

De fait, ces guichets virtuels favorisent la notion de travail en réseau et le partage des connaissances, ce qui permet de fournir des informations de qualité optimale car les différents domaines de compétence se complètent. Cela est d'une importance capitale à l'heure de la surabondance d'information et des *fake news*.

5. Retours d'expériences

5.1 Le concept de Cité des métiers

5.1.1 Définition

Selon le site Web du Réseau International, une Cité des métiers offre :

> *« un lieu multipartenarial, ouverts à tous les publics en recherche d'information pour la construction de leur avenir professionnel, respectant des principes de libre accès, d'anonymat et de gratuité » (Réseau International des Cités des Métiers 2017).*

Une Cité des métiers diffère relativement peu d'une bibliothèque « classique » dans la mesure où il s'agit d'un espace permanent, offrant des services gratuits et ouverts à tous. Les espaces sont généralement aménagés avec différents bureaux de renseignements, répondant à diverses thématiques de l'orientation professionnelle. Des places de travail, une documentation en libre-service ainsi que des postes informatiques pour les recherches sont également disponibles.

5.1.2 Historique

La première Cité des métiers est née en 1993 au sein de la Cité des Sciences et de l'industrie de la Villette à Paris, en étroite collaboration avec la médiathèque de cette dernière. Le but a été de mettre en place un espace dédié à l'information et au conseil en matière d'orientation, d'insertion et d'évolution professionnelle, dans l'optique de développer une expérience d'aide pédagogique. La mise en place d'une Cité des métiers vise à soutenir la réussite des usagers dans leur processus d'orientation. L'objectif est de pouvoir répondre aux questions de tout type de public, liées à leurs perspectives professionnelles tout au long de leur vie, dans un seul et même lieu. Dès son ouverture, la Cité des métiers a été un succès, avec une fréquentation d'un millier d'usagers par jour. Cela a donc inspiré d'autres acteurs de l'insertion professionnelle qui ont alors souhaité mettre en place ce concept dans leurs régions, notamment à Nîmes ou à Calais. Ces derniers ont proposé l'élaboration d'un label *« qui affirmerait et garantirait une conception commune de l'accueil et du conseil au public ».* En outre, il est *« un élément important qui relie toutes les Cités des métiers car il permet de définir leur fonctionnement »* (Réseau International des Cités des Métiers 2017b).

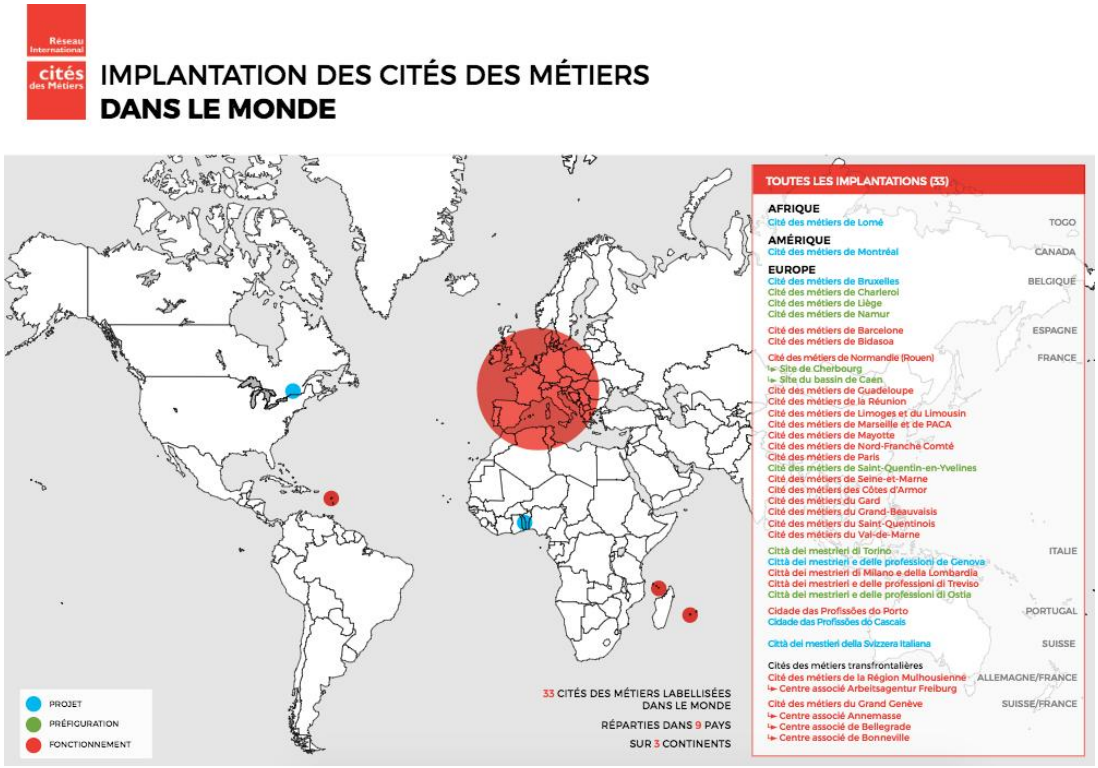
Suite à cela, des institutions labellisées « Cités des Métiers » ont ouvert dès 1999. Les trois premières se trouvent en France et la quatrième à Milan, en Italie, où le but est de professionnaliser la fonction d'orientation en l'élargissant à la formation tout au long de la vie ainsi qu'à la connaissance du marché du travail. Dans ce contexte, une « Città

dei Mestieri e delle Professionni » est née à Gênes en 2000, sur le même modèle que celle de Milan (Réseau International des Cités des Métiers 2017b).

En octobre 2001 une association nommée le « Réseau des Cités des Métiers » a vu le jour. Elle s'est étendue en France mais également à l'étranger et plus particulièrement en Italie, où il existe actuellement plusieurs plateformes labellisées (Réseau International des Cités des Métiers 2017b).

En 2013, les Cités des Métiers sont présentes dans neuf pays d'Afrique et d'Europe et notamment dans de nombreux départements français.

Figure 4 : Implantation des Cités des métiers dans le monde



(Source : Réseau International des Cités des métiers 2017b)

Une Cité des métiers peut être implantée à différentes échelles territoriales mais elle doit se justifier sur le territoire. Il est nécessaire qu'il y ait une correspondance entre la taille du territoire et la nature de la structure qui porte le projet. De plus, un territoire plus étendu garantit non seulement un soutien financier, primordial pour le projet, mais également davantage de partenaires potentiels (Réseau international des Cités des métiers 2017c).

L'ensemble de ces institutions font partie du Réseau International des Cités des métiers et portent toutes le même logo, constitué de deux parties : le carré supérieur

indique le nom « Cité des métiers » dans la langue du pays concerné, et le carré inférieur indique la zone géographique :

Figure 5 : Logo des Cités des métiers

(Source : Cité des métiers du Grand Genève 2018b)

5.1.3 Obtenir le label

La création d'une Cité des métiers implique de faire partie du Réseau international des Cités des métiers. Pour ce faire, l'obtention du label est nécessaire, à travers plusieurs étapes (Réseau international des Cités des métiers 2017c) :

- Etape 1 : prendre connaissance de la charte et du guide de la labellisation, disponibles sur le site Web du Réseau international au format PDF. Ces documents fournissent des informations tant sur les missions d'une Cité des métiers, ses publics et ses principes de fonctionnement que sur l'histoire du réseau ainsi que les étapes de mise en œuvre d'un tel établissement.

- Etape 2 : demander la labellisation au moyen d'un dossier de candidature, qui comprend un avant-projet détaillé. Un modèle de ce document peut être téléchargé depuis le site Web du Réseau international des Cités des métiers[18]. Il doit contenir :

    - La définition et le contexte du projet.

    - La « carte d'identité » de la future Cité des métiers, c'est-à-dire son implantation géographique et son rôle par rapport aux institutions existantes, le taux de fréquentation estimé, les services envisagés, ainsi que les partenaires.

    - Le fonctionnement, à savoir la structure juridique, les heures d'ouverture, l'organisation ainsi que les moyens humains et financiers.

[18] Ce modèle est téléchargeable depuis cette page Web : http://www.reseaucitesdesmetiers.com/34-demarche.php [Consulté le 24 juin 2018]

    - Il est recommandé d'élaborer un résumé dans les premières pages de la présentation du projet, permettant ainsi d'obtenir les informations-clés en un coup d'œil.

- Etape 3 : être auditionné par la commission d'attribution du label, c'est-à-dire présenter le dossier de labellisation devant une commission. Une fois que celle-ci a délibéré et qu'elle valide la demande, le titulaire du label en est informé par courrier postal.

Le label peut être délivré sous deux formes : le *label projet* marque l'appartenance de la future Cité des métiers au réseau. Dans ce cas, la future institution est encore à l'état de projet ; l'obtention de ce label permet d'aller plus avant dans la construction des partenariats ainsi que la négociation des moyens. Le label projet peut être complété d'une autorisation d'ouverture anticipée, nommée « ouverture en préfiguration », le temps que les aménagements et les fonctionnalités soient effectifs. Le *label fonctionnement*, quant à lui, est délivré dans le cas où la future Cité des métiers est opérationnelle pour une ouverture complète et que la qualité de ses prestations est conforme aux exigences demandées. Dans tous les cas, le label est délivré en deux temps : premièrement, la future institution doit obtenir l'un des deux labels décrits plus haut. Puis, un passage devant le comité de labellisation est nécessaire, soit à l'issue de la période de « préfiguration », soit un an après l'ouverture au public (Réseau international des Cités des métiers 2017c).

Une fois le label obtenu, toutes les Cités des métiers adhèrent d'office à l'Association internationale Réseau des Cités des métiers. La langue utilisée majoritairement au sein du réseau est le français (Réseau international des Cités des métiers 2017c).

Le label comprend une charte, qu'une Cité des métiers s'engage à respecter et qui mentionne que cette dernière doit être un lieu (Réseau international des Cités des métiers 2017c) :

- Ouvert à tous types de publics, gratuitement, en accès libre et anonymement
- Centré sur les besoins des usagers
- Traitant de tous les aspects de la vie professionnelle
- Multipartenarial
- Comprenant diverses modalités de consultation

L'obtention du label nécessite quelques conditions minimales (Réseau international des Cités des métiers 2017c) :

- La déclaration d'intention de création d'une Cité des métiers doit être signée, en France, par les principales institutions nationales de la vie professionnelles. En Suisse, et dans le cas de la création d'une Cité des métiers à Lausanne, il s'agit probablement des instances cantonales vaudoises.

- Un chef de projet et un local identifié lors de la demande de labellisation doivent être définis. Les partenaires opérationnels et locaux doivent se réunir au moins deux fois et aborder les questions de personnels et ressources nécessaires à l'accueil du public.

- Le nombre de personnes sur chaque pôle doit pouvoir être identifié au moyen d'une projection de fréquentation, découlant d'une étude évaluant les besoins de la population.

- Un calendrier qui précise les différentes phases jusqu'à l'ouverture complète doit être élaboré. Le label laisse une certaine marge de manœuvre, dans la mesure où chaque Cité des métiers s'adapte aux spécificités de la population qu'elle dessert.

Il est également à noter qu'une fois par an, la Cité des métiers doit fournir un rapport d'autoévaluation sur la base duquel le label sera renouvelé. S'il s'avère que l'espace ne convient plus aux critères qui ont justifié l'attribution du label, ce dernier peut être retiré (Réseau international des Cités des métiers 2017c).

5.1.4 La Cité des métiers de la Villette (France)

5.1.4.1 Contexte et historique

En France, la première Cité des métiers, et aussi une des plus grandes du réseau, a été ouverte en 1993 au sein de la Cité des Sciences et de l'Industrie (CSI) de La Villette à Paris. Auparavant, ce musée intéressait en priorité les personnes curieuses des sciences et des technologies ; la Cité des métiers est née d'une volonté d'ouvrir la CSI à tous types de publics, *« au-delà des seuls scolaires et passionnés de sciences et de technologies »* (Las Vergnas 2009, p. 50). Le but est d'aider toutes les personnes préoccupées par les effets des technologies et des sciences dans leur vie et particulièrement sur les questions d'emploi, d'orientation, de formation et de changement des métiers. Un centre d'orientation et de conseils a été conçu pour mieux répondre à ces questions d'insertion professionnelle, s'appuyant sur tous les

Rapport-Gratuit.com

partenaires pouvant aider à mieux situer les réponses à toutes ces questions concernant l'évolution professionnelle. Les usagers peuvent donc trouver ici des réponses concrètes.

En plus de la Cité des métiers, plusieurs espaces spécialisés se côtoient au sein de la CSI : parmi eux la Bibliothèque de la Cité des sciences et de l'industrie (BSI), la Cité de la santé qui intègre un espace dédié à des ressources documentaires, la Cité des enfants ainsi que le Carrefour numérique. Ces différents pôles de services réunis en un seul lieu permettent aux usagers de trouver plusieurs espaces spécialisés au sein d'une même institution. En outre, cette disposition permet de lutter contre la fracture sociale (Mengin 2010). La Cité des métiers de la Villette est la seule à se trouver dans un musée qui comprend une bibliothèque. Cela est extrêmement complémentaire à plusieurs niveaux : d'une part, la politique d'acquisition globale permet d'acquérir des ouvrages qui sont en adéquation avec les publics tant de la BSI que de la Cité des métiers. D'autre part, ces deux services ont une politique d'indexation commune ainsi qu'un catalogue unique, et les ateliers sont organisés en collaboration avec le Carrefour numérique de la bibliothèque (Las Vergnas 2009).

Avant la création de la Cité des métiers, la CSI avait déjà effectué une expérimentation de mise en place de partenariat avec l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE). Lors de la création de la Cité des métiers, cette petite expérience a été ouverte beaucoup plus largement, en créant des pôles de conseils dans lesquels les partenaires avaient des compétences liées. Cela a donc offert la possibilité de répondre aux questions concernant le choix d'orientation, la recherche d'un emploi, l'organisation de son parcours de formation, ou encore le changement de vie professionnelle pour ensuite créer sa propre activité (Las Vergnas 2013).

5.1.4.2 Prestations

Actuellement, la Cité des métiers propose des conseils individuels et anonymes sans rendez-vous, de la documentation tant papier que numérique ainsi que plusieurs événements tels que des ateliers, des rencontres-débats ou encore des forums. Le programme mensuel est consultable depuis le site Web, au format PDF[19]. Des ateliers sont également proposés « hors les murs » à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges-Pompidou (BPI) à Paris. Il a été constaté que trois principaux types d'usagers se rendent à la Cité des métiers : les personnes en recherche d'emploi, et se

[19] http://www.cite-sciences.fr/fileadmin/fileadmin_CSI/fichiers/au-programme/lieux-ressources/cite-des-metiers/_documents/Cité des métiers _AVRIL18.pdf [Consulté le 7 avril 2018]

rendant pour la première fois à la Cité des métiers, les usagers souhaitant une réponse adéquate à une question qu'ils ont déjà formulée avec précision et enfin les usagers ayant du mal à formuler leur demande précisément mais cherchant des conseils pour résoudre leur situation (Perrin 2013). De manière générale, les usagers viennent avec des questionnements personnels ou des enjeux de vie qu'ils souhaitent clarifier.

La Cité des métiers comprend cinq pôles spécifiques qui ont été créés par rapport aux besoins des usagers (Cité sciences et industrie 2018) :

- Choisir son orientation : préciser ses intérêts ou encore définir ses choix. Il est géré par des conseillers d'orientation-psychologues ainsi que par le Centre d'information et d'orientation Médiacom.

- Trouver un emploi : s'informer sur les offres d'emploi, certains aspects du droit du travail ou encore améliorer ses techniques de recherche d'emploi. Il est géré par des conseillers de Pôle emploi[20].

- Changer sa vie professionnelle, évoluer, valider ses acquis : faire le point sur sa situation, s'informer sur les bilans de compétences et leurs contenus ou encore s'informer sur la validation des acquis de l'expérience. Il est géré par les retraités volontaires de la fonction RH liés au Centre d'études supérieures industrielles, par l'Association inter-génération Univ-Card ainsi que par le Dispositif académique de validation des acquis de Paris.

- Organiser son parcours professionnel et de formation : préciser ses droits à la formation continue, trouver une session de formation appropriée à son projet professionnel ou encore connaître la réglementation en matière de formation continue. Il est géré par des conseillers du Centre d'information sur les formations du Conservatoire national des arts et métiers, le Fonds de gestion du congé individuel de formation, la Délégation académique à la formation continue de Paris, ainsi que le Centre national d'enseignement à distance.

- Créer son activité : trouver des idées de création, faire le point sur un projet, s'informer sur son secteur d'activité ainsi que sa concurrence, les aspects

[20] Pôle emploi est « un opérateur du service public de l'emploi […] qui a pour mission d'accompagner tous les demandeurs d'emploi dans leur recherche jusqu'au placement, assurer le versement des allocations aux demandeurs indemnisés, aider les entreprises dans leurs recrutements et recouvrer les cotisations ». Cette définition provient de l'institut national de la statistique et des études économiques (Insee), disponible à l'adresse : https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1497 [Consulté le 23 mai 2018]

Rapport-gratuit.com LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

juridiques, sociaux ou encore fiscaux. Il est géré par des conseillers de la boutique de gestion à Paris ainsi que par le Pôle emploi.

Ces différents pôles offrent la possibilité, afin de répondre à ces diverses demandes, de rencontrer des conseillers d'orientation qui peuvent être de plusieurs types, en fonction du pôle auquel ils appartiennent : conseillers d'orientation-psychologues, conseillers en formation continue, conseillers en bilan professionnel ou encore conseillers à l'emploi. Les usagers ont également la possibilité de se documenter ou de participer à des événements. Le but premier est d'être à l'écoute et de s'adapter aux besoins des usagers (Cité sciences et industrie 2018).

En plus de ces cinq pôles, une rubrique « Ressources en ligne » offre la possibilité de visionner des vidéos de débats ou de conférences, qui permettent de revoir des rencontres avec des professionnels ayant eu lieu dans le passé (Cité sciences et industrie 2018).

5.1.4.3 Bilan et perspectives

Du fait de « l'infobésité » et des récents besoins des usagers, la Cité des métiers de la Villette a dû s'adapter à trois évolutions majeures : premièrement, les demandes d'information à court terme ayant diminué, la Cité des métiers a axé ses services sur le conseil. Si un besoin de réponses immédiates est toujours observé, les usagers sont de plus en plus en demande de conseils personnalisés, par exemple pour l'aide à la mise en œuvre d'un projet professionnel ou le soutien dans une démarche d'orientation. Dans cette optique, ils sont à la recherche d'une « marche à suivre » qui les guide dans leur projet professionnel, que ce soit pour une VAE, l'Article 32 ou encore dans la reconnaissance de diplômes étrangers (Las Vergnas 2009).

Ensuite, en regard des nouveaux usages des locaux faits par les usagers, la Cité des métiers répond désormais à une demande d'échange et de travail en petits groupes. Elle met en place à la fois un système de conseil individualisé et des espaces d'échange. Des séances d'information ont également lieu dans le but de présenter les ressources de la Cité des métiers à des enseignants ou des formateurs. Des clubs proposent aux usagers de se réunir afin de s'entraider dans leur démarche de projet professionnel autour de plusieurs thématiques telles que l'émergence de projet d'entreprise, 45 et+, la validation des acquis ou encore les jeunes diplômés. En plus de ces différents services, l'espace est ouvert en soirée à diverses associations, ce qui leur permet d'échanger avec les usagers. Enfin, un système de parrainage est proposé pour soutenir les demandeurs d'emploi. Les mardis soir et quelques samedis sont

dévolus à une permanence de conseils destinés aux travailleurs en situation de précarité. Ce type d'accueil rappelle les maisons de quartier, mais il s'effectue dans ce cas précis au sein d'un centre de ressources documentaires (Las Vergnas 2009).

Dans la mesure où la Cité des métiers a à cœur d'accueillir tout type d'usager et toute démarche, des offres ont été développées à destination des publics en transition, ayant des statuts hybrides et qui sont moins pris en charge : cela se traduit par la mise à disposition d'informations et de conseils par lieux spécifiquement destinés à un tel public (Las Vergnas 2009).

Les services de la Cité des métiers se sont donc développés pour répondre le mieux possible aux nouvelles demandes du public, et donc à de nouvelles thématiques. Ces dernières années, par exemple, ce sont des questions en matière de droit du travail qui se sont multipliées : le contrat de travail, la rupture de contrat, le chômage, les prud'hommes ou encore le droit des étrangers sont autant de sujets fréquemment abordés. Afin de répondre au mieux à ces demandes, il pourrait être pertinent de mettre en place des permanences juridiques (Las Vergnas 2009).

La Cité des métiers de la Villette est présente sur les réseaux sociaux, avec un compte Twitter[21] et une page Facebook[22].

5.1.5 La Cité des métiers de Genève

5.1.5.1 Contexte et historique

En Suisse, seul le canton de Genève a implanté une Cité des métiers. Cette dernière a été créée en 2008 avec comme responsable Monsieur Grégoire Evéquoz, directeur général de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC). En 2017, Madame Djemâa Chraïti a repris la direction de cet établissement, suite au départ à la retraite de Monsieur Evéquoz.

J'ai pu effectuer un entretien avec Madame Djemâa Chraïti ainsi qu'avec Monsieur Damien Berthod, directeur du service de l'information scolaire et professionnelle (SISP) à l'OFPC[23]. Lors de cette rencontre, j'ai eu l'opportunité de leur poser quelques questions qui sont venues compléter les informations que j'avais déjà pu trouver sur le Web ainsi que dans une interview de Monsieur Evéquoz, parue dans le magazine « Panorama » à l'automne 2017 (Rollier 2017).

[21] https://twitter.com/Cité des métiers Paris19 [Consulté le 30 avril 2018]
[22] https://www.facebook.com/citedesmetiersparis/ [Consulté le 30 avril 2018]
[23] Les informations de ce chapitre sont issues d'un entretien avec Monsieur Damien Berthod, directeur du Service de l'information scolaire et professionnelle (SISP) et Madame Djemâa Chraïti, directrice de la Cité des métiers, Genève, 9 avril 2018 (voir Annexe 1).

La Cité des métiers de Genève est un espace d'information et de conseil pour l'orientation, la formation professionnelle et continue, le financement de la formation et l'emploi. Celle-ci est accessible gratuitement à tous et sans rendez-vous. Des spécialistes sont disponibles pour guider les usagers dans leurs démarches, en plus des dossiers de présentation des métiers ainsi que des ordinateurs en libre-accès pour la recherche d'emploi. Le but est d'accompagner les usagers dans leur démarche de recherche d'emploi ainsi que d'orientation scolaire ou professionnelle, et de leur donner les bons renseignements afin qu'ils puissent mener à bien leur projet. Si l'orientation et l'accompagnement des usagers est sa priorité, son rôle n'est pas d'assurer un suivi approfondi.

La Cité des métiers est ouverte tous les jours, dont le jeudi en nocturnes jusqu'à 19h. Elle fait partie du réseau international des Cités des Métiers et, de ce fait, est inscrite sous le label « Cité des métiers » qui est nécessaire pour pouvoir faire partie du réseau international. Son but est de garantir et affirmer une conception commune de l'accueil et du conseil au public. La Cité des métiers de Genève répond donc aux règles établies dans le cahier des charges de ce label : celui-ci établit les grands principes de fonctionnement d'un espace « Cité des métiers » et mentionne notamment qu'une telle institution a pour ambition *« d'aider les usagers à devenir plus acteurs de leur vie professionnelle »* (Réseau international des Cités des métiers 2004, p. 1). Il est à noter que chaque Cité des métiers possédant un tissu social différent selon la région dans laquelle elle se trouve, chacune doit s'adapter aux besoins de la population locale. En effet, si le réseau international propose un modèle « type » de Cité des métiers, celui-ci peut être adapté en fonction des spécificités du milieu dans lequel il s'insère. Dans le système suisse, par exemple, il est plus pertinent que ce soit la formation professionnelle qui soit portée par un tel projet. Il s'éloigne donc légèrement du modèle créé en France qui prévoit plutôt un service autour de l'emploi (Rollier 2017).

La Cité des métiers de Genève est l'une des plus grandes institutions du réseau international, après Marseille et Paris. Avant sa création, un centre d'information et de documentation était fondé sur l'information professionnelle et destiné à des jeunes confrontés au choix d'un métier (Rollier 2017). Ce centre d'information a donc été intégré à la Cité des métiers lors de sa création.

5.1.5.2 Pôles d'information

Plusieurs services liés à la formation, à l'orientation et à l'emploi sont réunis en un seul lieu : tout d'abord, un grand bureau d'accueil est présent proche de l'entrée où un

professionnel écoute, comprend et identifie la demande de l'usager, puis le redirige vers le service approprié à ses besoins. Ceux-ci se divisent en six catégories :

- S'informer sur les métiers et les formations : ce pôle est assuré par le Service de l'information scolaire et professionnelle (SISP) qui offre des conseils ainsi que de la documentation. Il informe les usagers sur les métiers et les filières de formation (universités, HES, écoles publiques et privées), la procédure de reconnaissance de titre et diplômes étrangers, la formation continue pour adultes, ainsi que les cours et les formations de base.

- S'orienter et construire un projet : ce pôle offre des conseils en matière d'orientation au moyen d'un entretien bref personnalisé, qui permet de clarifier sa situation personnelle, d'analyser ses besoins ainsi que la possibilité d'effectuer un suivi individualisé si nécessaire.

- Financer sa formation : ce pôle offre des conseils sur les bourses et prêts d'étude, le chèque annuel de formation, l'exonération partielle des écolages pour l'enseignement de la musique, de la rythmique de la danse et du théâtre, ainsi que sur le financement privé.

- S'informer sur l'apprentissage offre des conseils sur l'apprentissage en entreprise ou en école (CFC, AFP), la recherche d'une place d'apprentissage, les délais d'inscription et tests d'aptitude, la maturité professionnelle, le contrat d'apprentissage ou encore l'autorisation de former.

- La qualification des adultes permet à tout un chacun de s'informer sur l'AFP, le CFC, ou le Brevet fédéral de formateur d'adultes (BFFA).

- Le pôle Médiation numérique met à disposition des ordinateurs dix-huit ordinateurs en libre-accès, que ce soit pour la recherche sur le Web, la demande en ligne du chèque annuel de formation ou la mise en page des CV et lettres de motivation. Un « Point Tech » propose des formations d'une heure qui permettent aux personnes intéressées des formations aux différentes ressources informatiques. Celles-ci vont de l'initiation au logiciel Word à la consultation de la bourse des places d'apprentissage en temps réel.

Plusieurs services liés à l'orientation scolaire, professionnelle et continue se côtoient donc dans cet espace afin d'assurer une permanence d'information. Un médiateur numérique assure un accompagnement bureautique léger pour les usagers qui le souhaitent. Il les aide à rechercher une formation ou un emploi, ou à la rédaction d'un

CV. En plus de cela, des professionnels des services d'information scolaire et professionnelle, d'orientation scolaire et professionnelle, de formation professionnelle, de formation continue ainsi que le service des bourses et prêts d'études assurent des permanences à la Cité des métiers de Genève durant les heures d'ouverture au public. En outre, les consultations brèves avec les psychologues conseillers en orientation sont plus nombreuses et remplacent les consultations plus approfondies qui avaient lieu avant et qui n'étaient pas forcément nécessaires (Rollier 2017).

Au niveau de l'offre documentaire, la Cité des métiers de Genève ne propose plus de livres car il a été observé qu'ils ne répondent plus aux besoins des utilisateurs. Néanmoins, les dépliants sur les métiers persistent et sont classés par thématique. Les dossiers documentaires, quant à eux, ne sont plus exposés.

5.1.5.3 Evénements

En plus de ces différents espaces d'accueil, de conseils et de promotion des métiers, la Cité des métiers organise différents types d'événements. Parmi eux, environ quarante-cinq ateliers par année sont accessibles gratuitement et ont pour but de répondre aux préoccupations des usagers en matière de formation, d'orientation, d'évolution professionnelle ou de recherche d'emploi. Il s'agit par exemple de créer son profil LinkedIn, réaliser sa lettre de motivation ou encore préparer son entretien d'embauche. Ensuite, les « Recrutements en direct » permettent aux personnes en recherche d'une place d'apprentissage d'entrer directement en contact avec une entreprise formatrice et ainsi faire valoir leur intérêt et leur motivation.

Les « Zoom métiers » ont lieu presque tous les mercredi après-midi, de septembre à mai. Durant ces moments, une entreprise ou une école vient présenter son métier à la Cité des métiers sous forme de conférence. Suite à celle-ci, des professionnels, des enseignants ainsi que des jeunes en formation viennent témoigner de leur expérience. Actuellement et afin d'apporter une plus-value à ces événements, des partenariats avec des entreprises sont en train de se développer : en effet, le but est que la Cité des métiers se déplace « hors les murs » directement au sein des entreprises, afin que la présentation, telle qu'effectuée actuellement, soit contextualisée. Dans cette optique, un partenariat avec les Transports publics genevois (TPG) ainsi qu'avec l'Association des installateurs électriciens du canton de Genève (AIEG) est en cours de développement.

Les « Zoom entreprises », quant à eux, permettent à une grande entreprise de présenter les métiers dans lesquels elle forme des apprentis, ainsi que d'expliquer le

processus de recrutement qu'elle adopte. En plus de la présentation, des entretiens individuels pour l'apprentissage sont proposés, sur un modèle semblable des Recrutements en direct.

Le « Carrefour numérique » permet aux usagers de s'initier à de nouveaux outils informatiques, tester leurs compétences numériques, développer leur visibilité sur le Web ou s'informer sur les dernières innovations en matière de nouvelles technologies. Outre le fait d'offrir la possibilité au public de faire le point sur leurs compétences, ces ateliers numériques contribuent à réduire la fracture numérique.

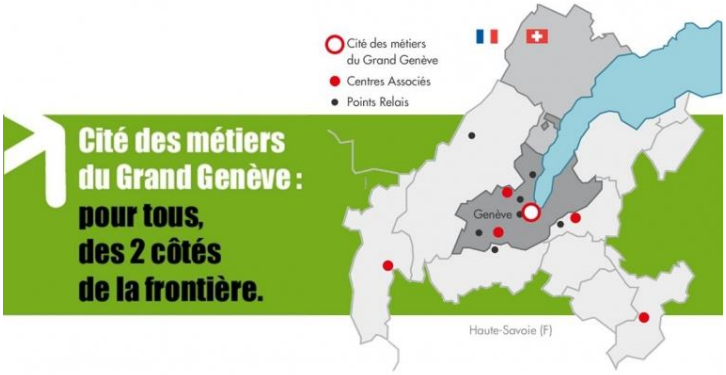
Des séances d'information sur différents sujets, tels que l'aide à la reconnaissance de diplômes étrangers, le bilan de compétences, ou encore la découverte des filières de formation d'adultes, au contact de professionnels sont organisées régulièrement. Dans cette optique, les « Tables rondes » permettent d'échanger, discuter et s'informer autour de thématiques variées. Cela donne la possibilité aux usagers de s'exprimer et d'échanger avec des professionnels sur l'orientation scolaire et professionnelle.

5.1.5.4 Centres associés et Points relais

En plus de la Cité des métiers située au centre de Genève, des centres associés sont présents à Onex et Meyrin, ainsi qu'en France voisine à Annemasse, Bonneville et Bellegarde. Chacun d'entre eux offre un centre de documentation et des consultations individuelles avec un psychologue conseiller en orientation (Cité des métiers du Grand Genève 2018).

Il existe également neuf Points Relais placés au sein de structures déjà existantes, parmi lesquelles la Fondation pour la formation des adultes à Genève (Ifage), la Bibliothèque de la Cité ou encore Cap Emploi. À la différence des centres associés, ils ne réalisent pas d'accueil mais servent uniquement à relayer la diffusion des informations du siège central de la Cité des métiers. Cela permet aux usagers des nombreux autres quartiers de Genève de bénéficier d'un accès aux informations sur la formation et l'emploi. Chacun de ces Points Relais possède une borne interactive proposant plusieurs services informatisés tels qu'un accès aux fiches-métiers, des vidéos, un annuaire de site Web, mais également quelques documents papiers tels que les flyers des événements proposés par la Cité des métiers ou encore un calendrier des événements. Ces derniers permettent de faire découvrir aux usagers les dernières actualités de la Cité des métiers et de ses Centres associés (Cité des métiers du Grand Genève 2018).

Figure 6 : Les différents points d'accès de la Cité des métiers du Grand Genève



(Source : Cité des métiers du Grand Genève 2018b)

5.1.5.5 Publics

Ce sont majoritairement des adultes qui se rendent à la Cité des métiers, les jeunes étant davantage attirés par les différents ateliers ainsi que par les Zoom métiers. De manière générale, ce sont des usagers en difficulté ou en rupture qui recherchent une solution à un problème qui viennent le plus fréquemment. Les professionnels doivent alors veiller à interagir correctement et rediriger les personnes au bon endroit ; c'est un travail très spécifique, qui s'apprend notamment avec l'expérience.

5.1.5.6 Communication

La Cité des métiers de Genève est très active sur les réseaux sociaux avec un compte Twitter, une page Facebook ainsi qu'un compte LinkedIn. Ces derniers sont un moyen de promouvoir les différents événements ainsi que de transmettre toutes les informations importantes. Par ailleurs, elle a un partenariat avec la Tribune de Genève : environ une fois par semaine, un article est publié dans son supplément « Emploi ». Au sein des locaux, un agenda des divers événements ainsi qu'un flyer sur lequel figure les dates des « Zoom métiers » est disponible au format papier. On y trouve aussi un écran situé juste à côté du bureau d'accueil, sur lequel défilent les actualités ainsi que les différents événements à venir.

5.1.5.7 Contraintes et investissements

Lors de mon entretien avec Monsieur Berthod, j'ai pu relever que la création d'une telle institution ainsi que la mise en place de ces différents services ont nécessité quelques étapes importantes en amont : tout d'abord, il a fallu convaincre les différents services de collaborer en un seul lieu. En effet, le concept de Cité des métiers était peu connu en Suisse en 2008, Genève étant la première ville suisse à avoir créé une telle institution. Puis, la Cité des métiers a été mise en place et implantée, avant d'entrer dans un fonctionnement courant.

Plusieurs obstacles ont donc dû être franchis : il a tout d'abord fallu convaincre les professionnels, notamment les documentalistes, des différents avantages d'une telle institution. Face à ce changement de paradigme, une nouvelle façon de travailler et de nouvelles habitudes sont inévitables, ce qui peut être déstabilisant. Ensuite, les collaborateurs ont dû s'approprier ce nouveau concept : il a par exemple fallu créer des équipes spécialisées ayant une certaine aisance dans l'interaction avec le public pour assurer les permanences d'information aux différents pôles de la Cité des métiers. Puis, il a été nécessaire que les services se connaissent les uns les autres afin de savoir quelles étaient les fonctions de chacun, dans le but d'envoyer les usagers directement au bon endroit. Pour cela, le personnel de l'accueil possède un mémento qui récapitule « qui fait quoi ». Enfin, au début de l'existence de la Cité des métiers, les psychologues conseillers en orientation étaient mitigés quant à l'idée d'effectuer des consultations brèves dans un espace totalement ouvert, car cela implique un changement conséquent dans les pratiques de consultations effectuées jusque-là. Cela a soulevé des problèmes de déontologie et de confidentialité. Actuellement, ce type de consultation s'avère être tout à fait efficient et s'est pleinement intégré dans l'accompagnement et le conseil aux usagers (Rollier 2017). Il est à noter qu'un peu plus de cent personnes travaillent pour la Cité des métiers afin d'assurer un système de tournus au sein des différents pôles d'information.

Concernant l'investissement en mobilier, il a été peu cher car récupéré de l'ancien centre de documentation. Des économies ont aussi pu être effectuées grâce au regroupement de certaines prestations : par exemple, les réceptions qui existaient dans les différents services ont été supprimées et sont désormais regroupées pour former un accueil unique à la Cité des métiers. Les consultations brèves avec les psychologues conseillers en orientation ont été instaurées et ont réduit le nombre de consultations approfondies, qui n'étaient pas forcément nécessaires (Rollier 2017).

5.1.5.8 Bilan et perspectives

Après une dizaine d'années de fonctionnement, le bilan est positif pour la Cité des métiers de Genève. Elle enregistre une croissance régulière et un taux de fréquentation élevé, avec actuellement environ 30'000 visites par an. Le lieu, qui associe l'accueil aux autres prestations, est dynamique et désormais connu du public. Les prestations sont en cohérence avec les attentes de ce dernier. Selon Monsieur Berthod, quelques pistes sont à améliorer, notamment combler une méconnaissance des services offerts par la Cité des métiers auprès des autres services de la ville, qui envoient parfois des personnes désespérées pensant que la Cité des métiers va leur

Rapport-Gratuit.com

apporter une solution immédiate à leur problème. Il y a donc lieu de rappeler que la Cité des métiers reste axée sur l'information ainsi que l'offre de « clés » pour atteindre son but, et non pour un problème d'ordre plus personnel. Si tel est le cas, la personne est renvoyée vers un autre service plus compétent.

Parmi les enjeux à prévoir pour l'avenir, l'un d'eux sera de faciliter l'accès à l'information numérique afin de poursuivre la réduction de la fracture numérique. Mais cela demande des ressources techniques et humaines que la Cité des métiers ne possède pas pour le moment. En outre, l'acquisition de ces différentes ressources est décidée au niveau cantonal et fédéral. Il a également été constaté que les nocturnes du jeudi ne rencontrent pas le succès escompté : une ouverture le samedi matin serait plus judicieuse et attirerait davantage de monde, selon Monsieur Berthod. Même si ces pistes sont actuellement en réflexion et n'aboutiront peut-être pas dans l'immédiat, il est primordial de toujours se remettre en question et réfléchir à ce qu'il est possible de mettre en œuvre pour s'améliorer.

5.1.6 Un projet de Cité des métiers en Sardaigne

En Italie, cinq Cités des métiers sont actuellement implantées et en fonctionnement situées respectivement à Milan, Trévise, Gênes, Turin et Ostie. La ville de Cagliari en Sardaigne[24] ne possédant pas d'institution dans le domaine de l'orientation professionnelle, excepté un Centre de formation qui avait des liens avec les Cité des métiers en France, il a été décidé d'implanter une Cité des métiers dans cette région en 2011, afin de répondre aux besoins de la population.

5.1.6.1 Organisation du projet

La ville de Cagliari a obtenu le label puis a monté un groupe de travail d'une dizaine de personnes ayant toutes des formations dans le domaine de la psychologie, dans le but d'organiser l'ouverture de cette institution. Plusieurs étapes ont alors été franchies : premièrement, une étude de terrain a été effectuée afin de connaître les besoins de la population. Deuxièmement, en fonction de ces besoins, quatre pôles ont été imaginés selon le contexte sociétal de la région : en effet, contrairement à la Suisse ou à la France, en Italie il est très difficile de changer de travail une fois un titre professionnel obtenu. Les thématiques des pôles ont donc été adaptées à cet état de fait et se déclinent ainsi :

- Rechercher un emploi

[24] Les informations de ce chapitre sont issues d'un entretien téléphonique avec Madame Anna Sconamila, référente Semo à l'Association Pro-Jet, Nyon, 4 mai 2018 (voir Annexe 3).

- Formation
- Orientation professionnelle
- Créer son entreprise

Contrairement à d'autres régions et du fait de cette différence socio-culturelle, il n'a pas été nécessaire d'intégrer un pôle Qualification pour adultes. Troisièmement, une partie documentation ayant été prévue au sein de la Cité des métiers, la mise en place d'une base de données pour la recherche des documents a été conçue. Quatrièmement, en vue des partenariats, un réseau de personnes ayant un lien avec la formation ou l'emploi sur le territoire a été constitué. Puis, une réflexion a été menée sur l'aménagement des locaux existants, qui devraient être réorganisés. Enfin, le personnel a suivi une formation d'une durée de six mois afin de se familiariser avec le cahier des charges du label et de s'aligner sur les pratiques du réseau. Parallèlement à cela, le groupe de travail a effectué plusieurs visites en France dans plusieurs Cité des métiers, notamment celle de la Villette à Paris dans le but de s'inspirer de leurs pratiques.

Différents services au public ont été prévus avec les partenaires dont notamment un espace comprenant de la documentation tant papier que numérique, des Workshops (ateliers), des conférences organisées par chaque pôle en fonction de sa thématique, ainsi qu'un atelier dédié à la réalisation de bilans de compétences.

5.1.6.2 Bilan et perspectives

Ce projet n'a malheureusement pas abouti par manque de ressources financières. En effet, il avait été convenu que le financement de cette institution serait issu d'un partenariat public-privé. Au moment de concrétiser le projet, seul le partenaire public a pu assurer un soutien financier malheureusement insuffisant. La ville a conservé le label dans l'espoir de pouvoir renouveler le projet. Selon Madame Sconamila, les Cités des métiers ont davantage de sens dans les grandes villes car le label n'est pas aisé à obtenir du fait de ses critères relativement stricts. C'est-à-dire que les locaux doivent répondre à certains standards, un budget doit être prévu, le territoire couvert doit être suffisamment étendu pour que l'exploitation soit rentable et des partenariats doivent être possibles dans la région.

5.2 Le centre de documentation Alliance Sud

Outre le concept de la Cité des métiers, je me suis intéressée à d'autres institutions. Il m'a semblé pertinent de sortir du cadre de l'orientation professionnelle afin de prendre

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

connaissances de services à valeur ajoutée dans un autre contexte[25]. Dans cette optique, j'ai visité le centre de documentation Alliance Sud à Lausanne qui n'œuvre pas dans le domaine de l'orientation professionnelle mais qui a récemment lancé un concept de type « 3ème lieu », notamment avec un coin Café-lecture[26].

5.2.1 Contexte et historique

Le but d'Alliance Sud est d'influencer la politique de la Suisse en faveur des pays pauvres ainsi que de sensibiliser le public suisse aux thèmes les touchant, au travers d'une part de conférences, d'interventions politiques ou de campagnes publiques, et d'autre part par l'accès à l'information, assuré par le biais du centre InfoDoc.

En Suisse, deux centres de documentation Alliance Sud sont ouverts à tous et mettent à disposition des références en matière d'actualités et d'enjeux mondiaux. Ils couvrent les thématiques de la politique, de l'environnement, de l'économie, du développement, de la société, de la culture ainsi que de l'agriculture. L'un d'eux est situé à Lausanne et l'autre à Berne. Ces deux centres collaborent régulièrement, particulièrement pour la mise en place d'animations. Depuis 2015 et pour aller dans ce sens, une exposition par année est mise en place autour d'une thématique spécifique ; cette année et pour la première fois, le vernissage de l'exposition sur le thème de la migration aura lieu simultanément à Berne et à Lausanne. C'est-à-dire que l'exposition « physique » sera présente à Lausanne tandis que le centre de documentation de Berne effectuera le vernissage sous forme d'exposition virtuelle.

Historiquement, le centre de Lausanne a un lien fort avec la presse car durant quelques années, une agence de presse était présente dans le même bâtiment. De ce fait, les deux services ont travaillé en étroite collaboration, ce qui a notamment impliqué que le centre de documentation puisse bénéficier des articles en priorité, avant même que l'information ne soit relayée par d'autres intermédiaires. Lorsque l'agence a été déplacée, le centre de documentation a gardé cette spécificité. L'arrivée d'Internet il y a une vingtaine d'années a influencé l'accès à ces articles. Cela coïncide avec le moment où le public est devenu plus distant du fait qu'il pouvait désormais avoir accès à l'information depuis chez lui.

[25] Les informations de ce chapitre sont issues d'un entretien avec Monsieur Pierre Flatt, responsable du centre de documentation d'Alliance Sud, Lausanne, 23 avril 2018 (voir Annexe 2).

[26] http://www.alliancesud.ch/fr/infodoc/services/cafe-lecture [Consulté le 23 avril 2018]

5.2.2 Prestations

Outre les renseignements et l'aide à la recherche durant les heures d'ouverture, le centre de documentation propose, sur son site Web, une méthodologie d'aide à la recherche à destination des étudiants du gymnase ainsi que des apprentis, mais également à toute personne intéressée à la problématique Nord-Sud et aux enjeux mondiaux. Le centre de documentation offre la possibilité à toute personne de soumettre une demande de recherche aux documentalistes par écrit via La Poste, par courriel ou au moyen du formulaire de recherche disponible en ligne. Il propose aussi des visites aux écoliers, aux étudiants ou à toute personne intéressée aux thématiques du centre de documentation. Durant cette session, les prestations offertes par ce dernier sont présentées, une visite des locaux est effectuée et une introduction à l'utilisation du site Web est proposée. Les écoliers et étudiants ont alors la possibilité de procéder à une recherche sur place avec l'aide des documentalistes. Des ateliers sont également proposés autour d'une exposition en cours ou d'une thématique en particulier (Alliance Sud 2018).

En 2013, une réflexion sur le marketing et sur l'élaboration d'un programme d'activités annuel ainsi que sur des partenariats a été menée, dans le but d'augmenter la visibilité du centre et de créer davantage de liens avec les usagers. Cette réflexion a abouti à la création d'un nouveau nom pour le centre de documentation, à l'élaboration de deux slogans (l'un en français et l'autre en allemand) et à la mise à jour des flyers grâce à une collaboration avec des graphistes. Ce travail sur le marketing a notamment mené à des partenariats : en 2015, quatre institutions ont formé un collectif nommé « Autrement, ça va ? »[27] dans le but de mutualiser les publics ainsi que de pouvoir partager les ressources, que ce soit au niveau des locaux ou des documents. Les institutions qui en font partie sont Alliance Sud, deux maisons de quartier ainsi que l'Espace Dickens. Ce dernier propose des salles de conférence ainsi que des rencontres, ce qui est idéal pour le centre de documentation. Etant donné sa taille relativement restreinte, cela lui permet non seulement de participer à des activités hors les murs mais également de présenter de la documentation à l'issue des conférences. Outre les activités proposées en soirée, le centre de documentation propose des « midi-films » durant lesquels un film thématique est projeté. Il a été constaté que le public vient davantage à midi qu'en soirée, un horaire qui convient apparemment mieux à la majorité. Enfin, des expositions sont proposées par ce collectif et là aussi, chacun peut apporter différentes ressources, ce qui permet de monter des expositions

[27] Pour plus d'informations sur ce collectif : http://www.autrementcava.ch/a-propos/ [Consulté le 23 avril 2018]

qui ne comprennent pas uniquement de la documentation papier mais également d'autres médias. Le fait de pouvoir faire ces activités au sein d'autres institutions permet au centre de documentation d'attirer un public inhabituel.

Dans cette lancée, le centre de documentation a créé un « Café-Lecture », afin d'augmenter sa visibilité auprès du public et de proposer un espace de détente au sein des locaux. Pour l'instant, il attire des personnes du quartier qui viennent lire les journaux au format papier. On peut observer que ce service n'a pas un succès aussi grand qu'en bibliothèque publique car ce n'est pas un lieu où les familles viennent en priorité. De plus, selon Monsieur Flatt, le fait que le centre de documentation n'est pas ouvert le samedi matin joue peut-être un rôle au niveau de la fréquentation du café-lecture.

Par ailleurs, il a été constaté que les documents au format papier sont de moins en moins consultés et sont en train de disparaître au profit du numérique. Actuellement, les usagers souhaitent plutôt faire des photocopies d'articles plus qu'emprunter et ont le réflexe de faire leurs demandes d'information par mail. En outre, le centre de documentation collabore avec le service de référence en ligne genevois InterroGe, ce qui permet aux usagers de formuler leurs demandes d'information via ce biais-là. Le centre de documentation Alliance Sud de Berne, quant à lui, collabore avec le service de référence en ligne Swiss Info Desk. Ces guichets virtuels ont l'avantage de favoriser le travail en réseau et le partage des connaissances, ce qui permet de fournir des informations de qualité optimale car les différents domaines de compétence se complètent. Cela est d'une importance capitale à l'heure de la surabondance d'information et des *fake news*.

Les usagers peuvent également accéder à des périodiques en ligne en accès libre, ou avec l'accès réservé aux abonnés. Afin d'assurer un accès optimal aux articles en ligne, le logiciel libre Zotero est utilisé comme outil de veille. Ce dernier permet, en un clic, de sélectionner des articles en ligne avec leurs métadonnées. Les documentalistes ajoutent alors des mots-clés décrivant l'article puis celui-ci est mis automatiquement en consultation sur le site Web du centre de documentation dans les dix minutes.

Néanmoins, les deux aspects (papier et numérique) se complètent : trouver une information dans le fonds papier est parfois plus rapide car un dépouillement a déjà été fait en amont. Le contenu est donc visible rapidement, sans avoir besoin de recouper les informations comme dans une recherche en ligne. En outre, le papier offre une

approche thématique différente : en effet, les informations sont parfois moins brèves et ne comprennent pas d'hyperliens, ce qui évite au lecteur de perdre le fil en passant d'un site Web à l'autre.

5.2.3 Bilan et perspectives

Le centre de documentation d'Alliance Sud a à cœur d'atteindre le public en mettant en œuvre diverses manifestations, notamment à l'aide de partenariats. Par ailleurs, la dématérialisation engendrant une présence de plus en plus fréquente des usagers sur le Web, la promotion du centre de documentation et des services qu'il offre sur les réseaux sociaux devra continuer à être développée avec l'aide du responsable de communication. De plus, anticiper les nouvelles habitudes des usagers permet de s'adapter à leurs besoins et donc de garder une bonne visibilité auprès d'eux.

5.3 Laufbahnzentrum (LBZ) de Zürich

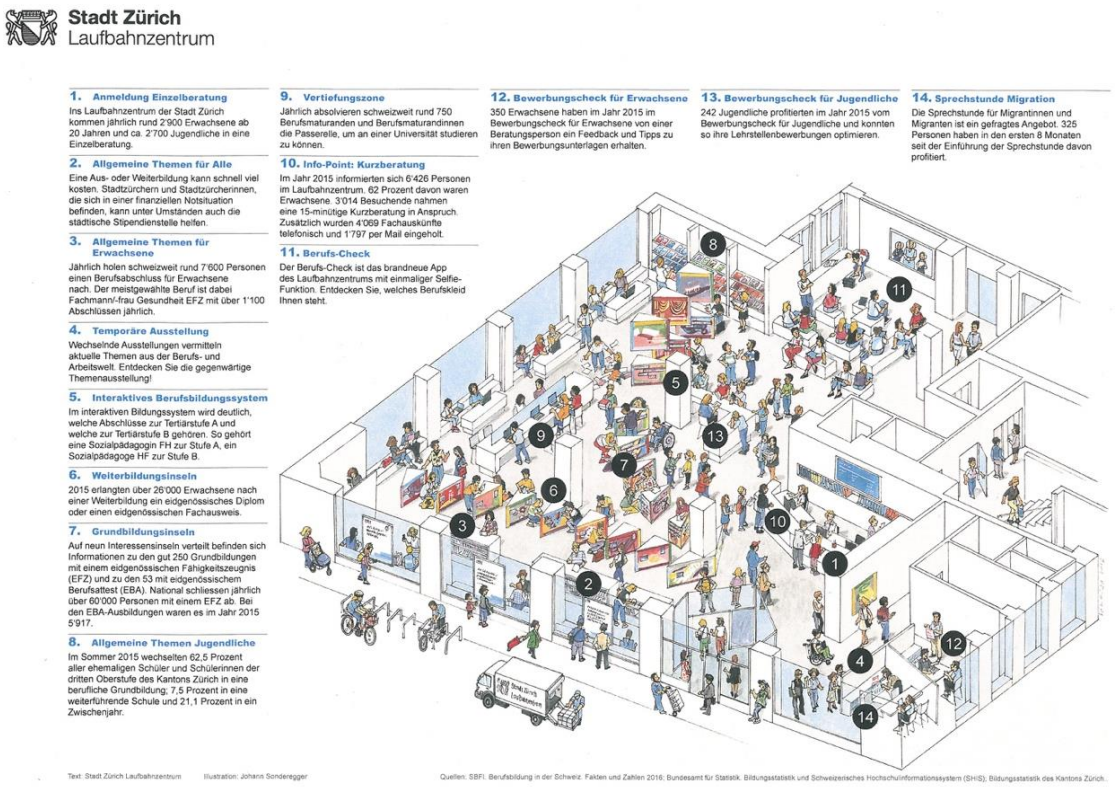
Le Laufbahnzentrum (LBZ), situé en ville de Zürich, accueille les jeunes et les adultes résidant ou non dans le canton de Zürich et répond à toutes leurs questions en lien avec la formation, l'emploi et l'orientation professionnelle[28]. Le LBZ existe depuis une vingtaine d'années mais a été rénové en 2016 ; il est ouvert tous les jours de 8h à 17h30, et le jeudi jusqu'à 19h. Les conseillers en orientation fournissent des conseils et des informations et, au besoin, un entretien d'une durée environ quinze minutes sans rendez-vous (Stadt Zürich 2018). A l'issue de ce dernier, un ou des rendez-vous supplémentaires peuvent être pris pour approfondir la demande, mais ce service est alors payant.

5.3.1 Agencement des locaux

Les locaux sont lumineux et spacieux, disposant d'une signalétique très colorée. Lorsqu'un usager entre, il se trouve face à un grand guichet d'accueil, derrière lequel deux conseillers sont présents pour répondre aux demandes. L'un d'eux renseigne l'utilisateur puis, selon le type de demande, le conseiller se lève et se déplace parmi les différents îlots ou vers un ordinateur avec lui ; les entretiens s'effectuent donc la plupart du temps debout. Les informations sont disposées sur une vingtaine d'îlots ayant chacun une thématique et touchant aux différentes professions. Ils se situent au centre des locaux et sont à hauteur de taille, facilitant ainsi la consultation des documents. Neuf d'entre eux sont dédiés à l'apprentissage et une dizaine d'autres au public adulte.

[28] Les informations de ce chapitre sont issues d'un entretien avec Madame Martina Callegari, conseillère en orientation, Zürich, 31 mai 2018 (voir Annexe 5).

Figure 7 : Plan des locaux - Laufbahnzentrum



(Source : Stadt Zürich 2016)

Plusieurs supports d'information sont disponibles : des dossiers thématiques sur les métiers élaborés par les documentalistes, ainsi qu'une collection de cartes postales. Celles-ci représentent environ 200 métiers dans lesquels il est possible d'effectuer un apprentissage. Au recto, une image représente des professionnels dans leur milieu professionnel et au verso se trouve un court descriptif de la profession. Si l'usager souhaite davantage d'informations, il a la possibilité de scanner un QR Code qui renvoie au descriptif complet du métier concerné sur Orientation.ch. Ces cartes sont particulièrement utilisées pour les visites de classes. Durant celles-ci, les élèves choisissent trois cartes des métiers qui leur plaisent et ont ensuite la possibilité de les emporter à domicile afin d'en discuter avec leurs parents. Ces cartes sont donc disponibles en plusieurs exemplaires dans chaque domaine. Elles ont l'avantage d'être ludiques car elles sont visuelles et ne comprennent pas trop de texte, mais ont l'inconvénient de coûter cher à la reproduction (édition). Il faudra se demander à plus long terme si les posséder au format papier est viable.

Par ailleurs, les visites de classes sont agrémentées d'un atelier ludique avec des iPads : grâce à l'application « Berufs-Check », les élèves effectuent un court test qui leur donne, en fonction des réponses fournies, les trois professions qui leur

correspondent le mieux. Cette application permet aux jeunes d'effectuer un selfie avant le test et à l'issue de celui-ci, visualiser leur image dans la tenue de travail des professions leur correspondant (Jungo et Enderli 2017). Un espace étant dédié à ce service, tout un chacun peut s'essayer à cet exercice.

Figure 8 : Espace "Berufs-Check" au Laufbahnzentrum

(Source : Vuadens Fanny 2018c)

Quelques livres sur la thématique de l'orientation professionnelle sont également à disposition mais ne sont pas empruntables, toute la documentation est consultable sur place sans service de prêt. Cependant, il est possible d'effectuer des photocopies, les dix premières pages sont gratuites. Ici, les informations au format numériques et papier se côtoient. Il a même été remarqué que les usagers étaient parfois davantage preneurs des informations au format papier.

5.3.2 Ressources humaines

Une dizaine de personnes travaillent au LBZ, la majorité à temps partiel. Les documentalistes font partie de l'équipe mais n'effectuent plus de service au public depuis la rénovation, ils travaillent uniquement en *back-office*. En effet, il a été décidé que le personnel travaillant en *front-office* devait être en possession d'une formation en psychologie et en orientation pour mener les entretiens. Les conseillers en orientation ne sont apparemment pas totalement convaincus de cette décision, car les documentalistes seraient à même de faire bénéficier le public de leurs connaissances ainsi que leur expertise. Effectivement, étant donné qu'ils élaborent et structurent la

documentation, ils sont qualifiés pour répondre à des demandes d'informations ; de plus, leurs compétences en recherche d'information et en informatique leur permettraient d'épauler les usagers en *front-office*. Outre les entretiens qu'ils mènent durant les heures d'ouverture, les conseillers effectuent également du coaching et répondent aux questions d'information par mail et par téléphone. En ce qui concerne le pourcentage, les conseillers en orientation disposent de 4900 heures par an pour les courts conseils qu'ils fournissent au centre d'information. Les documentalistes, quant à eux, bénéficient de 3,7 ETP.

5.3.3 Publics

Le LBZ accueille un public de jeunes et d'adultes, ces derniers venant en majorité. Généralement, ils réalisent un court entretien d'information avec un conseiller en orientation. Les personnes migrantes viennent aussi régulièrement. Globalement, les usagers ont besoin d'un soutien pour une décision ou une demande d'information bien précise.

5.3.4 Prestations

Différents services sont offerts aux usagers :

- Environ une fois par semaine, des séminaires sont organisés sur une matinée pour les apprentis, en partenariat avec différentes écoles professionnelles. Ils sont animés par les conseillers et les documentalistes et ont pour but d'offrir des conseils sur la recherche d'un premier emploi après une formation professionnelle, mais également des informations sur la maturité professionnelle, les HES et les ES.

- Des visites de classes issues des écoles privées sont organisées, dans le but de présenter les différentes ressources du centre d'information.

- Des cours d'allemand pour les personnes migrantes sont organisés : ceux-ci sont offerts à des groupes d'adultes suivis par un enseignant. Ce dernier prend rendez-vous auprès du LBZ pour assister au cours avec son groupe.

- Des offres en ligne sont proposées, une dizaine d'ordinateurs sont disponibles sur place pour y accéder.

- Le centre possède une plateforme en ligne alimentée par les documentalistes, dont le contenu est accessible uniquement depuis le centre d'information. Elle comprend des informations sur la formation professionnelle et le monde du travail, un moteur de recherche d'emploi, des tests en ligne, la possibilité de

Rapport-Gratuit.com

prendre rendez-vous avec un conseiller, ainsi que les prochains évènements proposés par le LBZ. Par ailleurs, Word est installé sur certains postes informatiques, permettant aux usagers de préparer leur dossier de candidature et de l'imprimer.

En plus de ces différents services, des partenariats avec d'autres entreprises sont en cours de développement. Il s'agit de collaborations avec des écoles professionnelles, le Schweizerisches Arbeitshilfswerk (SAH) qui offre notamment des conseils sur l'octroi des bourses d'études, ou encore les centres pour les demandeurs d'emploi. Parfois, des conférences sur des thématiques spécifiques ont lieu au centre d'information. Pour le moment, les conseillers en orientation renvoient les usagers vers le service concerné en cas de demande spécifique mais le but est de développer ces partenariats en faisant venir des intervenants au centre d'information.

5.3.5 Bilan et perspectives

Après deux ans de fonctionnement, le bilan est positif : en effet, la possibilité d'entrer en contact rapidement avec un conseiller est une vraie plus-value pour les usagers car la rencontre en est ainsi facilitée. Les divers retours d'expériences des usagers sont enrichissants pour les conseillers en orientation : cela représente un moyen pour eux d'acquérir de l'expérience afin de mieux conseiller et renseigner le public. Selon Madame Callegari, quelques éléments sont à améliorer : tout d'abord, le centre manque d'espaces isolés pour travailler ou discuter avec un conseiller en orientation. Ensuite, la clarté de la signalétique serait à remanier car les informations ne sont pas toujours évidentes à trouver pour les usagers. En effet, la diversité des couleurs des panneaux rend les informations moins lisibles. Enfin, la recherche d'information serait à promouvoir afin de rendre les usagers plus autonomes.

5.4 Berufinformationszentrum (Biz) d'Uster

5.4.1 Origine du projet

Le Biz d'Uster vient d'être entièrement rénové et a ouvert ses portes en mars 2018 dans des locaux d'environ 364 mètres carrés[29]. L'objectif est d'ouvrir, d'ici à 2021, six autres Biz dans les régions alentours. Monsieur Enrico Loppacher, que j'ai eu l'occasion de rencontrer, est responsable de ce projet qui a démarré en 2015. Le Biz d'Uster est le premier à avoir ouvert ses portes et est donc en phase de test. Il sera évalué d'ici à la fin de l'année et les corrections nécessaires seront faites. La première phase de ce projet a été de visiter différents centres d'orientations, dont notamment le

[29] Les informations de ce chapitre sont issues d'un entretien avec Monsieur Enrico Loppacher, responsable de projet, Zürich, 31 mai 2018 (voir Annexe 6).

LBZ qui a apporté une aide dans l'élaboration du projet. Des visites de bibliothèques ont également été réalisées car même si ces institutions ne proposent pas tout à fait le même type de services, elles se posent elles aussi la question de savoir quelle est la meilleure manière de transmettre l'information à l'heure du numérique. Ensuite, quatre fonctions autour desquelles les offres du Biz s'articulent ont été définies :

- Créer et innover
- Trouver des informations
- Conseiller
- Créer un lieu de rencontre comprenant tant des espaces isolés qu'ouverts

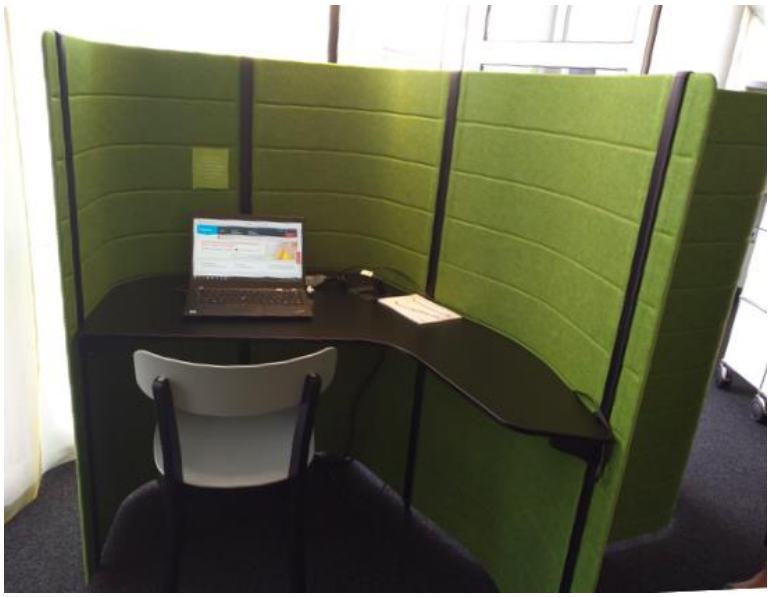
Le but est d'anticiper les besoins futurs des clients, de les aider à trouver ce qu'ils recherchent tant dans les médias analogues que numériques. Le leitmotiv de ce projet a été « l'inspiration », c'est-à-dire de laisser la possibilité aux clients de découvrir par hasard quelque chose qu'ils ne cherchaient pas à la base.

5.4.2 Agencement des locaux

L'organisation des espaces a été considérée non seulement en fonction des besoins des lecteurs mais également en cohérence avec les quatre fonctions décrites plus haut. En effet, les meubles sont tous sur roulettes afin de pouvoir effectuer des conférences. Les espaces isolés pour discuter ou travailler au calme, quant à eux, prennent la forme de petites « niches » comprenant une table avec quatre places assises, ou un ordinateur en face duquel deux personnes peuvent s'asseoir telle que l'illustre l'image suivante :

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

Figure 9 : Espace de travail au Biz d'Uster



(Source : Vuadens Fanny 2018b)

Le Biz d'Uster est ouvert à tout type de public le lundi, mercredi, jeudi et vendredi, ainsi que le samedi de 10h à 13h. Tout comme au LBZ, les conseillers en orientation fournissent des conseils et des informations et au besoin, un premier entretien d'une durée d'environ quinze minutes et sans rendez-vous. A l'issue de ce dernier, un ou des rendez-vous supplémentaires peuvent être pris avec un conseiller en orientation pour approfondir la demande, mais ils sont alors payants. Un bureau d'accueil est présent à droite de l'entrée, derrière lequel un conseiller est disponible. Le personnel est tenu de respecter des règles d'accueil, telles que saluer les clients lorsqu'ils entrent ou encore leur proposer de l'aide. Lors d'une demande d'information, le conseiller se lève et accompagne le client dans les rayons ou dans un espace plus isolé pour discuter, en fonction de la demande.

Les documents au rayon sont classés par thématiques. La disposition des rayons a été pensée un peu comme un magasin c'est-à-dire qu'ils sont disposés en demi-cercle, favorisant ainsi la sérendipité[30]. En effet, cela permet aux clients de trouver des informations qu'ils ne recherchaient pas forcément à la base. Les documents tels que les dépliants, livres, brochures ou encore dossiers thématiques sont exposés sur des présentoirs afin qu'ils soient le plus visible possible. Les espaces ouverts et plus intimes se côtoient donc dans ce grand espace ; Monsieur Loppacher a souligné

[30] La sérendipité est la « Faculté de discerner l'intérêt, la portée d'une découverte inattendue lors d'une recherche ». Cette définition provient du Grand dictionnaire terminologique : http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8458038 [consulté le 19 juin 2018]

l'importance de garder des espaces libres, tant dans les rayonnages que dans les locaux, afin que le lieu soit le plus « respirant » possible. L'atmosphère du lieu est importante notamment au niveau de la luminosité et du style du mobilier, qui se doit d'être intemporel.

Un grand écran d'accueil se trouve face à l'entrée sur lequel sont affichées les différentes thématiques disponibles dans les rayons. Cet écran tactile permet à l'usager de sélectionner la thématique qui l'intéresse et de visualiser « physiquement » où se trouve l'information qu'il cherche grâce à un plan ; le rayon dans lequel se trouve l'information recherchée par le client est indiqué en rouge. Il est également possible de consulter les disponibilités des conseillers en orientation. Cela permet aux usagers d'en prendre note puis d'aller prendre rendez-vous avec le conseiller de leur choix à l'étage du dessus, soit au centre d'orientation professionnelle.

5.4.3 Ressources humaines

Plusieurs types de professionnels travaillent pour le Biz d'Uster. Premièrement, les conseillers en orientation qui assurent les permanences au centre d'information en accueillant les clients et en les renseignant. Deuxièmement et à plus long terme, des bénévoles seront disponibles pour aider les jeunes dans la rédaction de leur CV. Troisièmement, les documentalistes qui travaillent uniquement en *back-office* et n'effectuent pas de service au public. Selon Monsieur Loppacher, les documentalistes qui le souhaitent devraient pouvoir faire du service au public car cela leur permettrait de faire bénéficier les clients des connaissances qu'ils acquièrent durant leur travail quotidien.

5.4.4 Prestations

Etant donné que le Biz d'Uster a ouvert ses portes très récemment, il est encore difficile de dire quels sont les publics qui le fréquentent le plus et quels sont les services qui fonctionnent le mieux. Ce centre d'information vise tant un public de jeunes que d'adultes. En outre, les projets suivants vont être mis en application et testés ces prochains mois :

- Les clients pourront bénéficier d'une aide pour rédiger leur dossier de candidature, sous la direction d'une personne bénévole.
- Les documents seront empruntables.
- Une vingtaine d'iPads seront disponibles à l'accueil et seront utilisés tant pour les visites de classes que par les usagers pour travailler.

5.5 Conclusion

D'après les différentes informations que j'ai réunies au cours de mes lectures ainsi que durant mes entretiens, plusieurs éléments m'ont interpellée. Tout d'abord, quelques perspectives sont intéressantes à tirer du concept de la Cité des métiers : celle-ci offre un lieu commun aux jeunes, qu'ils soient à l'école obligatoire ou non, ainsi qu'aux adultes, qu'ils soient dans la vie active ou en réorientation. Cela crée une dynamique enrichissante, où plusieurs générations peuvent être amenées à échanger leurs expériences. De plus, les jeunes sont sensibilisés aux difficultés d'accès à la formation ou à l'emploi ainsi qu'au maintien dans ce dernier. Cela les encourage à s'intéresser aux possibilités qu'ils auront de s'intégrer sur le marché du travail dans le futur. Enfin, ils sont familiarisés avec la technique de recherche d'emploi, ce qui leur donne un accès plus facile à de nombreux outils (Las Vergnas 2009).

La charte met d'ailleurs en avant le fait que ces institutions favorisent l'autonomie de l'usager dans sa démarche en lui permettant

> *« d'ouvrir sa problématique, lui redonner sens et se réapproprier une stratégie d'action grâce à l'information et au conseil les plus larges » (Réseau international des Cités des métiers 2004, p. 2).*

C'est la variété des ressources à disposition, l'accès à une connaissance élargie des différentes voies de formation ainsi qu'à des spécialistes ayant des compétences hétérogènes qui permettent à l'usager, au travers d'un ou plusieurs entretiens, de déterminer sa démarche et d'effectuer son propre cheminement (Réseau international des Cités des métiers 2004). Une plus-value non négligeable est de développer les offres des Cités des métiers en partenariat avec les bibliothèques publiques, ce qui permet une diffusion encore plus large des ressources d'une orientation scolaire et professionnelle (Las Vergnas 2009).

Force est de constater que le réseau des Cités des métiers continue à s'étendre : en Suisse, la ville de Bellinzone dans le canton du Tessin a obtenu le feu vert pour la création d'une Cité des métiers basée sur le modèle français. Elle fera partie du réseau international et sera inscrite sous le label « Cité des métiers ». L'ouverture est prévue dès l'année scolaire 2018-2019 (Sassi 2018). La ville de Bruxelles a également ouvert sa Cité des métiers en mars 2018[31] et qui est désormais la plus grande d'Europe

[31] Le site Web de la Cité des métiers de Bruxelles : https://www.citedesmetiers.brussels// [Consulté le 30 avril 2018]

(Commune de Saint-Josse 2018). Ce sont autant d'éléments qui démontrent que ce modèle fonctionne bien et répond à un véritable besoin du public.

La création d'une Cité des métiers implique néanmoins un certain nombre de contraintes, d'autant plus que la possibilité de transformer des locaux n'est pas toujours possible. De fait, cela engendre des coûts et souvent des intérêts politiques dans lesquels chacun a des attentes différentes. Il faut donc constamment chercher un équilibre adéquat (Las Vergnas 2009).

De manière générale, j'ai constaté que la plupart du temps les documents papiers et numériques se côtoient et se complètement extrêmement bien, tant pour étayer les recherches faites sur le Web que pour les usagers qui préfèrent effectuer leur lecture sur papier. Un autre élément qui est ressorti est la nécessité de former les usagers, que ce soit pour les recherches sur le Web ou pour la bureautique. Les usagers qui sont à l'aise avec le numérique ne sont finalement pas si nombreux, les documentalistes peuvent donc apporter leur expertise ce niveau-là. De plus, les partenariats sont à développer dans le but non seulement de garder les usagers actuels et en attirer de nouveaux, mais également pour gagner en visibilité et se faire connaître hors les murs.

Les institutions que j'ai visitées sont généralement ouvertes durant la pause de midi. Cela est apparemment un horaire qui convient aux usagers car il a été constaté que la fréquentation est en hausse durant cette période. Selon certains des collègues que j'ai consultés, une ouverture le samedi matin serait certainement préférable à un élargissement des horaires en soirée car elle serait plus fréquentée. Le Biz d'Uster a franchi le pas en proposant une ouverture le samedi entre 10h et 13h et en fermant le centre d'information un jour de semaine pour compenser. Etant donné que ce dernier a ouvert ses portes très récemment, il sera intéressant de recontacter le Biz d'Uster dans quelques mois afin d'obtenir un retour de leur part quant au taux de fréquentation ce jour-là. Dans tous les cas, qu'une ouverture le week-end soit évoquée ou mise en place démontre un réel besoin, il s'agit donc d'un élément à prendre en compte et à potentiellement mettre en place dans le futur. Cela démontre une fois encore que les centres d'informations doivent adapter leurs services aux nouveaux modes de vie de leurs usagers afin d'être en cohérence avec leurs intérêts et leurs besoins.

6. Perspectives et recommandations

Il est avant tout nécessaire de prendre en compte certaines contraintes auxquelles le CIEP doit se soumettre. Tout d'abord, aucune ressource humaine supplémentaire n'est prévue en plus des collaborateurs engagés actuellement. Ensuite, il n'est pas envisageable de déménager dans de nouveaux locaux, malgré un souhait bel et bien présent de la part des documentalistes. Enfin, le CIEP est contraint de s'adapter à des moyens financiers limités. Seul le scénario idéal a été imaginé sans prendre en compte ces contraintes. Par ailleurs, les CIEP des autres régions n'ont pas été intégrés dans la réflexion des scénarii minimal et réaliste car l'objet de ce travail est le CIEP de Lausanne. Dans ces deux cas de figure, les autres CIEP continuent à fonctionner tel qu'actuellement.

En ce qui concerne les publics, ils sont identiques pour les 3 scénarii. Le CIEP de Lausanne n'a actuellement pas de public-cible précis, il est ouvert à tout un chacun. De plus, la charte des Cités des métiers précise que ces institutions sont ouvertes à tous les publics. Dans cette optique, mes recommandations sont adaptées tant à des élèves de fin de scolarité obligatoire, des jeunes adultes que des adultes.

Les propositions suivantes découlent des chapitres quatre et cinq, à savoir de l'état de l'art ainsi que des différents retours d'expériences que j'ai pu observer.

6.1 Scénario idéal : une Cité des métiers vaudoise

Actuellement, le CIEP de Lausanne est assez peu visible du fait de sa position excentrée et au premier étage d'un immeuble. Il n'est donc pas totalement aisé pour le public de trouver les locaux. De plus, son nom, compliqué à retenir et long à prononcer, n'est pas très parlant pour les usagers. Il serait donc optimal de changer son intitulé.

6.1.1 Résumé du projet précédent

L'idée de mutualiser les services a déjà été évoquée en 2004, dès lors que les cinq CIEP ont été gérés par des professionnels de l'information. En 2009, suite à la création de la Cité des métiers de Genève, le chef du SESAF ainsi que la directrice de l'OCOSP ont entamé une réflexion sur l'implantation d'une institution similaire à Lausanne. Les locaux d'une pharmacie Sun Store s'étaient libérés dans le centre commercial juste à côté de l'OCOSP, d'une surface d'environ 340 mètres carrés.

Différents pôles d'information ont été proposés, dont voici la liste ci-dessous (OCOSP 2009) :

- S’informer sur les métiers et les formations : cela correspond aux prestations fournies actuellement par les documentalistes du CIEP et de l’UID. De plus, les brochures réalisées par l’UID ou par le DFJC seraient mises en valeur ici, avec un accent mis sur la recherche sur le Web.

- S’orienter et construire un projet, se former tout au long de sa vie : actuellement, ce service est fourni au sein du CIEP par les psychologues conseillers en orientation. Ces derniers seraient donc en charge de ce pôle.

- Se former tout au long de la vie : le but est d’informer les usagers sur les perfectionnements du type VAE ou Article 32. Cette prestation serait fournie par un psychologue conseiller en orientation avec l’appui de la Direction générale de l’enseignement post-obligatoire (DGEP).

- S’informer sur la transition : le but est d’informer les jeunes ainsi que de les orienter vers l’offre de formation la plus adéquate. Cette prestation serait également fournie par un psychologue conseiller en orientation en collaboration avec d’autres institutions à définir.

- Financer sa formation : cet espace offrirait aux usagers la possibilité de rencontrer un spécialiste issu de l’office cantonal des bourses d’études et d’apprentissage.

Un espace réception-accueil a également été prévu au sein des locaux. Tous ces éléments permettent aux jeunes ainsi qu’aux adultes de trouver, en un seul et même lieu, en accès libre, gratuitement et sans rendez-vous des ressources en matière d’information scolaire et professionnelle, de formation, d’orientation ou encore d’insertion. Divers professionnels sont à disposition du public dans ces différents espaces aux thématiques spécifiques (OCOSP 2009).

Un budget précis, comprenant le loyer et les charges ainsi que les ressources humaines et matérielles, a été établi. Des plans des futurs locaux ainsi que les différents pôles d’information envisagés ont été élaborés et proposés au responsable du SESAF (OCOSP 2009). Ce projet n’a malheureusement pas pu être concrétisé et l’OCOSP a continué à fonctionner tel qu’actuellement.

Dix ans plus tard et au vu du succès de ces établissements dans différents pays et notamment à la Cité des métiers de Genève, il me semble important de reconsidérer un tel projet et d’envisager la mise en place d’une Cité des métiers vaudoise, dont le siège principal serait à Lausanne. Dans les points suivants, j’aborde quelques

éléments concrets qui permettent une réflexion sur l'élaboration d'un tel projet, en regard des recherches que j'ai effectuées en amont dans ce travail ainsi que de mon entretien à la Cité des métiers de Genève.

6.1.2 Contexte

La Cité des métiers vaudoise se situe à Lausanne, comme il était prévu lors du premier projet. Cette ville a l'avantage d'être centralisée et accessible aisément depuis les autres régions du canton. De plus, il s'agit d'un site urbain dynamique à l'environnement culturel riche, comprenant une certaine mixité sociale. En outre, le CIEP bénéficie actuellement d'une bonne fréquentation. Dans ce contexte, une Cité des métiers est donc tout à fait appropriée, dans la mesure où elle répond à une véritable demande de la part du public. Les locaux de la future Cité des métiers vaudoise sont visibles et aisément accessibles, tant en transports publics qu'en voiture.

6.1.3 Obtenir le label

Faire partie du réseau international des Cités des métiers implique d'obtenir le label ainsi que de respecter la charte qui l'accompagne. Il est à noter que le label n'est pas indispensable mais il garantit une réflexion constante sur les perspectives des prestations, ainsi que la mise en place de synergies au sein du réseau (OCOSP 2009). Il faudra donc étudier la pertinence de ce label mais pour les raisons citées précédemment, il me semble judicieux de l'obtenir, d'autant plus qu'il laisse une marge de manœuvre dans la mise en place et l'organisation de la Cité des métiers. Cette labellisation nécessite de suivre trois grandes étapes, qui sont détaillées dans le chapitre 5.1.3.

6.1.4 Surface des locaux

En ce qui concerne la surface, le modèle standard décrit dans le guide de labellisation préconise plusieurs centaines de mètres carrés (Réseau international des Cités des métiers 2017c). Les locaux de Genève mesurent 300 mètres carrés et dans le projet de 2009 du canton de Vaud, ce sont 341 mètres carrés qui étaient à disposition. Ces chiffres permettent d'imaginer l'espace à exploiter pour la mise en place d'une telle institution. Une surface assez spacieuse est préconisée afin que chaque partenaire puisse investir de manière optimale l'espace qui lui est alloué.

6.1.5 Prestations

6.1.5.1 Pôles d'information et partenaires

Une Cité des métiers établit plusieurs pôles d'information et de conseils en fonction de différentes thématiques. Le Réseau international en propose cinq à titre indicatif,

couvrant les principaux domaines de la vie professionnelle (Réseau international des Cités des métiers 2017c), à savoir :

- Trouver un emploi
- Choisir son orientation
- Construire son projet professionnel
- Trouver une formation
- Créer son activité

À partir de ces catégories, tel qu'il a été fait à Genève et en Sardaigne, la Cité des métiers vaudoise adapte ses pôles en fonction des besoins de la population qu'elle dessert ainsi que du contexte social de la région. En croisant les informations dont j'ai pris connaissance dans le guide de labellisation, lors de mon entretien à la Cité des métiers de Genève, dans le projet de Cité des métiers vaudoise de 2009 ainsi qu'en fonction des demandes des usagers du CIEP, la mise en place des sept pôles suivants me semble adaptée à la situation vaudoise :

- S'informer sur les métiers et les formations : ce pôle correspond aux prestations fournies actuellement par les documentalistes du CIEP et de l'UID, à savoir fournir aux usagers les informations pertinentes les aidant à se faire une idée des professions et des voies de formations existantes.
- S'orienter et construire un projet consiste à accueillir les personnes ayant besoin d'un conseil « simple » en matière d'orientation professionnelle. Les demandes plus complexes font l'objet d'un rendez-vous supplémentaire, qui consiste en un entretien plus approfondi. Actuellement, cette prestation est fournie durant les permanences du CIEP par les psychologues conseillers en orientation. Ces derniers seraient donc en charge de ce pôle.
- Financer sa formation : les usagers ont la possibilité de rencontrer un spécialiste des bourses d'études. Le partenaire de ce pôle est l'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE).
- S'informer sur l'apprentissage offre des conseils sur l'apprentissage en entreprises ou en école, sur la recherche d'une place d'apprentissage, sur le contrat ou encore sur les délais d'inscription. Le partenaire de ce pôle est la Direction générale de l'enseignement postobligatoire (DGEP).

Rapport-Gratuit.com

- La qualification des adultes permet aux usagers de s'informer sur les voies menant au CFC ou à l'AFP, sur le brevet fédéral, ou encore sur la VAE et l'Article 32. Ce pôle est géré par la CPA.

- S'informer sur la transition permet aux jeunes ainsi qu'à leurs parents s'ils le souhaitent de s'informer sur les offres de formation adaptées à leurs besoins. Le partenaire de ce pôle est le Guichet de la T1.

- Médiation numérique : actuellement, les demandes d'aide pour la mise en page de lettres de motivation ou de CV sont récurrentes lors des permanences. Cela démontre un réel besoin d'assistance au niveau de la bureautique de base. La responsable de la Cité des métiers de Genève m'a confirmé cela lors de ma visite en mentionnant que les ateliers du pôle « Médiation numérique » ont énormément de succès, du fait qu'une part non négligeable du public a besoin de cette aide. Il me semble donc important d'implanter un pôle de ce type à Lausanne afin de répondre à ces demandes. Ce dernier est géré soit par un médiateur numérique, soit par des secrétaires à l'interne. En effet, ces dernières ayant des compétences en informatique de base, elles seraient tout à fait à même d'épauler les usagers.

6.1.5.2 Animations

En plus de ces pôles d'information, la charte des Cités des métiers préconise un accueil du public au moyen – entre autres – de journées d'information, de rencontres ainsi que de colloques. Ces événements sont organisés par les partenaires, qu'ils soient issus des différents pôles de la Cité des métiers ou de l'extérieur (Réseau des Cités des métiers 2004).

Afin d'être en adéquation avec ce dernier point, la Cité des métiers de Genève propose un agenda des événements[32]. Dans cette optique, la Cité des métiers vaudoise, en plus de mettre à disposition de la documentation à disposition des usagers comme effectué actuellement, propose des séances d'information ainsi que des ateliers. Ceux-ci sont réalisés en collaboration non seulement avec les partenaires des pôles la Cité des métiers mais également avec des partenaires externes tels que des associations professionnelles et des entreprises.

Dans le scénario réaliste, j'ai effectué des propositions d'animations en collaboration avec des partenaires tant internes qu'externes[33]. Elles se présentent sous forme de

[32] Ceux-ci sont décrits dans le chapitre 5.1.5.3 (Evénements)
[33] Cf. chapitre 6.2.4 (Pistes d'animations)

tableau, disponible dans son intégralité en Annexe 7. Il est donc tout à fait envisageable de mettre en place ces diverses animations dans la future Cité des métiers vaudoise, en élaborant un agenda régulier.

6.1.5.3 Espace documentation

Actuellement, le CIEP propose un espace bibliothèque comprenant des monographies en lien avec les thématiques de l'orientation professionnelle et du monde du travail. En plus de cela, des dossiers documentaires, des fiches métiers ainsi que des DVD sont à disposition des usagers. Etant donné que ces ressources sont encore passablement empruntées et consultées, il me semble pertinent de préserver un espace « documentation » dans la future Cité des métiers vaudoise. D'autant plus que plusieurs de mes visites m'ont confirmé que la documentation papier était encore fréquemment utilisée. C'est le cas au Centre de documentation d'Alliance Sud à Lausanne et du LBZ à Zürich.

6.1.5.4 Espace détente

Les centres de documentation et les bibliothèques se dirigent de plus en plus vers un modèle de « 3ème lieu », qui préconise un endroit où différents services se côtoient, que ce soit un espace d'information ou un coin cafétéria[34]. Les Idea Stores londoniens, ces institutions où se côtoient les services d'informations et de formation continue, la crèche et le coin café, sont de véritables lieux de vie et de rencontre. Si les Cités des métiers ne poursuivent pas tout à fait les mêmes missions que ces établissements, un parallèle intéressant peut être fait avec les Idea Store. En effet, une Cité des métiers a également pour but de réunir plusieurs partenaires venant de milieux différents dans un seul et même espace. Ce cadre est donc tout à fait propice à en faire un lieu de vie et de rencontre, adapté au contexte de l'orientation professionnelle. Dans cette optique, un espace cafétéria comprenant des tables basses et des fauteuils ainsi qu'une machine à café sont intégrés. Les usagers ont alors la possibilité de boire un café en feuilletant les périodiques et la presse quotidienne, ou encore lire ou travailler en profitant d'un espace informel.

6.1.5.5 Centres associés

Le canton de Vaud étant relativement étendu, il me semble judicieux de créer des centres associés. Dans le canton de Genève, ces derniers n'offrent qu'une partie des services de la Cité des métiers, à savoir un centre de documentation ainsi que la possibilité de consulter un psychologue conseiller en orientation. Il est pertinent d'appliquer le même modèle dans le canton de Vaud car les habitants pourraient

[34] Cf. chapitre 4.2.3.2 (Le centre de documentation « 3ème lieu »)

Rapport-gratuit.com
LE NUMÉRO 1 MONDIAL DES MÉMOIRES

bénéficier d'un service de proximité en dehors de la ville de Lausanne. Ces centres sont répartis dans différentes régions du canton de Vaud, dans les mêmes localités qu'actuellement à savoir Nyon, Morges, Yverdon et Vevey. L'objectif est que les CIEP et le personnel y travaillant restent en place en offrant, comme c'est déjà le cas, un accès à l'information ainsi que la possibilité d'effectuer un entretien avec un psychologue conseiller en orientation. À la différence près qu'ils sont rattachés à la Cité des métiers vaudoise. En outre, le taux de fréquentation du centre de Nyon étant bas, une fusion entre Morges et Nyon peut être envisagée pour ne garder qu'un seul centre. La création de ces centres associés implique l'élaboration d'une fiche qui présente le projet, qui peut aboutir à une audition. Il n'est pas nécessaire d'obtenir un label pour chacun car une fois que celui-ci est attribué au site principal, les centres associés en bénéficient automatiquement (Réseau international des Cités des métiers 2017c).

6.1.5.6 Points relais

Par ailleurs, le canton de Vaud comprenant passablement de petites communes en milieu rural sur son territoire, le développement de Points relais est tout à fait envisageable. Ceux-ci se situent dans des structures déjà en place, que ce soit des bibliothèques de quartier, un centre culturel ou une école. Ces lieux délocalisés permettent à tout un chacun d'accéder aux informations concernant l'orientation professionnelle et la formation, proposant ainsi des services auprès de tous les habitants du canton.

6.1.6 Ressources humaines

En me basant sur le guide de labellisation ainsi que sur mon entretien à la Cité des métiers de Genève, j'ai pu imaginer les ressources humaines nécessaires à une telle structure. À Genève, ce sont une centaine de personnes qui assurent les permanences par tournus, dont dix psychologues conseillers en orientation et dix-neuf collaborateurs du SISP. Le personnel de la Cité des métiers dessert une population de 495'325 habitants.

À Lausanne, ce sont actuellement quarante-deux personnes qui travaillent pour l'OSP-Région Centre, représentant tant les employés de l'OCOSP de Lausanne que ceux des bureaux de Prilly et Renens. Le canton de Vaud comprend quant à lui 784'822 habitants, ce qui est passablement plus que le canton de Genève. Cela implique donc des ressources humaines supplémentaires, non seulement pour répondre aux demandes du public qui vont probablement augmenter, mais également par rapport au nombre d'habitants.

Par ailleurs, il est nécessaire d'intégrer les documentalistes du CIEP et de l'UID à la Cité des métiers, ceux-ci étant en mesure de fournir un appui tant pour la recherche d'information que pour le conseil au pôle « S'informer sur les métiers et les formations ». Les documentalistes apportent non seulement leur expertise en matière de recherche et d'analyse, mais également pour l'organisation et la structuration de l'information. Ils travaillent à mettre cette dernière en évidence ainsi que l'organiser afin que les usagers la retrouvent aisément. Cette organisation se fait tout à la fois « physiquement » dans les locaux que sur les différentes plateformes sur le Web. J'ai pu constater que le site Web de la Cité des métiers de Genève comprenait une rubrique « Information » ; si le canton de Vaud a sa propre Cité des métiers ainsi qu'un site Web qui lui est rattaché, il est tout à fait imaginable que les documentalistes contribuent à l'organisation d'une telle rubrique, comme c'est le cas actuellement avec certaines pages Web de l'OCOSP. Il s'agit d'un véritable travail d'architecture de l'information, qui nécessite des compétences d'analyse et de synthèse. En ressortent donc des informations claires, fiables et bien organisées, qui permettent aux usagers d'accéder aisément aux ressources en ligne. Ce travail d'organisation de l'information permet au documentaliste d'acquérir des connaissances en matière d'orientation professionnelle, qu'il peut mettre à profit lors du service au public. Pour toutes ces raisons, il est nécessaire que les documentalistes qui le souhaitent puissent faire des permanences d'information, en plus des tâches en *back-office*.

6.1.7 Contraintes

La mise en œuvre d'une telle institution est un projet conséquent qui ne s'effectue pas sans quelques défis. De mes lectures ainsi que de mes entretiens, j'ai pu mettre en évidence quelques difficultés pouvant être rencontrées :

- Convaincre tant les différents collaborateurs de l'OCOSP que les futurs partenaires des bienfaits d'une telle structure, notamment au niveau de la mutualisation des services et des publics.

- Faire travailler ensemble des acteurs qui n'ont pas l'habitude de collaborer, de milieux et de niveaux hiérarchiques différents. Une Cité des métiers implique un véritable changement de paradigme à ce niveau-là.

- Gérer les éventuelles résistances au changement.

- Les différents partenaires qui se côtoient dans les locaux doivent bien se connaître pour envoyer les usagers au bon endroit. Dès le début, il faut créer

un aide-mémoire pour les employés afin que tout un chacun sache qui fait quoi aux différents pôles.

Cette liste n'est pas exhaustive et résulte des informations dont j'ai pris connaissance durant ces quelques mois. Chaque projet étant différent, il est possible que d'autres contraintes surviennent lors des différentes étapes.

6.1.8 Avantages du projet

La mise en place d'une Cité des métiers vaudoise est optimale, d'autant plus qu'un projet avait déjà été proposé, ce qui offre donc des éléments concrets sur lesquels se baser. De plus, le canton de Vaud étant un territoire étendu, le label ne devrait pas être difficile à obtenir. En l'occurrence, une telle institution répond à une véritable demande, au vu du succès que rencontrent ces établissements et de l'ampleur que prend le réseau international. Une Cité des métiers à Lausanne est donc tout à fait envisageable et apporte les avantages suivants (Réseau international des Cités des métiers 2017) :

- Toutes les ressources nécessaires à la construction d'un projet professionnel sont réunies en un seul et même lieu, et cela tout au long de la vie.
- Un accueil anonyme, gratuit et sans rendez-vous.
- Des informations et des conseils personnalisés.
- Différents partenaires offrent plusieurs services différents, ce qui engendre une meilleure réactivité de la part des collaborateurs aux demandes des usagers.
- Bénéficier de la force d'un réseau permet aux professionnels d'échanger sur leurs pratiques.

Dans le contexte lausannois, une telle institution offre la possibilité de réunir différents événements tels que La Nuit de l'Apprentissage, les Info-Métiers ou encore les séances d'informations animées actuellement par le CIEP et l'OCOSP au sein d'un seul et même lieu, une plus-value non négligeable pour les usagers. Une appartenance au Réseau international des Cités des métiers est par ailleurs une opportunité pour le CIEP de s'établir dans de nouveaux locaux plus spacieux, de gagner en visibilité et donc d'attirer un public plus varié, de partager des expériences avec les autres membres, ainsi que de bénéficier du label et du logo déjà existants. Par la même occasion, faire partie du réseau engendrera automatiquement un changement de nom pour le CIEP puisqu'il fera partie de la Cité des métiers. La mise

en place d'une Cité des métiers vaudoise est donc concevable dans la mesure où le territoire à couvrir est conséquent. De plus, une telle institution répondrait à une véritable demande, les CIEP du canton de Vaud ayant un taux de fréquentation élevé.

6.2 Scénario réaliste : un renforcement des partenariats

En regard des contraintes actuelles du CIEP, réunir différents services en un seul lieu n'est pas possible dans la conjoncture actuelle faute de ressources humaines et financières. Une alternative réaliste est donc d'établir des contacts avec d'autres personnes et services qui se déplacent ponctuellement au CIEP, dans le but d'animer des ateliers, des conférences, des journées thématiques ou encore des séances d'information. Ces personnes ressources sont complémentaires aux compétences des documentalistes et prennent la forme de partenariats, tant avec des services externes qu'en renforçant les partenariats internes de l'OCOSP. Dans tous les cas, ces personnes ou institutions touchent de près au domaine de l'orientation professionnelle, de la formation et des professions. L'objectif de ce scénario est donc la mise en place d'un programme d'animations, coordonné par une seule personne afin d'en faciliter la gestion. Elle établirait également des contacts avec les différents partenaires.

6.2.1 Partenariats externes

Actuellement, les collaborateurs du CIEP et de l'UID animent régulièrement des séances d'informations en collaboration avec des partenaires externes, comme par exemple Forum Horizon à l'Université de Lausanne. En plus de cela, les documentalistes redirigent les usagers vers différents services externes lors des permanences d'informations en fonction de leurs demandes :

- Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) est un centre de compétences de la Confédération. Les documentalistes du CIEP renvoient les usagers à cet organisme lorsque ces derniers souhaitent faire reconnaître leur diplôme étranger en Suisse car le SEFRI est compétent dans ce domaine (SEFRI 2018).

- La DGEP est un service de l'Etat de Vaud qui supervise des formations dans les domaines de la formation professionnelle et de l'enseignement gymnasial. Elle a pour but de permettre à tout un chacun d'accéder à un titre de formation post-obligatoire reconnu (DGEP 2018).

- Le Service d'orientation et carrières (SOC) de l'Université de Lausanne offre aux étudiants inscrits des permanences d'information ainsi que des consultations avec un psychologue conseiller en orientation, sans rendez-vous.

Il offre également des conseils dans la recherche d'emploi ainsi qu'un accompagnement dans l'élaboration d'un bilan de compétences (Service d'orientation et de carrière 2018).

- Jet Services est un service du Centre social protestant (CSP) destiné aux jeunes entre 16 et 25 ans. Il offre des conseils et des informations juridiques ainsi qu'un soutien dans des démarches de demande de bourse d'études, un accompagnement dans des démarches administratives ou encore des conseils en cas de difficultés financières ou dans le maintien d'une formation (Jet Services 2018).

- L'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE) est un service de l'Etat de Vaud qui délivre, sous certaines conditions, un soutien financier aux élèves, étudiants et apprentis domiciliés dans le canton de Vaud (OCBE 2018).

- L'association « Découvrir » a pour but d'informer, orienter et accompagner les femmes migrantes qualifiées vivant à Genève dans leurs démarches d'insertion professionnelle (Association Découvrir 2018).

- L'Office régional de placement (ORP) fournit une aide et des conseils à tous les demandeurs d'emploi, en adéquation avec leurs besoins (Ville de Lausanne 2018).

- Le Centre vaudois d'aide à la jeunesse (CVAJ) est une association destinée à soutenir la jeunesse au moyen d'appuis scolaires, d'insertion professionnelle ou encore en proposant des centres d'accueil pour les enfants (CVAJ 2018).

Ces collaborations sont un avantage tant pour le CIEP que pour ces différents services. En effet, ils permettent à ces derniers de faire connaître leurs prestations ainsi que de gagner en visibilité auprès du public. De plus, certains partenaires faisant également partie de l'Etat de Vaud, une collaboration est probablement plus aisée à mettre en place, étant donné que ces partenaires seraient « internes ». En outre, la proximité géographique de la plupart de ces services facilite l'organisation. Le CIEP quant à lui peut également tirer avantage de ces collaborations car elles lui permettent d'augmenter sa visibilité auprès des publics ainsi que proposer un programme d'animations riche et varié. Enfin, la mise en place de ces partenariats permet de mutualiser les services : les usagers peuvent non seulement assister à une conférence et poser des questions directement aux intervenants puis consulter la documentation,

en un seul et même lieu. De ce fait, le CIEP met en valeur tant ses collections que les ressources qu'il offre.

La liste de ces différents partenaires n'est pas exhaustive, il s'agit des services vers lesquels le CIEP redirige les usagers actuellement. Elle peut donc être complétée ou adaptée en fonction des besoins et de la faisabilité.

6.2.2 Partenariats internes

En plus de ces partenariats externes, les partenariats internes sont à renforcer. En effet, l'OCOSP de Lausanne emploie plusieurs types de professionnels dont les compétences se complètent extrêmement bien. Une collaboration plus poussée permet de valoriser les tâches de chacun et de les mettre à profit du public :

- Les psychologues conseillers en orientation sont à même d'animer des ateliers dont le but est une aide à la rédaction de CV et de lettre de motivation ou encore à la création de son profil LinkedIn, tant pour les adolescents que pour les adultes.

- Le Portail migration offre un entretien d'accueil aux personnes ayant entre 15 et 25 ans venant d'arriver en Suisse, ne parlant que très peu le français et à la recherche d'une formation. Ce service se situant également dans le bâtiment, des séances d'information au CIEP sont donc tout à fait réalisables.

- Les secrétaires ayant des compétences de bureautique assez poussées, elles sont en mesure d'animer des ateliers de bureautique de base pour les usagers n'étant pas à l'aise avec la mise en page. Cela implique soit d'ajouter des postes informatiques dans la salle polyvalente attenante au CIEP, soit d'obtenir une autre salle informatique. Ce dernier point devrait être faisable car un bureau au sein des locaux du CIEP est peut-être amené à se libérer, et donnerait ainsi la possibilité d'installer quelques postes informatiques en plus.

- Les rédactrices de l'UID ainsi que les documentalistes ont des capacités pour les présentations en public, ce qui leur permet d'animer des séances d'information et des ateliers pratiques.

En parallèle à ces partenariats et comme effectué jusqu'à présent, les documentalistes poursuivent la formation des usagers à la recherche d'informations sur le site Orientation.ch et sur page Web de l'OCOSP, ainsi que la présentation des ressources du CIEP. Les documentalistes peuvent apporter une plus-value à ces formations en expliquant aux usagers comment mettre en place une veille, ce qui leur offre la

possibilité d'optimiser leur recherche d'emploi sur le Web. En effet, les professionnels de l'information mettent ici leur expertise au service des usagers, en les aidant tant à structurer leurs recherches qu'à trier les informations qu'ils trouvent.

6.2.3 Mise en place d'un partenariat : méthodologie

Dans un premier temps, il me semble pertinent de lister les partenaires, notamment en fonction des besoins des usagers en matière d'information. Ensuite, le but d'une telle démarche ainsi que sa plus-value sont à définir, et ce pour toutes les parties prenantes. Puis, une première prise de contact est effectuée afin de définir clairement les objectifs et de discuter de la faisabilité de ceux-ci. Une fois le choix des partenaires effectué, il est primordial de dialoguer avec ces derniers afin de définir tant les modalités de rémunération que la fréquence, la durée ainsi que la forme que vont prendre les animations.

6.2.4 Pistes d'animations

Afin de bénéficier d'une vue d'ensemble, j'ai créé un tableau regroupant des propositions d'activités à mener avec les partenaires tant internes qu'externes, dont voici un extrait ci-dessous :

Figure 10 : Extrait de propositions d'animations pour le CIEP

Activité(s)	Type d'activité	Partenaire(s)	Public-cible	Remarque
Rédiger sa lettre de motivation	Atelier	Psychologues conseiller-ères en orientation Jet Service (CSP)	Adolescents Adultes	Jet Service : service du CSP qui fournit des informations et conseils juridiques, soutien dans les démarches administratives et les demandes de bourses. A destination des 16-25 ans.
Dynamiser son CV	Atelier	Psychologues conseiller-ères en orientation	Adolescents Adultes	
Apprenti-e-s : apprenez à apprendre	Atelier	Psychologues conseiller-ères en orientation	Apprentis	
Les études : et après ?	Séance d'information	Service d'orientation et conseil UNIL (SOC)	Etudiants	
Créer son e-portfolio	Atelier	Documentalistes et psychologues conseiller-ères en orientation	Adultes	Développer sa visibilité sur le web et mettre en avant tant ses compétences-métiers et ses compétences transversales (« soft skills »).

Dans un souci de lisibilité, la version complète de ce tableau se trouve en Annexe 7. Ces propositions ont été faites non seulement en fonction des demandes des usagers que j'ai pu observer lors des permanences d'information, mais également en m'inspirant des activités effectuées à la Cité des métiers de Genève. Ces recommandations ont été prévues pour le CIEP de Lausanne uniquement car il s'agit

de l'objet de mon travail, mais ces suggestions sont applicables aux autres centres d'Yverdon, Vevey, Morges et Nyon.

Il est à noter que les partenaires qui se trouvent dans ce tableau sont listés et décrits au début de ce chapitre, à savoir les points 6.2.1 et 6.2.2.

6.2.5 Organisation des locaux

La plupart de ces animations sont effectuées dans la salle de polyvalente attenante au CIEP, qui a l'avantage de comprendre une vingtaine de places assises ainsi qu'un beamer et un écran. Ces derniers sont utiles si des projections et/ou des présentations sont effectuées. Trois postes informatiques sont disponibles dans cette salle, un nombre très restreint pour effectuer des ateliers axés numérique. Pour pallier ce manque, il est possible d'utiliser les vingt-cinq iPads dont dispose l'OCOSP rangés dans un local au sein du CIEP. De fait, leur proximité les rend d'autant plus facile à utiliser.

Il faudra néanmoins prendre en compte le fait que la salle polyvalente sera occupée tous les lundi après-midi pour les permanences et les séances d'information de la CPA. Cette salle est disponible sur réservation et utilisée ponctuellement pour des réunions de travail. Il faut donc veiller à sa disponibilité et la réserver à l'avance lorsque des animations ont lieu.

Il est tout à fait envisageable d'utiliser les locaux du CIEP pour certains ateliers. Celui-ci dispose de quatre postes informatiques, plusieurs tables de travail ainsi qu'une imprimante. Les iPads peuvent être utilisés pour les formations à la recherche. Pour les ateliers ne nécessitent pas de poste informatique, tels que « Apprendre à apprendre » ou « Gestion du stress pour apprentis », il est possible de réunir les tables au centre du CIEP car l'espace le permet. En outre, le CIEP offre des documents dont les thématiques correspondent à certains ateliers, consultables sur place et empruntables. Les usagers peuvent donc obtenir davantage d'informations sur un sujet s'ils le souhaitent. Si des ateliers sont effectués au CIEP, il faut prendre en compte que les permanences ont lieu tous les après-midis. Il est donc nécessaire de réaliser ces ateliers en matinée, durant la pause de midi ou en soirée.

6.2.6 Déroulement des animations

Les ateliers durent entre une heure et deux heures de temps, selon la thématique. Par exemple, un atelier sur Word est plus efficace s'il est agrémenté d'une partie pratique avec des exercices ; cela nécessite donc davantage de temps. Les séances d'information, quant à elles, durent environ une heure et demie : une heure est prévue

Rapport-Gratuit.com

pour la transmission d'informations et une demi-heure pour les questions et la possibilité de visiter le CIEP.

Différents retours d'expérience m'ont montré qu'un horaire qui fonctionne bien est entre midi et deux heures, ce qui peut être envisagé pour le CIEP. Néanmoins, il attirerait certainement des personnes qui travaillent sur Lausanne et qui profitent de la pause midi pour assister à une séance d'information ; cela pourrait donc restreindre le public. Dans le but d'attirer des usagers plus variés, placer ces rencontres en soirée me semble également pertinent. Dans le but de développer le concept du « 3ème lieu » et ainsi rendre ces échanges conviviaux, quelques boissons sans alcool seraient proposées à l'issue des séances d'information. Les usagers auraient alors la possibilité de poser des questions tant aux documentalistes qu'à l'intervenant de manière informelle. Idéalement, il faudrait tester ces deux horaires puis, en fonction du taux de fréquentation, déterminer quelle est la meilleure solution.

Le fait que ces animations se déroulent au sein des locaux permet au CIEP de promouvoir les ressources qu'il offre, ainsi qu'encourager les usagers à revenir tout au long de leur vie pour toute questions concernant la formation, les perfectionnements possibles, ou encore une réorientation.

Etant donné la taille relativement restreinte des locaux, ces diverses animations se font sur inscription afin que les usagers bénéficient d'une qualité de prestation optimale. Un maximum de quinze personnes par atelier ou séance d'information me semble idéal.

6.2.7 Ressources humaines et financières

Ce scénario est réaliste en matière de locaux car les espaces disponibles actuellement sont utilisables pour effectuer ponctuellement des conférences et des ateliers. En revanche, la rémunération des divers partenaires nécessite davantage de ressources financières que celles dont le CIEP bénéficie actuellement. L'idéal serait donc de négocier un budget supplémentaire pour les animations.

Concernant les ressources humaines, l'élaboration d'un tel programme implique un minimum d'organisation et de suivi, dont une personne aurait la responsabilité. Pour cela, plusieurs alternatives sont possibles :

- La solution la plus économique est d'abandonner certaines tâches effectuées actuellement, sans augmenter le taux de travail du personnel en place. Il s'agirait par exemple de diminuer légèrement le nombre d'heures d'ouverture au public, ce qui libérerait du temps aux collaborateurs.

- Engager une personne à temps partiel qui soit responsable de la gestion des animations.

- Augmenter le pourcentage d'une personne déjà engagée à l'interne et qui serait d'accord d'effectuer cette tâche en plus.

Dans ce scénario, j'ai mentionné la possibilité d'effectuer des partenariats tant externes qu'internes ; un autre moyen de limiter les coûts est de renforcer uniquement les partenariats à l'interne, du moins pour le moment.

6.2.8 Avantages du projet

L'enjeu actuel et futur des services d'information est d'envisager des relations différentes avec leurs publics ainsi que développer des collaborations qui complètent leurs champs de compétences. Ce scénario permet donc non seulement de créer des passerelles entre les différents services mais également d'aller davantage à la rencontre d'un public de plus en plus distant, du fait de la dématérialisation. Proposer des activités aux thématiques diversifiées permet d'attirer des publics encore plus variés qu'actuellement. En effet, l'expérience du centre de documentation d'Alliance Sud a démontré la plus-value et l'enrichissement mutuel que ces partenariats peuvent générer. Cela a permis notamment d'attirer un public inhabituel et a engendré des nouvelles rencontres.

Tous ces éléments m'amènent à la conclusion que ces partenariats ont le potentiel de valoriser le CIEP et ses prestations. Il a été relevé au début de ce travail que le centre d'information a parfois du mal à se faire connaître à l'extérieur : ce scénario est donc une opportunité de pallier ce manque de visibilité. Il est néanmoins difficile d'envisager cette solution sans un minimum de ressources humaines et financières supplémentaires. C'est pourquoi un budget dédié aux animations me semble important dans le but d'éviter la suppression de certaines tâches effectuées actuellement, au détriment des usagers.

6.3 Scénario minimal

L'objectif de ce scénario est d'offrir des services similaires à ceux étant en place actuellement mais apportant quelques éléments supplémentaires. Ceux-ci ne demandent que peu de remaniements au niveau des ressources humaines et financières, ainsi que des locaux disponibles. C'est pour cette raison que je propose plusieurs actions plus modestes, réalisables en parallèle ou non.

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

6.3.1 Renforcement de l'accueil

Le point fort du CIEP étant le conseil et la mise à disposition d'informations, l'objectif est, comme c'est déjà le cas, de continuer à rediriger les usagers vers d'autres services compétents en fonction de leurs demandes. Les offres sont centrées sur l'orientation et le conseil comme effectué actuellement lors des permanences, car le duo documentaliste – psychologue conseiller en orientation fonctionne bien. L'accent est mis davantage sur l'accueil en accompagnant les usagers dans les rayons ou vers les différentes ressources disponibles, pour ainsi rendre les échanges plus dynamiques. Cela permettrait également de valoriser la documentation. Le CIEP dispose actuellement de tables de travail mais manque d'espaces isolés, où les usagers ont la possibilité de s'installer pour consulter de la documentation, travailler au calme ou échanger des informations avec un documentaliste. Les deux postes informatiques disponibles légèrement en retrait peuvent être entourés d'un paravent ; c'est la solution qu'a adopté le Biz d'Uster[35].

6.3.2 Animations ponctuelles

En plus de ces tâches d'accueil, quelques collaborations externes ont déjà lieu, notamment avec les écoles professionnelles vaudoises dans le cadre de la Nuit de l'apprentissage. À l'interne, ce sont surtout avec la CPA et les psychologues conseillers en orientation que le CIEP collabore. En outre, des permanences d'information dédiées à la CPA ont lieu tous les lundis au CIEP, assurées par des documentalistes et des psychologues conseillers en orientation. Il est donc envisageable que d'autres partenariats internes naissent sur ce même modèle.

Sans effectuer un programme d'animation régulier comme proposé dans le scénario réaliste, l'objectif est d'organiser ponctuellement, avec des partenaires tant internes qu'externes, des séances d'information ou des ateliers au sein des locaux. Ces derniers ont lieu occasionnellement au CIEP ou dans la salle polyvalente, sur la base des propositions effectuées en Annexe 7. Cela permet d'amener de nouveaux usagers à fréquenter le CIEP ainsi que promouvoir tant l'institution que les services et la documentation qu'il offre, en limitant les coûts et les ressources humaines.

6.3.3 Points relais

Une autre possibilité est la mise en place de points relais au sein des bibliothèques municipales de Lausanne, ou encore à la BCU Riponne du fait de sa proximité. L'objectif est de mettre à disposition les diverses publications de l'UID en matière

[35] Cf. Figure 9 (Espace de travail au Biz d'Uster)

d'information sur les filières de formation, ainsi que de la documentation offrant des conseils destinés tant aux élèves de la scolarité obligatoire, gymnasiens et apprentis qu'aux adultes. Si un programme d'animations proposées au CIEP voit le jour, il serait disponible au format papier ainsi que diffusé sur un écran. Afin de compléter cette documentation papier, l'idéal est que les usagers puissent visionner les films « Zoom sur les métiers » via un poste informatique dédié à cela au sein des institutions partenaires.

Afin d'éviter des déplacements, les documentalistes effectuent la mise à jour régulière de la documentation et des informations via courrier postal pour la documentation papier, ou par mail pour toutes les informations et documentation numérique. C'est ce système qui a été adopté dans les bibliothèques scolaires genevoises : les bibliothécaires reçoivent de la part de l'OFPC les fiches-métiers mises à jour par courrier tous les trois à quatre mois. Ces documents peuvent être empruntés par les élèves. De plus, les bibliothécaires scolaires sont informés par mail des évènements proposés par la Cité des métiers de Genève et les promeuvent auprès des élèves.

6.3.4 Service de référence en ligne

Un service de référence en ligne permet aux usagers d'obtenir une réponse personnalisée à une demande d'information qu'ils posent via une plateforme. Etant donné qu'une majeure partie des recherches se font virtuellement, il s'agit d'une alternative idéale pour aller à la rencontre des publics. Ce type de service s'est développé surtout dans le milieu universitaire car les demandes sont spécifiques et les besoins en information des étudiants sont au cœur des tâches des spécialistes de l'information. Les bibliothèques municipales ont suivi, comme c'est le cas à Genève grâce au service InterroGe[36]. Les usagers étant de plus en plus distants et leur réflexe étant d'aller rechercher de l'information sur le Web, la mise en place d'un service de référence en ligne est non seulement une possibilité d'attirer un public plus large, mais également de gagner en visibilité.

Actuellement, les usagers ont la possibilité de poser des questions touchant à l'orientation professionnelle en remplissent un formulaire de contact via la page Web de l'OCOSP, mais cette dernière est difficile à trouver sur le site[37]. Il s'agit de la permanence d'information actuelle par e-mail, à laquelle les documentalistes et les

[36] Cf. chapitre 4.2.3.3 (Les services de référence en ligne)

[37] Le formulaire de contact actuel est disponible sur cette page : https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/departements/departement-de-la-formation-de-la-jeunesse-et-de-la-culture-dfjc/service-de-lenseignement-specialise-et-de-lappui-a-la-formation-sesaf/ocosp/contact/formulaire-de-contact/ [Consulté le 18 mai 2018]

rédactrices de l'UID répondent tour à tour dans la semaine[38]. Une possibilité est de rendre ce service plus attractif et plus visible en créant un véritable service de référence en ligne, sur le modèle d'InterroGe par exemple[39]. Idéalement, une nouvelle page Web devrait être entièrement dédiée à ce nouveau service. En l'occurrence, les pages de l'OCOSP sont gérées par l'UID ; une réflexion est donc à mener avec ses collaborateurs en vue de l'élaboration d'un service de référence en ligne.

En plus du formulaire qui permet à l'usager d'effectuer sa demande d'information, des exemples de questions précédemment posées sont disponibles. Cela permet (dans certains cas) aux usagers d'obtenir une réponse immédiate à leur question, et aux documentalistes d'éviter de répondre plusieurs fois à la même demande. Toutefois, ces exemples de questions-réponses restent généralistes, de l'ordre par exemple des procédures pour obtenir une équivalence de diplôme étranger, pour l'Article 32 ou la VAE. En effet, l'OCOSP ayant comme particularité de répondre à des requêtes très personnalisées et devant parfois être traitées de manière confidentielle, toutes les questions ne peuvent pas être présentes sur le site Web afin de respecter l'anonymat de certaines demandes.

Ce service continue donc à être assuré par les documentalistes et les rédactrices de l'UID sous forme de tournus, tel que pratiqué actuellement. En outre, les trois documentalistes du CIEP devraient également être intégrées à ce tournus. Etant donné qu'elles effectuent des permanences d'information plusieurs après-midis par semaine, elles sont tout à fait à même de répondre aux demandes des usagers en ligne. Dans la mesure où ce service est mis en valeur sur la page d'accueil de l'OCOSP, la probabilité que le nombre de demandes augmente est réelle, du fait d'une meilleure visibilité. Du personnel supplémentaire ne sera donc pas de trop pour répondre de manière optimale aux demandes des usagers.

Enfin, ce nouveau service est à promouvoir sur la page Facebook de l'OCOSP ainsi que dans la presse. Une promotion peut être faite en distribuant, lors des permanences et à l'issue des animations, des marque-pages ou encore des sacs en toile sur lesquels figurent les éléments suivants :

- La forme développée de « CIEP » et le logo de l'Etat de Vaud.
- Un éventuel slogan, mettant en avant ce nouveau service.
- Les horaires des permanences d'information.

[38] Cf. chapitre 3.2.2 (Tout public)
[39] Cf. Figure 3 (Page Web du formulaire du service « InterroGe »)

- Les coordonnées du centre, à savoir l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail.

6.3.5 Avantages du projet

Ce scénario est réalisable dans la mesure où il ne nécessite que peu, voire pas de ressources humaines et financières supplémentaires. Sans effectuer un programme d'animations régulier comme proposé dans le scénario réaliste, la possibilité de créer des liens entre les différents services touchant à l'orientation professionnelle au moyen de partenariats occasionnels existe bel et bien. Chacune des actions proposées occasionne davantage de visibilité pour le CIEP, lui permettant ainsi d'attirer des publics plus variés. Que ce soit des services à distance ou un renforcement de l'accueil sur place, ces propositions sont des moyens pour le CIEP de valoriser tant ses prestations que ses collections.

6.4 Bilan des perspectives et recommandations

Afin de rendre ce travail le plus complet possible, il serait intéressant d'effectuer une enquête auprès des usagers, en particulier pour les scénarii réaliste et minimal. Cela permettrait d'élaborer des services à valeur ajoutée au plus proche de leurs besoins. Faute de temps, cette démarche n'a pas été entreprise dans ce travail. J'ai décidé en priorité d'interroger mes collègues de l'OCOSP afin de connaître les habitudes du public, ainsi que d'aller observer les actions mises en place dans des institutions similaires afin de m'en inspirer.

Un élément important qui est ressorti lors de mes différentes visites ainsi que durant ma formation à la HEG a été l'importance de la mise en place de partenariats, ce qui constituera, entre autres, l'avenir de nos institutions. Les Cités des métiers favorisant cette dynamique, c'est dans cette direction que les orientations professionnelles se dirigent. Néanmoins, la possibilité de créer une Cité des métiers n'étant pas envisagée dans la conjoncture actuelle, des partenariats sont réalisables sans créer une telle institution, comme le montrent les scénarii réaliste et minimal.

La mise en place de ces collaborations est l'occasion de se centrer davantage sur l'offre de services, ce qui est en totale adéquation dans le contexte de dématérialisation dans lequel nous vivons. Mettre en place des ateliers ainsi que faire de nos centres d'information de véritables lieux de vie assurera une fréquentation de la part des usagers. C'est dans cet état d'esprit que les professionnels de l'information pourront se réinventer et proposer des services à valeur ajoutée en adéquation avec les besoins du public. D'autre part, la nouvelle loi sur l'orientation professionnelle

préconise la mise en valeur de l'information sous forme de « *manifestations publiques, conférences ou encore visites d'entreprises ou d'école* » (LOI 2018). Des partenariats, que ce soit au sein d'une Cité des métiers ou en collaboration avec le CIEP, sont donc une manière de faire évoluer les prestations dans ce sens.

7. Conclusion

Ce travail avait pour but de proposer des services à valeur ajoutée pour le CIEP de Lausanne. Pour répondre à cet objectif, plusieurs étapes ont été franchies : tout d'abord, un état des lieux du service d'information documentaire a été effectué dans le but d'expliciter notamment les missions et les prestations offertes actuellement par le CIEP. Ensuite, l'évolution du métier de documentaliste ainsi que son rôle au sein d'une orientation professionnelle a été étudiée ainsi que la notion de services à valeur ajoutée, au moyen d'une revue de la littérature professionnelle. Puis, des entretiens ont été menés afin de réaliser un tour d'horizon des pratiques actuelles ainsi que des services offerts au sein d'institutions similaires. À partir de tous ces éléments, j'ai réalisé des recommandations proposant des actions concrètes en matière de services à valeur ajoutée pour le CIEP.

Mes lectures ainsi que mes entrevues avec différents professionnels m'ont confirmé que le métier de documentaliste dans le contexte d'une orientation professionnelle est très spécifique. Le service au public, par exemple, demande un grand travail d'écoute et d'empathie qui tend vers du conseil très personnalisé. Dans certains cas, il est difficile de déterminer où s'arrêtent les compétences du documentaliste en matière de conseil, c'est-à-dire jusqu'à quel point il est tenu d'accompagner l'usager avant de le rediriger vers un psychologue conseiller en orientation. Depuis quelques années déjà, les requêtes des utilisateurs sont de plus en plus complexes et vont au-delà d'une demande d'information classique.

Un des objectifs de ce travail a été de m'interroger sur le rôle du documentaliste ainsi que sur les services à valeur ajoutée qu'il est en mesure d'apporter au sein d'une orientation professionnelle. J'ai constaté que c'est avant tout au niveau de la mise en valeur de l'information que le documentaliste apporte une plus-value, à savoir au moyen de services de référence en ligne, de veille ou de formation des usagers. Face aux changements en cours, la force du documentaliste réside dans le fait d'unir ses compétences à celles d'autres professionnels liés au domaine de l'orientation et de la formation. Les différents retours d'expériences dont j'ai bénéficié m'ont permis d'observer plusieurs manières de mettre en valeur les prestations d'information : que ce soit au sein d'une Cité des métiers ou non, il en ressort que la collaboration est essentielle, tant pour conseiller les usagers que pour organiser des animations. Unir diverses compétences permet d'être en cohérence avec les besoins des usagers et de les renseigner de la manière la plus exhaustive possible. L'expertise de professionnels de l'information diplômés est primordiale dans ce contexte.

Cela m'amène à penser que l'enjeu actuel du CIEP est de développer ses prestations en les mettant en valeur au cœur d'un ensemble plus vaste, sans obligatoirement ajouter de la plus-value aux services qu'il offre car ceux-ci ont d'ores et déjà de la valeur ajoutée. Certains d'entre eux sont d'ailleurs semblables aux offres d'une Cité des métiers, à la différence qu'ils ne sont pas réunis au sein d'un seul et même lieu. En outre, les documentalistes participent à des séances ou des journées d'information hors les murs et organisent des visites de classes et de groupes d'adultes au sein de leurs locaux. Quelques partenariats à l'interne sont en place avec les psychologues conseillers en orientation ainsi que la CPA. Des collaborations existent donc déjà, ainsi qu'une présence sur le Web et les réseaux sociaux. Ce sont autant d'éléments qui pourraient être développés au cœur d'une Cité des métiers vaudoise.

Consciente que la mise en place d'une telle institution est ambitieuse et nécessite des ressources humaines et financières passablement conséquentes, un renforcement de l'accueil et des partenariats permet d'ores et déjà de mettre en valeur tant le CIEP lui-même que ses prestations. Dans cette optique, les éléments des scénarii réaliste et minimal permettent de promouvoir les services auprès d'un public plus diversifié, ainsi que de s'engager sur la voie des partenariats, à plus petite échelle.

Une réflexion plus approfondie serait également à mener sur la communication à mettre en œuvre autour des prestations, mais cet axe n'a pas été abordé faute de temps. Ce travail offre donc un début de réflexion qui, je l'espère, ouvrira des perspectives et aboutira à la mise en place, si ce n'est d'une Cité des métiers, du moins de certains services à valeur ajoutée proposés dans les scénarii réaliste et minimal.

Bibliographie

Par ordre alphabétique d'auteur

ACCART, Jean-Philippe, REHTY, Marie-Pierre [collab.], 2015. *Le métier de documentaliste.* 4e éd. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Le métier de…. ISBN 9782765414612

ALLIANCE SUD, 2018. Visites et ateliers sur mesure. *Alliancesud.ch* [en ligne]. 16 novembre 2016. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.alliancesud.ch/fr/infodoc/services/visites-et-ateliers-sur-mesure

AMT FÜR JUGEND UND BERUFSBERATUNG, 2018. Infothek. *Kanton Zürich* [en ligne]. [Consulté le 21 août 2018]. Disponible à l'adresse : https://ajb.zh.ch/internet/bildungsdirektion/ajb/de/berufsberatung/wissenswertes/lehre/lernende/infothek.html#bitte-w-hlen-sie-ihr-biz-aus

ARCHIVES CANTONALES VAUDOISES, 2012. Office cantonal d'orientation professionnelle : inventaire. *Davel.vd.ch* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.davel.vd.ch/detail.aspx?ID=159403

ASSOCIATION DECOUVRIR, 2018. *Découvrir : pour l'intégration professionnelle des femmes migrantes qualifiées en suisse romande* [en ligne]. [Consulté le 28 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.associationdecouvrir.ch/

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, 2007. Documentaliste. In : *Référentiel des métiers et des fonctions de l'information-documentation.* [Paris] : ADBS éditions, pp. 29-32. ADBS : Groupe Référentiel métiers

BARTHE, Emmanuel, 2017. Documentaliste : un nouveau métier, de nouveaux noms. *Un blog pour l'information juridique* [en ligne]. 25 octobre 2017. [Consulté le 19 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.precisement.org/blog/Documentaliste-un-nouveau-metier-de-nouveaux-noms.html#ou_vont_les_documentalistes

BERTOLINI, Isabelle, 2018. La nouvelle loi sur l'orientation professionnelle a occupé le Grand Conseil vaudois. *Radio Chablais* [en ligne]. 1er mai 2018. [Consulté le 22 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.radiochablais.ch/infos/75916-la-nouvelle-loi-sur-l-orientation-professionnelle-a-occupe-le-grand-conseil-vaudois

BERUFS UND LAUFBAHNBERATUNG, 2018. Laufbahnzentrum. *Stadt Zürich* [en ligne]. [Consulté le 1er mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/laufbahnzentrum.html

BRÜTSCH, Urs, LOPPACHER, Rico [conception], 2017. Orientation 4.0 : l'orientation professionnelle à l'heure du numérique : résultats de la journée nationale 2017. In : Journée nationale de l'orientation. *Orientation 4.0, Fribourg, Hotel NH, 22 juin 2017* [en ligne]. Berne : CSFO. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.sdbb.ch/dyn/bin/209139-209768-1-csfo_journee_2017_orientation_4-0_matrice.pdf

CENTRE VAUDOIS D'AIDE À LA JEUNESSE (CVAJ), 2018. Centre vaudois d'aide à la jeunesse. *CVAJ* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.cvaj.ch/

CHAUMIER, Jacques, SUTTER, Eric, 2007. *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services !* Paris : ADBS éditions. L'essentiel sur… ISBN 978-2-84365-095-6

CHOURROT, Olivier, MELLER-LIRON, Elisabeth, 2009. Bibliothèques et insertion professionnelle. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. T. 54, n°2, pp. 6-12. [Consulté le 24 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001.pdf

CITE DES METIERS DU GRAND GENEVE, 2018. Points Relais. *Cité des métiers du Grand Genève* [en ligne]. [Consulté le 8 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.citedesmetiers.ch/geneve/Cite-des-metiers-du-Grand-Geneve/Centres-associes/Points-Relais

CITE DES METIERS DU GRAND GENEVE, 2018b. La Cité des métiers du Grand Genève : centres associés. *Cité des métiers du Grand Genève* [en ligne]. [Consulté le 1 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.cite-metiers-grand-geneve.fr/

CITE SCIENCES ET INDUSTRIE, 2018. Cité des métiers : information et conseil sans rendez-vous. *Cité sciences* [en ligne]. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/cite-des-metiers/

COMMUNE DE SAINT-JOSSE, 2018. Ouverture à Bruxelles de la plus grande Cité des métiers d'Europe. *Commune de Saint-Josse* [en ligne]. 20 février 2018. [Consulté le 30 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://sjtn.brussels/fr/actualites/ouverture-bruxelles-de-la-plus-grande-cite-des-metiers-deurope

DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT POSTOBLIGATOIRE (DGEP), 2018. Direction générale de l'enseignement postobligatoire (DGEP). *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/departements/departement-de-la-formation-de-la-jeunesse-et-de-la-culture-dfjc/direction-generale-de-lenseignement-postobligatoire-dgep/

GRIN, Jenny, 2014. *Conception d'une arborescence de classement des documents électroniques pour l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 28 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/233052?ln=fr

Idea Store. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 29 octobre 2016 à 17:18. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Idea_Store

JACQUINET, Marie-Christine [dir.], 2011. Créer des services innovants : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, no 23. ISBN 978-2-910227-90-6.

JET SERVICES, 2018. Questions de jeunes. *Centre social protestant (CSP) Vaud* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://csp.ch/vaud/services/questions-de-jeunes/

JOST, C., LE VEN, E., 2017. Le métier de documentaliste dans le top 3 des métiers qui recrutent le moins en 2017. Archimag.com [en ligne]. 31 mai 2017. [Consulté le 17 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.archimag.com/veille-documentation/2017/05/31/metier-documentaliste-top3-metiers-recrutent-moins-2017

JUNGO, Daniel, ENDERLI, Jürg, 2017. Des selfies pour s'orienter vers une profession. *Panorama : formation, orientation, marché du travail* [en ligne]. Edition 5, 2017. [Consulté le 19 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.panorama.ch/dyn/3542.aspx?id_article=1673

KHAN MOHAMMAD, Fania, 2014. Une brève histoire du bibliothécaire : de l'Antiquité au 21e siècle. *Hors-Texte : bulletin de l'AGBD – Genève.* Mars 2014. No 2013, pp. 4-12. ISSN 0258-0713

LAS VERGNAS, Olivier, PROKHOROFF, Catherine, 2009. La Cité des métiers de la Villette : un outil d'insertion professionnelle au sein d'une bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. T. 54, n°2, pp. 50-55. [Consulté le 22 février 2018]. Disponible à l'adresse : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00646478/document

LAS VERGNAS, Olivier, 2013. 1ère interview, Olivier Las Vergnas [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 14 juin 2013. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?time_continue=85&v=uHbQdMBQm-s

LIBMANN, Anne Marie, 2014. Entretien avec Jean-Philippe Accart : « Les nouveaux documentalistes : entre survie et valeur ajoutée de service ». *Bases : connaître et bien utiliser les bases de données* [en ligne]. Octobre 2014. No 319, pp. 9-11. [Consulté le 27 mars 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.jpaccart.ch/images/BASES_NUMERO_319_article_Jean_Philippe_Accart.pdf

Loi sur l'orientation scolaire et professionnelle du 19 mai 1980 (LOSP ; RSV 413.61). *Recueil systématique de la législation vaudoise* [en ligne]. 19.05.1980. [Consulté le 22 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.rsv.vd.ch/rsvsite/rsv_site/doc.fo.pdf?docId=5146&docType=LOI&Pcurrent_version=4&PetatDoc=vigueur&page_format=A4_3&isRSV=true&isSJL=true&outformat=pdf&isModifiante=false&with_link=false

Loi sur l'orientation professionnelle du 15 mai 2018 (LOI ; 413.61) [fichier PDF]. Publiée le 29 mai 2018. Document interne à l'OCOSP

MASDONATI, Jonas, 2017. La « digitalisation » : une alliée de l'orientation ? In : Journée nationale de l'orientation. *Orientation 4.0, Fribourg, Hotel NH, 22 juin 2017* [en ligne]. Berne : CSFO. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.sdbb.ch/dyn/bin/209139-209144-1-abstract_masdonati_fr.pdf

MENGIN, Aymard de, RANJARD, Sophie, 2010. Publics et usages à la Cité des sciences et de l'industrie. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. T. 55, n°5, pp. 49-53. [Consulté le 11 avil 2018]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0049-009.pdf

OFFICE CANTONAL D'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE (OCOSP), 2009. *Cité des métiers et de la formation du Canton de Vaud : projet.* 9 janvier 2009. Document interne à l'OCOSP

OFFICE CANTONAL D'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE (OCOSP), 2012. *Mise en place d'une veille informationnelle.* Septembre 2012. Document interne à l'OCOSP

OFFICE CANTONAL DES BOURSES D'ETUDES, 2018. Informations générales – Bourses d'études. *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/bourses/generalites/

ORIENTATION PROFESSIONNELLE DANS LE CANTON DE VAUD, 1961. L'orientation professionnelle dans le canton de Vaud. *Revue syndicale suisse : organe de l'Union syndicale suisse* [en ligne]. Vol. 53, no 9, pp. 281-287. [Consulté le 12 mars 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.e-periodica.ch/cntmng?pid=rss-001:1961:53::654

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2018a. Visiter un Centre d'information sur les études et les professions (CIEP). *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/sinformer-sur-les-metiers-et-les-formations/visiter-un-centre-dinformation-sur-les-etudes-et-les-professions-ciep/

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MEMOIRES

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2018b. Mesures de Transition 1. *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/intranet-orientation/test-transition-1/mesures-de-transition-1/

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2018c. Certification professionnelle pour adultes (CFC, AFP). *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/formations-pour-les-adultes/certification-professionnelle-pour-adultes-cfc-afp/

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2018d. Participer à une manifestation d'information. *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/sinformer-sur-les-metiers-et-les-formations/participer-a-une-manifestation-dinformation

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2018e. Obtenir de l'aide lorsqu'on est sans solution de formation après l'école obligatoire (Transition 1). *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/obtenir-de-laide-lorsquon-est-sans-solution-de-formation-apres-lecole-obligatoire-transition-1/

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2018f. Jeunes hors scolarité obligatoire (jusqu'à 25 ans). *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/obtenir-de-laide-lorsquon-est-sans-solution-de-formation-apres-lecole-obligatoire-transition-1/jeunes-hors-scolarite-obligatoire-jusqua-25-ans/

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2018g. Lettres d'actualités de l'OCOSP. *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/lettres-dactualites-de-locosp/

OTHENIN-GIRARD, François, 2018. Un quart d'heure, une place. *Journal des arts et métiers : le mensuel des PME romandes* [en ligne]. 6 avril 2018. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.gewerbezeitung.ch/fr/nouvelles-archives/un-quart-d-heure-une-place

PASCHE DIALLO, Amélie, GAUVIN, Laurence, REY, Raphaël, 2011. *Observation du parcours de l'usager lors d'une visite au Centre d'information sur les études et les professions de Lausanne.* Genève : Haute école de gestion de Genève. Projet « Relation de service et accueil » : prérequis au master en information documentaire.

PERRIN, Georges [directeur], 2013. *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques.* Villeurbane : Presses de l'enssib. La Boîte à outils, no 28. ISBN 979-10-91281-09-6

REMIZE, Michel, 2015. Être documentaliste aujourd'hui : évolutions du métier et perspectives d'emploi. *Archimag.com* [en ligne]. 8 avril 2015. [Consulté le 19 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.archimag.com/veille-documentation/2015/04/08/zoom-metier-documentaliste-evolutions-numerique-perspectives-emploi

RESEAU INTERNATIONAL DES CITES DES METIERS, 2004. La charte des Cités des métiers. *Réseau international des Cités des métiers* [en ligne]. Edition avril 2004. [Consulté le 24 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.reseaucitesdesmetiers.com/doc/charte_Cdm.pdf

RESEAU INTERNATIONAL DES CITES DES METIERS, 2017. Qu'est-ce qu'une Cité des métiers ? *Réseau international des Cités des métiers* [en ligne]. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.reseaucitesdesmetiers.com/

RESEAU INTERNATIONAL DES CITES DES METIERS, 2017b. Histoire du réseau. *Réseau international des Cités des métiers* [en ligne]. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.reseaucitesdesmetiers.com/21-histoire.php

RESEAU INTERNATIONAL DES CITES DES METIERS, 2017c. La démarche de labellisation. *Réseau international des Cités des métiers* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.reseaucitesdesmetiers.com/34-demarche.php

ROLLIER, Ingrid [réd.], 2017. « Définir un métier à partir des intérêts et des capacités, c'est dépassé ». *Panorama : formation, orientation, marché du travail* [en ligne]. Edition 5, 2017. [Consulté le 26 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.panorama.ch/dyn/3542.aspx?id_article=1685

SASSI, Claudia, 2018. La Città dei mestieri della Svizzera italiana. *AgromenTi : la rivista dell'Administrazione cantonale* [en ligne]. 15 janvier 2018. No 1 – 2018. [Consulté le 21 août 2018]. Disponible à l'adresse : https://www4.ti.ch/can/argomenti/home/dettaglio/?aid=la-citt%C3%A0-dei-mestieri-della-svizzera-italiana

SECRETARIAT D'ETAT A LA FORMATION, A LA RECHERCHE ET A L'INNOVATION (SEFRI), 2018. Les missions du SEFRI. *Confédération suisse* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home/le-secretariat-detat-a-la-formation--a-la-recherche-et-a-linnova/les-missions-du-secretariat-detat-a-la-formation--a-la-recherche.html

SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissement culturels. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. T. 55, n°4, pp. 57-66. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001.pdf

SERVICE DE L'ENSEIGNEMENT SPECIALISE ET DE L'APPUI A LA FORMATION (SESAF), 2018. Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle. *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/index.php?id=9419

SERVICE DE L'ENSEIGNEMENT SPECIALISE ET DE L'APPUI A LA FORMATION (SESAF), 2018b. Missions de l'OCOSP. *Site officiel de l'Etat de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 21 août 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/departements/departement-de-la-formation-de-la-jeunesse-et-de-la-culture-dfjc/service-de-lenseignement-specialise-et-de-lappui-a-la-formation-sesaf/ocosp/#c2041069

SERVICE D'ORIENTATION ET DE CARRIERE, 2018. Conseil en orientation. *Université de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/soc/home/menuinst/conseil-en-orientation.html

STADT ZÜRICH, 2018. Laufbahnzentrum. *Stadt Zürich* [en ligne]. [Consulté le 2 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.stadt-zuerich.ch/laufbahnzentrum

STADT ZÜRICH, 2016. *Stadt Zürich Laufbahnzentrum.* Publié en 2016. Document interne au Laufbahnzentrum.

VILLE DE GENEVE, 2018. InterroGE. *Site officiel de la Ville de Genève* [en ligne]. Mis à jour le 23 mars 2018. [Consulté le 20 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/

VILLE DE LAUSANNE, 2018. Aide aux demandeurs d'emploi (ORP). *Ville de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/sports-et-cohesion-sociale/service-du-travail/aide-demandeurs-emploi.html

VUADENS, Fanny, 2018. *Photographie de l'entrée de l'OCOSP*. Lausanne : Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle, 24 mai 2018

VUADENS, Fanny, 2018b. *Diverses photographies des locaux du Biz d'Uster*. Uster : Berufinformationszentrum, 31 mai 2018

VUADENS, Fanny, 2018c. *Diverses photographies des locaux du Laufbahnzentrum de la ville de Zürich*. Zürich : Laufbahnzentrum, 31 mai 2018

Annexe 1 : Entretien à la Cité des métiers de Genève

Entretien en présentiel avec Monsieur Damien Berthod, Directeur du Service de l'information scolaire et professionnelle (SISP) à l'OFPC, ainsi que Madame Djemâa Chraïti, Directrice de la Cité des métiers.
Date : lundi 9 avril 2018, de 9h à 10h30

Dans quel contexte la Cité des métiers a-t-elle été créée ?
La Cité des métiers a été créée en 2008. Avant cela, il existait un CIEP (tout comme à Lausanne), qui a ensuite été intégré à la Cité des métiers.

Quelles sont les ressources humaines disponibles ?
Plus de 100 personnes sont nécessaire pour assurer les tournus aux permanences. Beaucoup de cas sont réglés lors d'un entretien bref sans rendez-vous, durant les heures d'ouverture.
Au SISP, ce sont 19 collaborateurs qui assurent des permanences tant à l'accueil qu'au pôle « S'informer sur les métiers et les formations ».

Quelles sont les étapes importantes qui ont été franchies lors de la création ?
- Convaincre les professionnels, et notamment les documentalistes. Le concept de Cité des métiers n'étant pas encore connu en Suisse, Genève est la première à en créer une. Avant il y avait un centre de documentation donc cela a engendré un changement de paradigme.
- Convaincre les autres services d'effectuer des partenariats.
- Mise en place et installation
- Fonctionnement « courant »
- Formation continue des collaborateurs

Quelles sont les obstacles qui ont été franchis lors de la création ?
- Convaincre les différents professionnels acteurs au sein de la Cité des métiers
- Appropriation du concept par les collaborateurs : certains ne sont pas faits pour les permanences car cela demande de l'interaction. Il faut faire avec les limites des uns et des autres. Des équipes spécialisées ont donc été créées, il faut s'adapter. Les psychologues conseillers, par exemple, sont 60 mais seuls 10 d'entre eux effectuent des permanences.
- Les différents services de la Cité des métiers doivent se connaître pour envoyer les usagers au bon endroit. Dans cette optique, un memento est disponible à l'accueil indiquant « qui fait quoi ».

Quels sont les publics qui viennent à la Cité des métiers ?
Voir statistiques sur le site Web dans le rapport 2017, mais majoritairement des adultes. Les jeunes sont davantage attirés par les différents ateliers proposés ainsi que les Zoom métiers.

Pouvez-vous me parler des activités/services que vous proposez ?
- Environ 45 ateliers par an accessibles gratuitement. Le but est de répondre aux préoccupations des usagers en matière de formation, d'orientation, d'évolution professionnelle ou de recherche d'emploi. Il s'agit par exemple de créer son profil LinkedIn, réaliser sa lettre de motivation ou encore préparer son entretien d'embauche.
- Entretien bref avec un conseiller en orientation

- Zoom métiers : ils ont lieu presque tous les mercredis après-midi, de septembre à mai. Durant ces moments, une entreprise ou une école vient présenter son métier à la Cité des métiers sous forme conférence. Suite à celle-ci, des professionnels, des enseignants ainsi que des jeunes en formation viennent témoigner de leur expérience. Actuellement et afin d'apporter une plus-value à ces événements, des partenariats avec des entreprises sont en train de se développer : en effet, le but est que la Cité des métiers se déplace « hors les murs » directement au sein des entreprises, afin que la présentation soit contextualisée. Dans cette optique, un partenariat avec les Transports publics genevois (TPG) ainsi qu'avec l'Association des installateurs électriciens du canton de Genève (AIEG) est en cours de développement.
- Zoom entreprises : ils permettent à une grande entreprise de présenter les métiers dans lesquels elle forme des apprentis, ainsi que d'expliquer le processus de recrutement qu'elle adopte. En plus de la présentation, des entretiens individuels pour l'apprentissage sont proposés, sur un modèle semblable des Recrutements en direct.
- Carrefour numérique : il permet aux usagers de s'initier à de nouveaux outils informatiques, tester ses compétences numériques, développer sa visibilité sur Internet ou s'informer sur les dernières innovations en matière de nouvelles technologies. Cela permet non seulement aux usagers de faire le point sur leurs compétences et de manière plus générale, de contribuer à réduire la fracture numérique.
- Séances d'information sur différents sujets, tels que l'aide à la reconnaissance de diplômes étrangers, le bilan de compétences, ou encore la découverte des filières de formation d'adultes, au contact de professionnels sont organisées régulièrement.
- Tables rondes : elles permettent d'échanger, discuter et s'informer autour de thématiques variées. Cela donne la possibilité aux usagers de s'exprimer ainsi qu'échanger avec des professionnels sur l'orientation scolaire et professionnelle.

Dans cette optique, y a-t-il un espace dédié à la documentation à la Cité des métiers ?

Oui mais il est restreint, il n'y a plus de livres papiers au profit des dépliants uniquement. Les livres ne répondent plus aux besoins. La documentation est surtout utilisée lors des visites de classe. Les DVD ne sont presque plus empruntés du fait qu'ils sont disponibles en ligne.

Quels sont les partenariats que vous avez développés ?

Un partenariat existe avec le supplément « Emploi » de la Tribune de Genève, des articles sont y sont publiés une fois par semaine.

Vous semble-t-il nécessaire de vous inscrire dans un système labellisé ? Ou au contraire, les prestations offertes pourraient l'être sans cela ?

Le label comprend un cahier des charges avec des règles, dont celle d'assurer l'anonymat des usagers. Cette labellisation est nécessaire pour pouvoir faire partie du Réseau International. Chaque Cité des métiers a un tissu social différent et doit donc s'y adapter. Par exemple, certaines Cités des métiers font des consultations par vidéo conférence car le territoire couvert est immense. Le système labellisé laisse une certaine marge de manœuvre.

Si vous deviez faire un bilan, que changeriez-vous ?

Le bilan est positif : la Cité des métiers enregistre une croissance régulière avec environ 30'000 visites par an, ce qui est un taux de fréquentation élevé. C'est un lieu qui associe accueil et diverses prestations, ce qui lui donne un certain dynamisme. Les prestations sont en adéquation avec les attentes du public.

Néanmoins, la Cité des métiers est parfois considérée comme le « bout du chemin » pour les personnes désespérées. Il s'agit du résultat d'un manque de perception de la Cité des métiers par les autres services. Il faut donc rappeler ce que la Cité des métiers fait précisément, notamment qu'elle est axée sur l'information et non sur la vie privée des usagers. Si un cas n'est pas résolu en 20-25 minutes, les usagers sont envoyés vers un autre service.

Annexe 2 : Entretien au centre de documentation Alliance Sud à Lausanne

Entretien en présentiel avec Monsieur Pierre Flatt, responsable.
Date : lundi 23 avril 2018, de 10h à 11h20.

Quelles sont vos missions ?
Alliance Sud répond à deux mandats : d'une part politique, c'est-à-dire influencer la politique de la Suisse en faveur des pays pauvres ainsi que sensibiliser le public Suisse sur ces thématiques, au travers d'une part de conférences, d'interventions politiques ou de campagnes publiques. Et d'autre part par l'accès à l'information qui est assuré par le biais du centre de documentation.

Quelles sont les ressources humaines et financières dont vous disposez ?
En ce qui concerne les ressources humaines, les deux centres de documentations emploient six documentalistes, à raison de 4,2 ETP. Les deux centres de documentation collaborent pour les animations, et effectuent de plus en plus d'activités communes. Les informations sont disponibles dans les deux langues. Depuis 2015, des animations thématiques annuelles ont lieu telles que conférences, débats, projections de films et une exposition autour de la thématique chaque année.

Le financement est privé, assuré notamment par des œuvres d'entraide. Un tiers du budget est financé par la Direction du développement et de la coopération (DDC), qui a donné comme mandat au centre de documentation d'assurer l'accès à l'information. Donc des audits ont régulièrement lieu.

Pouvez-vous me parler des services que vous offrez ?

- Historiquement, le centre de documentation de Lausanne a lien fort avec la presse car une agence de presse se trouvait dans les locaux, ce qui a engendré un travail en collaboration. Elle fournit des actualités sur tous les pays du Sud et enjeux mondiaux. Depuis une vingtaine d'années, Internet a influencé les médias car il a engendré un changement d'accès à l'information. Certains journaux ont été rachetés par des grands groupes et l'offre s'est davantage développée sur Internet pour répondre à un public distant.
- Ateliers : ils ont lieu avec des classes surtout.
- Café-lecture : journaux et périodiques sont à disposition des lecteurs, ainsi que du café. Il attire les gens du quartier qui viennent lire les journaux papiers ; il y a peu de jeunes. Globalement, ce service attire assez peu de monde pour l'instant. Alliance sud n'est pas une bibliothèque de lecture publique donc la fréquentation est différente ; ce n'est pas un lieu où les familles viennent.

Des partenariats ont été mis en place : en 2015, création du collectif « Autrement, ça va ? » dans l'idée de mutualiser les publics. En font partie Alliance Sud et deux maisons de quartiers, un centre socio-culturel et l'Espace Dickens. Ces institutions offrent des lieux de conférences. Cela est un moyen pour le centre de documentation d'aller à la rencontre de nouveaux publics. Des projections à midi, des conférences en soirée ainsi que expositions ont lieu au sein ces différentes institutions.
Ces partenariats engendrent des contacts, notamment des demandes de collaboration de la part d'autres institutions. Ils augmentent également la visibilité du centre de documentation et permettent de nouvelles collaborations. Cela est positif même si le centre de documentation n'entre pas toujours en matière faute de temps ou d'intérêt.

Quel type de public accueillez-vous ?
Le centre de documentation est ouvert à tous les publics. De plus, il est indépendant, c'est-à-dire qu'il n'a pas de lien avec une école ; il n'a donc pas de public « acquis ». Il faut alors sans cesse aller la rencontre de ce dernier, et notamment des enseignants. Le centre de documentation souhaite être le plus visible possible auprès du public, notamment à l'aide d'événements. Ces derniers ont lieu à midi et le soir car ces horaires correspondent aux besoins des usagers.
Entre 2012 et 2013, un travail sur le marketing a été effectué. D'abord, des appels d'offres auprès d'une agence de marketing à Zürich ont été effectués. Cela a engendré un changement de nom du centre de documentation, deux slogans (en allemand et en français), ainsi que les flyers mis à jour. Ce travail a été mené en collaboration avec des graphistes. Le centre de documentation a adapté le marketing à ses besoins. Cela a engendré une meilleure visibilité et un public qui s'est fidélisé. Les locaux ont également été réaménagés à la même période : le centre de documentation a alors été situé rez-de-chaussée plutôt qu'au quatrième étage, et les meubles ont été pourvus de roulettes. Cela a ouvert des perspectives, notamment la création du collectif cité plus haut ainsi que la création d'un programme annuel d'animations.

Votre collaboration avec le service de référence en ligne InterroGe est-elle toujours d'actualité ? Si oui, à quelle fréquence ? Et qu'est-ce que cela vous apporte ?
Oui, il y a environ deux demandes pas semaine. C'est un travail très intéressant mais pas toujours évident car il demande des compétences assez poussées en rédaction, de citer correctement ses sources, de fournir des références et de ne pas donner un avis personnel. Les collègues de Bern quant à eux collaborent avec Swiss Info Desk (de la BN).

Avec l'arrivée des nouvelles technologies, beaucoup d'informations se trouvent en ligne. Les dossiers de presse sont-ils encore beaucoup consultés ?
De plus en plus de documents se trouvent en ligne. Le centre de documentation favorise l'accès libre à ses périodiques en ligne, sans login ou code d'accès. Le but est de donner accès aux ressources de manière aisée. Une veille au moyen d'un Plug-in Zotero est effectuée et permet l'importation d'articles avec une capture d'écran automatique. Les documentalistes ajoutent ensuite les mots-clés manuellement. Puis ces articles sélectionnés sont consultables en ligne dans les 10 minutes. Le fonds des périodiques papiers est en train de disparaître au profit du numérique.
InterroGe est également un service en ligne, qui engendre des demandes externes. Mais les documentalistes effectuent une double recherche, à savoir tant électronique que papier. Le fonds papier est parfois plus rapide car déjà un dépouillement a déjà été fait en amont, ce qui permet d'accéder tout de suite le contenu. De plus, une autre approche thématique est possible avec le papier : les articles sont parfois moins courts et ne comprennent pas d'hyperliens. Les deux aspects se complètent donc lors des demandes.
Les habitudes du public ont changé : ils viennent davantage photocopier les articles que les emprunter. Pour le moment, il n'y a pas de statistiques de consultation des articles depuis le site Web du centre de documentation mais depuis cette année, Google Analytics permettra un rapport annuel et donc de connaître la documentation la plus consultée.

Quelle est votre activité sur les réseaux sociaux ?
Les documentalistes sont très attentifs au contenu et aux canaux de communication par lesquels transitent les informations. Ils ont également à cœur d'atteindre au mieux le public. Au début, les documentalistes assuraient eux-mêmes une présence sur les

réseaux sociaux, puis un responsable de communication s'en est chargé. Des courtes vidéos sur les thématiques d'Alliance Sud y sont régulièrement publiées.

Quels sont vos projets à moyen terme ?
Développer la bibliothèque en ligne et assurer l'amélioration du site Web en l'adaptant aux habitudes des usagers. Par exemple en le rendant « responsive » car le public utilise des smartphones. L'objectif est de se remettre en question régulièrement et de se demander ce qu'il est possible d'améliorer.

Rôle du documentaliste et avenir du métier : quelles perspectives, selon vous ?
La question se posait déjà à la fin des années 90 avec l'arrivée de l'informatique, qui a engendré de l'information consultable partout et en tout temps. Le discours « Google va nous remplacer » était alors régulièrement entendu. Mais il s'est avéré qu'au contraire, le documentaliste a continué à jouer un rôle important au niveau de la sélection, de la vérification, du conseil et de la mise en valeur. La dématérialisation n'engendre pas la disparition du métier mais permet notamment de sensibiliser le public aux *fake news* et à faire le tri parmi la foule d'informations disponible sur les moteurs de recherche. Il faut donc s'adapter et ne pas trop craindre le changement. Les statistiques de l'OFS sur la fréquentation des bibliothèques démontrent qu'elles n'ont pas de difficultés car elles ont fait le choix d'une ouverture plus large et le développement d'animations. Il faut donc développer des espaces publics neutres, d'échange, gratuits, avec la possibilité de rester sans consommer. Si les services d'information font le choix de s'ouvrir ils ne subiront pas de diminution de fréquentation, bien au contraire.

Annexe 3 : Entretien avec Mme Sconamila sur un projet de Cité des métiers en Sardaigne

Entretien téléphonique avec Madame Anna Sconamila, référente au Semo de Nyon.
Date : vendredi 4 mai 2018, de 12h à 12h30

Quel type d'institution en Sardaigne avant la Cité des métiers, en matière d'orientation professionnelle ?
Auparavant, il n'existait pas d'institution dédiée à l'orientation, excepté un Centre de formation qui avait des liens avec des Cité des métiers françaises.

Y a-t-il un facteur en particulier qui a déclenché le projet de création d'une telle institution ? Aviez-vous des besoins ou demandes en particulier ?
Le projet a été lancé en 2011 à Cagliari, la capitale de la Sardaigne. Deux Cités des métiers étaient déjà en place en Italie, l'objectif était de créer un siège en Sardaigne. Ensuite, des personnes ont été sélectionnées afin d'organiser l'ouverture de l'institution, dont faisait partie Mme Sconamila.

Quelles ressources humaines ont été nécessaires pour ce projet ?
Dix personnes, toutes en possession d'un master. Elles étaient psychologues pour la plupart, et également issues du milieu de la formation. Les documentalistes n'ont à priori pas été intégrés à la réflexion. Mme Sconamila n'en a en tout cas pas souvenir.

Quelles sont les étapes importantes qui ont été franchies lors de la création ?
- Etudes de terrain, dans le but de connaître la population et ses besoins.
- Créer les pôles, qui ont été : recherche emploi, formation, création d'une entreprise et orientation. Ils ont été adaptés aux besoins : en Italie, il est très difficile de changer de travail donc il a été nécessaire d'adapter les pôles à ce contexte. Par exemple la qualification professionnelle pour adultes n'a pas été nécessaire.
- Mise en place d'une BDD pour recherche des documents.
- Créer un réseau sur le territoire, à savoir établir des liens avec personnes ayant un lien avec la formation et le monde du travail.
- Choisir des locaux : ils étaient déjà existants et devaient être rénovés
- Des tables et ordinateurs ont été prévus pour que le public puisse travailler et consulter des documents sur place.
- Une formation de six mois a été suivie, dans le but de faire le lien avec le label et s'aligner aux pratiques des autres Cités des métiers.

Pouvez-vous me parler des activités/services que vous souhaitiez proposer ?
- Espace documentation papier
- Workshop (ateliers), conférences. Chaque pôle devait organiser des ateliers thématiques en lien avec leur domaine de compétence.
- Un espace dédié à l'élaboration de bilan de compétences a été prévu pour découvrir ses compétences et aptitudes.

Des partenariats auraient-ils été développés avec d'autres institutions (du type bibliothèques ou centres de documentations, permanences juridiques, chômage, …) ?
Les activités ci-dessus auraient été menées avec les partenaires, à savoir tous les services touchant de près à la formation et l'emploi.

Rapport-gratuit.com
LE NUMÉRO 1 MONDIAL DES MÉMOIRES

Souhaitiez-vous vous inscrire dans le réseau international, et donc dans un système labellisé, comme Gênes ou Milan ?
Oui, le label avait été obtenu. Beaucoup de voyages en France ont été effectués pour s'inspirer de leurs pratiques. Là-bas ces institutions sont un succès ; la Cité des métiers de Paris est magnifique et la plus grande du réseau.

Pourquoi la Cité des métiers en Sardaigne n'a finalement pas pu être implantée ?
Au moment de l'emménagement dans les locaux, un problème financier s'est présenté. Il était prévu que ce dernier soit assuré par un partenariat public-privé mais au final, seul le partenaire public a soutenu le projet. Cela n'a hélas pas suffit et le projet n'a pas pu aboutir. La ville a gardé le label dans l'espoir de développer un jour une Cité des métiers.

Annexe 4 : Entretien avec Mr. Häfeli, chef de service du COSP Jura

Entretien téléphonique avec Monsieur Andreas Häfeli, chef de service du COSP Jura.
Date : vendredi 13 avril, de 9h à 9h30

Notes prises durant le téléphone :

Pouvez-vous me parler du rôle du documentaliste au sein de l'Espace d'information sur les études et les professions ?
Ce sont les psychologues conseillers en orientation qui font des permanences, en collaboration avec un documentaliste. En ce moment, la question est de savoir comment revoir les espaces d'information : ils sont de moins en moins utilisés donc il est légitime de se poser la question de leur efficacité, et s'ils réellement à un besoin tels qu'ils existent. Le discours actuel est qu'Orientation.ch a remplacé cette prestation et qu'elle suffit aux besoins. Les usagers n'ont effectivement plus besoin de « pure » information puisqu'ils trouvent beaucoup d'éléments de réponse sur Internet. Ils recherchent plutôt des conseils et des informations personnalisés et c'est là que les documentalistes ont un rôle à jouer. Ces derniers ont des connaissances plus pointues par rapport à l'information et le point fort des conseillers est la compréhension et l'analyse de la demande. Il faudrait donc renforcer la collaboration entre documentaliste et psychologue conseiller en orientation. Cela permettrait aux usagers de se poser les questions de la bonne manière. Comme beaucoup d'informations se trouvent sur Internet, la documentation s'intègre dans la consultation psychologues conseillers.

L'information est une ressource très importante pour l'usager, ce qui nécessite un spécialiste qui puisse réaliser une recherche par rapport à une thématique bien précise. Cette collaboration entre documentaliste et psychologue conseiller se met en place en fonction des besoins des utilisateurs. Aujourd'hui, les demandes évoluent, elles sont de plus en plus complexes. Le public cherche des solutions individualisées, cette complexité implique un travail d'information très pointu qu'un conseiller seul ne pourra jamais fournir. Un service n'arrive plus à répondre seul à ces demandes, c'est pour cette raison que réunir les spécialistes est optimal. De plus en plus, les centres d'orientation se dirigent vers un modèle de Cité des métiers.

Le profil des documentalistes est-il suffisamment spécialisé au sein d'une orientation professionnelle, en termes de connaissances ?
Le travail du documentaliste au sein d'une orientation professionnelle dépasse ses compétences habituelles. Son rôle est moins de clarifier les demandes que de mettre en lien entre la demande de l'usager et les informations disponibles. Il y a lieu de se demander s'il faudrait offrir des perfectionnements aux documentalistes afin que leur profil soit davantage spécialisé pour ce type de poste.
Des professionnels qui sachent gérer la documentation sont indispensables dans une orientation professionnelle car les psychologues conseillers ne sont pas forcément intéressés par cette rigueur. En effet, l'information est une étape importante dans le processus d'orientation mais cela demande aux documentalistes des compétences spécifiques au domaine de l'orientation. L'orientation aide les usagers à être autonomes et pour cela ils ont d'abord besoin d'une information. Les autres prestations en découlent.
Un service de documentation n'est plus indépendant, il est intégré au service des psychologues conseillers. L'information devient de plus en plus complexe, une seule personne ne peut pas tout maîtriser. C'est dans cette optique que les partenariats sont

nécessaires, notamment entre documentalistes et psychologues conseillers. De plus, il est indispensable que toutes les fonctions soient professionnalisées, que ce soit les documentalistes ou les autres partenaires. En effet, du moment qu'un usager a besoin de quelqu'un qui le conseille pour ses doutes professionnels, une personne qui ait des compétences de mise en valeur et de recherche de l'information est nécessaire.
Pour tout utilisateur, il existe une hiérarchie des besoins : tout un chacun a besoin d'information mais pas systématiquement d'un psychologue conseiller en orientation. Et inversement, le documentaliste a également ses limites en matière de conseils plus approfondis qui nécessitent l'intervention d'un psychologue conseiller.

Quelles sont les perspectives d'avenir du métier de documentaliste au sein d'une orientation professionnelle, selon vous ?
Un documentaliste sera toujours nécessaire, « psychologiser » davantage l'orientation professionnelle n'est pas la solution. Une information pertinente doit être complétée d'un aspect pédagogique, à savoir rendre les usagers indépendants dans leur démarche. Le but est que, s'ils ont besoin d'aide, des personnes ressources sont à leur disposition. La documentation n'est plus visible aux yeux des usagers tant elle est noyée dans le flot d'informations. Un des objectifs à moyen terme serait donc d'améliorer sa visibilité en la mettant en valeur, plus particulièrement sur le Web.
Il faut également veiller à ne pas créer une « psychothérapie de l'orientation » car le besoin premier des usagers est d'obtenir une information. Si elle est bien présentée, les gens sont capables de l'intégrer et donc d'être autonomes. Les documentalistes doivent donc améliorer l'accès à l'information eux-mêmes et pas forcément à travers des médiateurs. Les psychologues conseillers sont très importants également si les usagers ont des demandes plus précises. En outre, le métier de documentaliste au sein d'une orientation professionnelle est un travail très spécialisé qui devrait être valorisé.

Annexe 5 : Entretien au Laufbahnzentrum de Zürich

Entretien en présentiel avec Madame Martina Callegari, conseillère en orientation.
Date : jeudi 31 mai de 10h15 à 12h

Visite du centre et agencement des lieux :
Le Laufbahnzentrum (LBZ) est ouvert tous les jours non-stop (sans d'interruption à midi), dont le jeudi jusqu'à 19h.
Un grand bureau d'accueil se trouve à l'entrée, qui est visible. Deux personnes sont présentes à l'accueil pour renseigner les usagers. L'entretien s'effectue debout puis, en fonction des demandes, le conseiller se déplace vers le secteur concerné avec l'usager.
Les informations sont disposées sur une vingtaine d'îlots thématiques. Neuf d'entre eux sont dédiés à l'apprentissage et une dizaine d'autres pour les adultes. Parmi la documentation offerte, environ 200 cartes postales présentent les différents apprentissages. Elles sont surtout utilisées pour les visites de classe : les élèves choisissent les trois professions qui les attirent et peuvent ensuite les emporter à la maison. Des dossiers thématiques, élaborés par les documentalistes, comprennent notamment des témoignages de professionnels travaillant dans le domaine ; un élément très apprécié du public.
Différents espaces se côtoient et sont dédiés : aux documents sur les études et la réorientation, à un espace de conseil isolé consacré aux demandes plus personnelles ainsi qu'à une dizaine d'ordinateurs pour les recherches en ligne. Les informations au format tant numérique que papier se côtoient. Le papier est encore beaucoup utilisé, ces deux médias sont complémentaires.

Depuis quand le Laufbahnzentrum existe-t-il ?
Depuis une vingtaine d'années, mais il a été rénové en 2016.

Quels types de professionnels travaillent au Laufbahnzentrum ?
Dix personnes travaillent au centre d'information, dont la majorité à temps partiel.
Les documentalistes n'effectuent plus de service au public depuis 2016, ils soutiennent les conseillers en *back-office* uniquement. Il a été décidé que les personnes travaillant en *front-office* devaient être en possession d'une formation en psychologie et en orientation pour mener les entretiens. Les conseillers ne sont néanmoins pas totalement convaincus de cette décision. Les documentalistes disposent de 3,7 ETP.

Les conseillers en orientation, quant à eux, effectuent des entretiens, offrent des conseils ainsi que du coaching. Ils disposent de 4900 heures par an pour les courts conseils fournis au centre d'information durant les heures d'ouverture.

Quels publics accueillez-vous ?
Le LBZ est ouvert à tous les publics, qu'ils vivent dans le canton de Zürich ou non. Mais les principaux usagers habitent la ville de Zürich. Ce sont des jeunes et des adultes, ces derniers étant majoritaires. Ils viennent pour de courts conseils, le centre offre un premier entretien gratuit d'environ 15 minutes. Les personnes migrantes font aussi partie du public régulier.
Globalement, il a été observé que le public qui se rend au centre d'information a besoin d'un soutien pour une décision ou d'une information bien précise.

Quels type(s) d'activités/services proposez-vous ?
- Quinze minutes d'entretien gratuit durant les heures d'ouverture, puis les rendez-vous pour des conseils plus approfondis sont payants. Ces derniers

sont fixés en ligne directement, depuis le site Web de l'institution. Il n'est pas possible de prendre rendez-vous par téléphone.
- Des séminaires sont proposés environ une fois par semaine pour les apprentis, en partenariat avec les écoles professionnelles, qui sont animés par les documentalistes et les conseillers. Le but est d'offrir des conseils pour un premier emploi après l'apprentissage ainsi que sur la maturité professionnelle, les HES, les ES et l'emploi. Ils sont aussi informés du fait qu'ils peuvent revenir au centre d'information tout au long de leur vie professionnelle. Ces séminaires durent une matinée.
- En plus des permanences durant les heures d'ouvertures, des réponses aux questions d'information sont fournies par mail et téléphone durant les heures d'ouverture.
- Des visites de classes d'écoles privées sont effectuées dans le but de présenter les différentes ressources du centre d'information.
- Des cours d'allemand sont proposés aux personnes migrantes : ce sont des classes d'adultes. Leur enseignant prend rendez-vous avec le centre d'information pour pouvoir assister au cours.
- Tous les documents sont consultables sur place, sans service de prêt. Il est néanmoins possible de faire des photocopies : les dix premières sont gratuites, puis cela coûte 20 centimes par copie.
- Un espace avec des iPads permet aux élèves d'effectuer un test qui leur donne, à la fin, les trois professions qui leur correspondraient le mieux en fonction de leurs réponses. Cela est un atelier ludique effectué durant les visites de classes. Mais ce service étant accessible à tous, tout un chacun peut s'y essayer.
- Plusieurs offres en ligne sont disponibles via une plateforme en ligne. Celle-ci est alimentée par les documentalistes et accessible uniquement depuis le LBZ. Les usagers y trouvent par exemple des informations relatives aux possibilités après une formation. Ils ont également la possibilité de travailler sur Word sur certains postes, ainsi que d'effectuer des impressions.

Avez-vous mis en place des partenariats ? Si oui, de quelle nature ?
- Diverses écoles professionnelles
- SAH, qui offre notamment des conseils sur les bourses d'études
- Centres régionaux pour les personnes n'ayant pas d'emploi (l'équivalent des ORP dans le canton de Vaud). Les conseillers de ces centres envoient leurs clients au LBZ. Les conseillers effectuent un rendez-vous à l'issue duquel ils rendent un rapport avec leurs recommandations pour l'usager. Cela est financé par ces centres. Ce service est adressé aux personnes sans emploi.
- Parfois, des conférences ont lieu sur un sujet particulier avec différents partenaires. Ces partenariats sont en train de se développer ; pour le moment, le LBZ renvoie les usagers aux services compétents.

Après deux ans de fonctionnement, quels sont les éléments à améliorer et à développer ?
Le centre étant tout ouvert, créer des espaces plus isolés pour travailler et discuter avec un conseiller au calme serait optimal. La clarté de la signalétique serait à revoir également, les informations n'étant pas toujours évidentes à trouver et moins lisible du fait des nombreuses couleurs des panneaux. Enfin, la recherche d'informations serait à promouvoir afin de rendre les usagers plus autonomes.
Des éléments qui fonctionnent bien et qui sont à développer sont notamment la possibilité d'entrer en contact rapidement et facilement avec un conseiller, une vraie plus-value pour les usagers. Les divers retours d'expérience des usagers sont

enrichissants pour les conseillers et leur permet d'en retirer de l'expérience pour mieux conseiller et renseigner.

Annexe 6 : Entretien au Berufinformationszentrum (Biz) d'Uster

Entretien en présentiel avec Monsieur Enrico Loppacher, responsable de projet.
Date : jeudi 31 mai, de 13h30 à 15h45

Depuis quand le Biz Uster existe-t-il ?
Le projet est en cours, le but est de créer sept Biz d'ici à 2021. Uster est le premier créé dans des locaux entièrement rénovés. La réflexion a commencé en 2015 et le centre a été ouvert en mars 2018. Il est donc en test, il faudra l'évaluer et corriger ce qui doit l'être d'ici à fin 2018.

Historique du concept :
Avant la création, des visites dans d'autres centres d'orientation et des bibliothèques ont été effectuées. Le concept du Laufbahnzentrum a notamment aidé dans la réflexion ainsi que le modèle du Danemark, qui a été étudié. Ce travail a été fait en collaboration avec les personnes travaillant pour le centre d'orientation d'Uster. Il a été constaté que beaucoup de bibliothèques se posent les mêmes questions, à savoir de connaître la meilleure manière de transmettre l'information à l'heure du numérique.
Quatre fonctions ont été définies, autour desquelles les offres du centre d'information seront articulées : créer et innover ; trouver des informations ; conseiller ; offrir un lieu de rencontre comprenant tant des espaces isolés qu'ouverts.
Le but est d'anticiper les besoins futurs des clients. Une autre question qui a été abordée est de savoir comment informer les usagers dans le contexte de la numérisation. L'objectif est d'accueillir les clients et les aider à trouver ce qu'ils cherchent, tant dans les médias analogues que numériques. Le leitmotiv de ce projet est d'inspirer les clients qui viennent.

Quels types de professionnels travaillent au Biz Uster ?
- Les conseillers en orientation
- Des bénévoles, qui aident les jeunes dans la rédaction de leur CV
- Les documentalistes qui travaillent en *back-office*, et ne font pas d'accueil. Cela est dommage selon Mr. Loppacher car ils pourraient mettre à profit leurs connaissances auprès des usagers. Mais les questions des usagers devenant de plus en plus complexes, les documentalistes ne se sentent capables pas tous capables de répondre aux questions. Néanmoins, les documentalistes qui le souhaitent devraient pouvoir faire du service au public.

Quels publics sont les publics qui viennent au Biz ? Y en a-t-il un/plusieurs qui sont plus représentés que d'autres ?
Il est difficile de répondre à cette question pour le moment étant donné que le centre d'information n'a ouvert qu'il y a deux mois. Mais auparavant, avant la rénovation, ce sont environ 16'000 personnes par an qui venaient.

Quels type(s) d'activités/services proposez-vous ?
- Des espaces isolés pour discuter et travailler, dont certains sont pourvus d'une table comprenant quatre places assises, et d'autres avec un ordinateur portable où deux personnes peuvent travailler. Des marques-pages sont enregistrés sur le navigateur des ordinateurs, notamment avec Orientation.ch ainsi que différents moteurs de recherche d'emploi.
- Les usagers peuvent bénéficier d'une aide pour rédiger leur dossier de candidature.

- L'emprunt de documents est possible (logiciel : Netbiblio, le catalogage s'effectue à la centrale).
- 20 iPads sont disponibles : ils sont soit utilisés pour les visites de classes, soit par les clients pour travailler. Les iPads sont à demander à l'accueil.
- Des entretiens avec un conseiller sont proposés : le premier est gratuit et dure quinze minutes. Le conseiller présent à l'accueil se lève et effectue l'entretien dans un coin plus isolé ou dans les rayons directement, en fonction de la demande du client. S'il besoin d'un conseil plus approfondi, l'usager a la possibilité de prendre un rendez-vous supplémentaire mais ce service est alors payant, tout comme au LBZ.

Quels sont vos projets à moyen terme ?
Le but est de créer six autres Biz d'ici à 2021 sur le même modèle qu'à Uster, dans les régions voisines.

Visite du centre et agencement des lieux :
Le Biz ouvert tous les jours dont le jeudi jusqu'à 20h et le samedi entre 10h et 13h. Il est encore trop tôt pour dire si cette dernière ouverture est bénéfique ou apporte une plus-value. Il sera intéressant de reprendre contact avec Monsieur Loppacher dans quelques mois pour lui demander un retour.
Le but est de systématiquement penser au client pour organiser les espaces, ce qui n'est pas facile. Les quatre fonctions définies en amont ont été reprises pour cette organisation. Par exemple, tous les meubles sont mobiles pour pouvoir être déplacés si des conférences ont lieux. L'atmosphère du lieu est également importante ; à Uster, un travail en collaboration avec une architecte a été fait : la luminosité et la couleur des rideaux a notamment été réfléchie. Le style du mobilier, quant lui, doit être intemporel. Les locaux mesurent environ 364 mètres carrés. Les espaces ouverts et plus intimes se côtoient dans ce grand espace. Il est important de maintenir des espaces libres pour que le lieu respire.

Un bureau d'accueil se situe à droite de l'entrée. Le personnel a des règles d'accueil à respecter, à savoir commencer par saluer les clients ainsi que leur proposer de l'aide.
Un grand écran tactile se trouve juste en face de la porte d'entrée : il permet de savoir à quel endroit trouver les informations « physiquement » dans le centre d'information. Il permet de visualiser les différentes thématiques qui se trouvent au sein des locaux et de pouvoir aller chercher les informations dans les rayons[40]. Cet écran fournit également les disponibilités des conseillers en orientation, ce qui permet aux usagers d'en prendre note puis d'aller prendre rendez-vous avec le conseiller de son choix à l'étage du dessus, à savoir au centre d'orientation professionnelle. Les rendez-vous ne se prennent pas au centre d'information.
Les documents au rayon sont classés par thématiques, selon une classification. La disposition des rayons a été pensée un peu comme un magasin : ils sont disposés en demi-cercle favorisant ainsi la sérendipité, c'est-à-dire que cela permet aux clients de trouver des informations qu'ils ne cherchaient pas forcément à la base. Cela a été fait dans l'optique d'inspirer les usagers, le leitmotiv de ce projet. Les brochures et les documents sont exposés sur des présentoirs, bien visibles, pour donner envie.

[40] Ce service est accessible en ligne, à l'adresse suivante : http://hoi.bizzh.ch/uster/ [Consulté le 1er juin 2018]

Annexe 7 : Pistes d'animations pour le CIEP

Activité(s)	Type d'activité	Partenaire(s)	Public-cible	Remarque
Rédiger sa lettre de motivation	Atelier	Psychologues conseillers en orientation	Adolescents Adultes	
Dynamiser son CV	Atelier	Psychologues conseillers en orientation	Adolescents Adultes	
Apprenti-e-s : apprenez à apprendre	Atelier	Psychologues conseillers en orientation	Apprentis	
Les études : et après ?	Séance d'information	Service d'orientation et conseil UNIL (SOC)	Etudiants	
Créer son e-portfolio	Atelier	Documentalistes et psychologues conseillers en orientation	Adultes	Objectif : développer sa visibilité sur le Web et mettre en avant tant ses compétences-métiers et ses compétences transversales (« soft skills »).

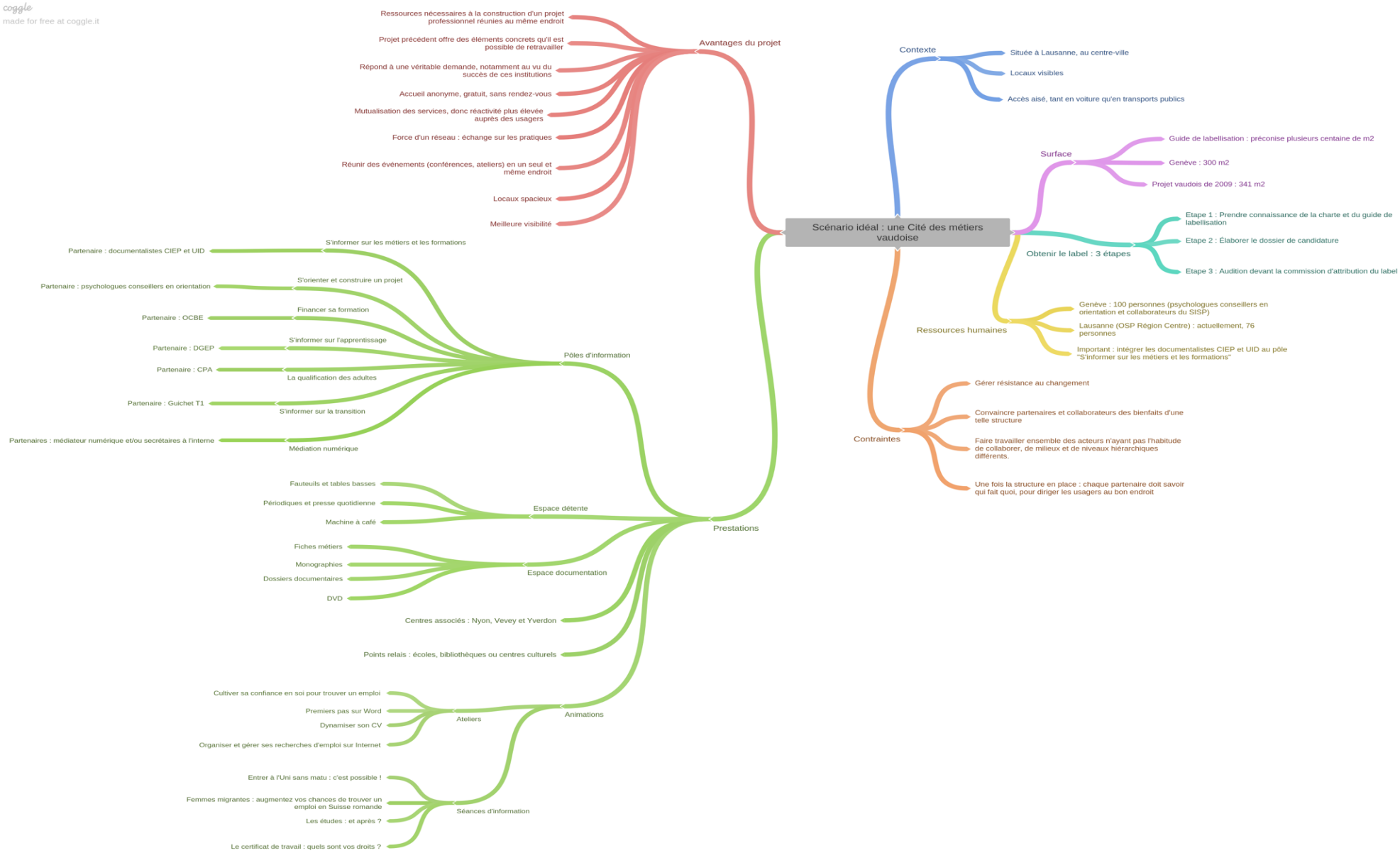
Organiser et gérer ses recherches d'emploi sur Internet	Atelier	Documentalistes	Adultes	Objectif : présenter la page « Rechercher un emploi sur Internet »[41] puis mise en place d'une veille à partir des différentes plateformes de recherche d'emploi. La plus-value des documentalistes est ainsi mise en avant, en matière de mise en valeur et de structuration de l'information.
Premiers pas sur Word	Atelier	Secrétaires OCOSP	Adolescents Adultes	Actuellement, bon nombre de personnes demandent de l'aide pour la mise en page de documents lors des permanences. Il y a une réelle demande et donc un intérêt à mettre en place ce genre d'atelier.
Gestion du stress pour apprenti-e-s	Atelier	Psychologues conseillers en orientation	Apprentis	
Cultiver sa confiance en soi pour trouver un emploi	Atelier	Psychologues conseillers en orientation	Adolescents (jusqu'à 20 ans)	
Apprenti-e-s : apprenez à apprendre	Atelier	Psychologues conseillers en orientation	Apprentis	
Entrer à l'Uni sans matu : c'est possible !	Séance d'information	Service d'orientation et conseil UNIL (SOC)	Etudiants Adultes	
Créer son profil LinkedIn	Atelier	Psychologues conseillers en orientation	Adultes	
Négocier son salaire	Atelier	Formateur d'adultes spécialisé dans le domaine	Adultes	

[41] https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/liens/rechercher-un-emploi-sur-internet/ [Consulté le 17 mai 2018]

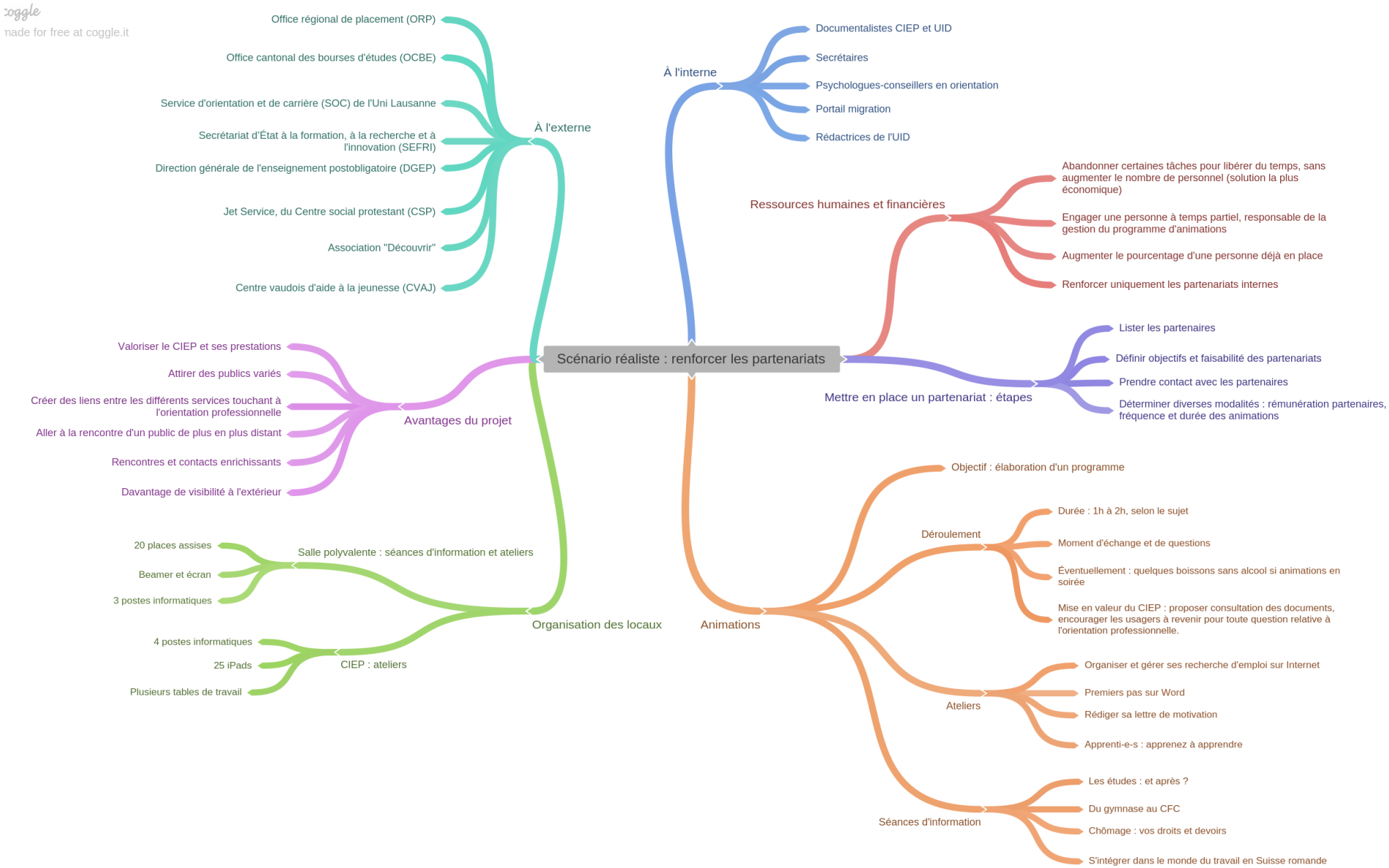
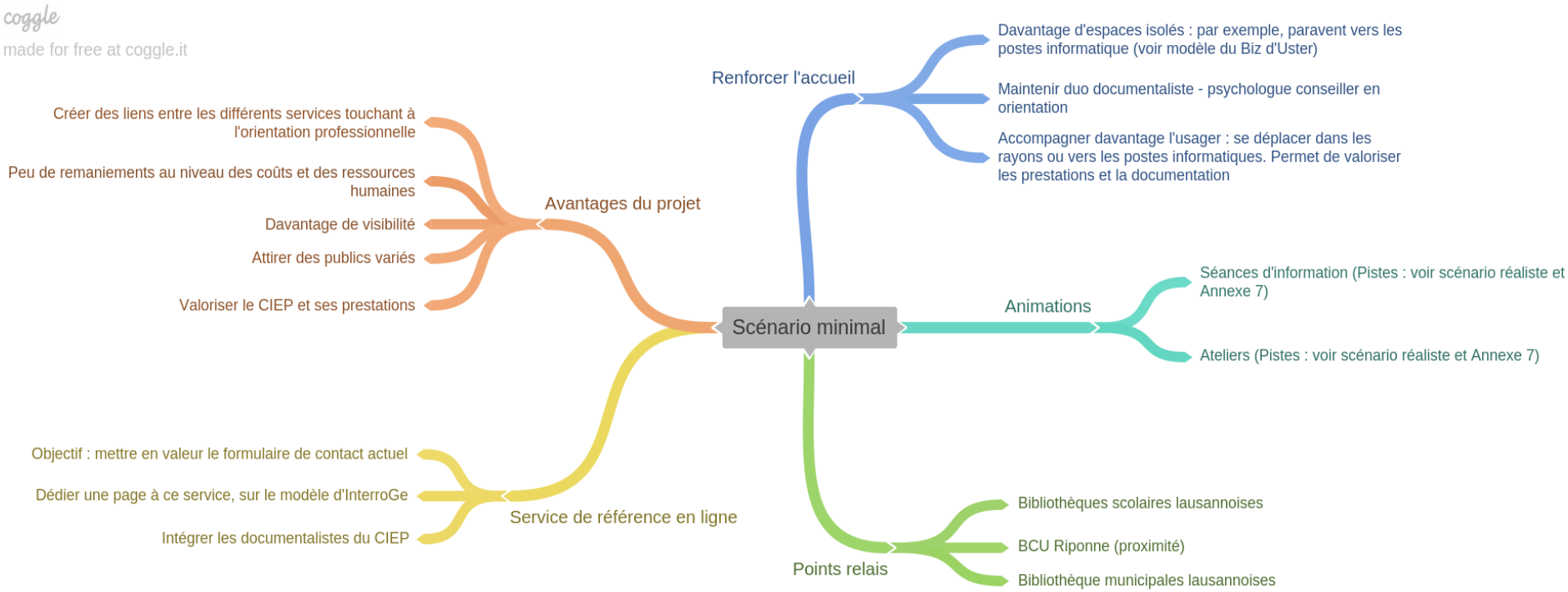
Le certificat de travail : quels sont vos droits ?	Séance d'information	Jet Services (CSP)	Adolescents Adultes	
Comment faire reconnaître mon diplôme en Suisse ?	Séance d'information	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)	Adultes	Nombreuses demandes aux permanences sur la reconnaissance des diplômes.
Du gymnase au CFC	Séance d'information	Direction générale de l'enseignement post-obligatoire (DGEP)	Gymnasiens	
Comment financer sa formation ?	Séance d'information	Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE)	Adultes	
Je termine mon apprentissage… et après ?	Séance d'information	Centre vaudois d'aide à la jeunesse (CVAJ)	Apprentis	À destination des jeunes en fin d'apprentissage, le CVAJ leur offre un tremplin vers la vie active.
Chômage : droits et devoirs	Séance d'information	Office régional de placement (ORP)	Adultes	
Femmes migrantes : augmentez vos chances de trouver un emploi qualifié en Suisse	Séance d'information	Association Découvrir		

Nouvel arrivant en Suisse romande ? Trouvez la formation qui vous correspond S'intégrer dans le monde du travail en Suisse romande	Séance d'information	Portail Migration	Jeunes migrants (dès 15 ans) Adultes migrants (dès 25 ans)	Le Portail Migration se trouve au sein de l'OCOSP, ce qui rend le partenariat plus facile

Annexe 8 : Vue d'ensemble – scénario idéal



Annexe 9 : Vue d'ensemble – scénario réaliste



Annexe 10 : Vue d'ensemble – scénario minimal