



European  
Commission

THE CITÉ DES MÉTIERS - BEROEPENPUNT ES UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL CREADO POR EL SPE DE LA REGIÓN BRUSELAS-CAPITAL PARA OFRECER ORIENTACIÓN PROFESIONAL GRATUITA A TODOS LOS CIUDADANOS EN UN LUGAR CENTRALIZADO DE LA REGIÓN.

## Cité des Métiers (CDM)

Fecha de publicación: Diciembre de 2018

### BÉLGICA

Cité des Métiers tiene por objeto reforzar la cooperación entre las organizaciones que operan en los ámbitos de la educación, la formación, el empleo y la orientación profesional en Bruselas, reuniendo la información proporcionada por estas organizaciones en un único punto de contacto donde los clientes puedan encontrar orientación profesional en un formato de fácil acceso. Dado que se trata de una medida relativamente nueva, se dispone de muy pocos datos sobre sus resultados. Para llegar a un público más amplio, en especial, a los jóvenes más alejados del mercado laboral, se lanzará una nueva campaña de comunicación en octubre de 2018.

Nombre del SPE SPE de la Región de Bruselas-Capital (Actiris)

Alcance de la medida Regional

¿Cuándo comenzó a aplicarse la práctica? Desde 2018 - en curso

¿Cuál fue el motivo para introducir la práctica? ¿Fue interno o externo? El factor que impulsó la introducción de Cité des Métiers fue la tasa de desempleo de la Región de Bruselas-Capital, más elevada que en las otras regiones. Más del 60% de los demandantes de empleo han estado más de un año registrados como desempleados y el 66% tienen un nivel educativo bajo (incluye la educación hasta la titulación de educación secundaria y los estudios en el extranjero que no tienen una titulación equivalente en Bélgica<sup>1</sup>). Asimismo, debido a la configuración administrativa compleja y multilingüe de la Región de Bruselas-Capital, la orientación profesional de los demandantes está a cargo de al menos dos organizaciones (Actiris y VDAB<sup>2</sup>). Gracias a su enfoque multiparticipativo, CMD contribuye a la simplificación de estos servicios.

¿Qué organización participó en su aplicación? 

- Actiris (SPE de la Región de Bruselas-Capital);
- Bruxelles Formation (Agencia encargada de la formación profesional de los demandantes de empleo francófonos en la Región de Bruselas Capital);
- VDAB (filial en la Región de Flandes del SPE de la Región de Bruselas-Capital, encargada de los servicios de carrera y formación profesional para ciudadanos de habla neerlandesa).

Estas tres organizaciones principales colaboran con un gran número de socios, entre los que se incluyen organizaciones empresariales, organizaciones de formación y organizaciones de formación continua y asesoramiento profesional<sup>3</sup>.

¿A qué grupos se dirige la práctica? Cité des Métiers - Beroepenpunt está abierto a cualquier persona: jóvenes, demandantes de empleo o trabajadores interesados en cambiar y orientar su carrera profesional.

¿Cuáles fueron los objetivos principales de la práctica? 

- Ofrecer orientación profesional a jóvenes, demandantes de empleo y trabajadores, y orientar a los usuarios hacia los recursos disponibles;
- Orientar a las personas hacia la formación profesional;
- Promover las "nuevas profesiones" (los sectores en crecimiento y las profesiones nuevas y emergentes) y las profesiones que se prevé que crezcan en el futuro con asesoramiento laboral;
- Fomentar el emprendimiento;
- Facilitar la movilidad laboral nacional e internacional.

<sup>1</sup> Visita de estudio "Cité des Métiers - Beroepenpunt.brussels: ¿Un modelo transferible?". Nathalie Hasaerts, Presentación SPE Actiris, 5 de julio de 2018.

<sup>2</sup> VDAB es una filial del SPE de la Región de Bruselas-Capital en la Región de Flandes, encargada de los servicios de carrera y formación profesional para los ciudadanos de habla neerlandesa.

<sup>3</sup> CEFA, Federación Valonia- Bruselas, Pôle Académique de Bruselas, Educación de promoción social, Tracé/Leerwinkel, Validación de competencias, EFP, Servicio Formación PME, World Skills Bélgica, 1819 Bruselas, Phare



<p>¿Qué actividades se llevaron a cabo?</p>	<p>Se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los ámbitos de especialización que abarca son: orientación sobre qué profesión elegir; información sobre cómo acceder a la formación; asesoramiento sobre cómo mejorar las competencias y cambiar de trabajo; ayuda en la búsqueda de empleo e información sobre cómo crear una empresa, ayuda para trasladarse a trabajar a otra región o país;</li> <li>Los ciudadanos tienen libre acceso a la documentación en papel sobre empleo, carreras y formación profesional. También tienen acceso a información digitalizada en unos 60 ordenadores y 20 tabletas ubicados en un espacio abierto moderno y acogedor en CDM, que refuerza la accesibilidad;</li> <li>En estos puestos digitales, los administradores pueden ayudar a los clientes con cuestiones relacionadas con el uso de los ordenadores, etc. En el mostrador de recepción situado a la entrada de CDM, los clientes pueden obtener información sobre los distintos servicios disponibles;</li> <li>Se ofrecen entrevistas presenciales de asesoramiento con profesionales de instituciones competentes en los ámbitos del asesoramiento y la vida profesional y talleres en grupos reducidos;</li> <li>Las entrevistas son gratuitas, anónimas y se centran en las necesidades específicas de la persona. Se puede acceder a ellas sin necesidad de concertar cita previa;</li> <li>Las actividades a gran escala, como sesiones informativas, simposios y reuniones de un día, se organizan por todos los socios o se realizan en cooperación con socios externos. Estas sesiones deben ser reservadas por los socios. El tamaño de los grupos puede variar de 5 a 80 participantes, en función del tipo de actividad;</li> <li>Separadas de los espacios abiertos, pero situadas en el mismo edificio, hay salas de reuniones para grupos.</li> </ul>
<p>¿Qué recursos y otros aspectos organizativos relevantes se han utilizado?</p>	<p>CDM forma parte de una Red Internacional. Uniscience proporciona la "etiqueta" CDM. Estos se crearon en 1993 en Francia con el objetivo de ofrecer diferentes servicios de asesoramiento laboral en un solo espacio afin de ayudar a las personas a acceder a la información sobre carreras profesionales. Para obtener la etiqueta CDM, es necesario adherirse a una carta específica<sup>4</sup> que garantiza que un CDM se centra en las necesidades del público, no en las de las instituciones, y en su oferta de servicios. Además, la Red exige que todo el personal reciba una formación formalizada previa a la apertura de una nueva oficina.</p> <p>El CDM de Bruselas fue creado por los SPE de la Región de Bruselas-Capital, Bruxelles Formation y VDAB. De los 62 consejeros que trabajan en él, 25 proceden de los SPE de la Región de Bruselas-Capital, 23 de Bruxelles Formation y los demás de otros socios. Cada socio paga el sueldo de las personas que tiene en nómina. Muchos consejeros trabajan a tiempo completo en CDM, mientras que otros lo hacen a tiempo parcial. Los administradores digitales son jóvenes expertos en tecnología cuya función es explicar cuestiones técnicas a los usuarios.</p> <p>En lo que respecta a la comunicación, tiene su propia presencia en los medios: se realizó una campaña de lanzamiento en marzo de 2018 en los medios tradicionales, así como diversos talleres abiertos durante la primera semana de apertura. En la fase inicial, se hizo hincapié en carteles y folletos. Al mismo tiempo, las organizaciones asociadas promocionan CDM a través de sus propias redes, organizando sesiones informativas y visitas en grupo. El sitio web, creado en junio de 2018, ofrece información y enlaces a los sitios web de los socios.</p>
<p>¿Cuáles fueron las fuentes de financiación?</p>	<p>La financiación de la aplicación de CDM provino principalmente de la Región de Bruselas-Capital y, en menor medida, de la Comisión Comunitaria francófona de la Región de Bruselas-Capital<sup>5</sup>. El presupuesto previsto para los costes de funcionamiento de CDM en 2018 es de 4 millones de euros, que son sufragados principalmente por el SPE de la Región de Bruselas-Capital (Actiris) y Bruxelles Formation (aproximadamente el 45% cada uno), mientras que VDAB financia una parte menor (el 10%).</p>
<p>¿Cuáles fueron los resultados de la práctica: personas alcanzadas y productos?</p>	<p>Los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En las seis primeras semanas de funcionamiento, ha registrado 250 clientes cada día. Cada día, aproximadamente 100 clientes utilizaron los recursos digitales; alrededor de 100 participaron en sesiones de asesoramiento y cerca de 50 participaron en sesiones de grupo<sup>6</sup>;</li> </ul>

<sup>4</sup> Los principios fundamentales de la carta son los siguientes: CDM está abierto a todas las personas que busquen información y orientación. Recibe a sus clientes sin cita previa, de forma gratuita y anónima; fomenta la escucha creando un espacio acogedor y gratificante; proporciona información de forma objetiva y ofrece una pluralidad de puntos de vista.

<sup>5</sup> Ficha informativa de la visita de estudio "Cité des Métiers - Beroepenpunt.brussels. ¿Un modelo transferible?"<sup>2</sup> - 6 de julio de 2018, Bruselas, Bélgica.

<sup>6</sup> Ibid.

Con formato: Español (España)



	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Hasta la fecha, se han desarrollado los siguientes productos de comunicación: un sitio web que recoge información sobre ofertas de empleo, oportunidades de formación, trayectorias profesionales y otra información pertinente (<a href="http://www.citedesmetiers.brussels/">http://www.citedesmetiers.brussels/</a>); carteles y folletos promocionales</li></ul>
¿Qué resultados se han identificado?	<p>CDM abrió sus puertas en marzo de 2018. En siete meses, más de 10.000 visitantes recibieron asesoramiento e información personal y más de 8.500 clientes participaron en actividades colectivas.</p> <p>Además, dado el principio de anonimato en el que se basa, su eficacia no es fácil de cuantificar. Se realizan encuestas periódicas de satisfacción a los clientes para evaluar la calidad del servicio y los asesores invitan a estos a cumplimentar un cuestionario de satisfacción voluntario tras cada sesión.</p>
¿Cuáles son las lecciones aprendidas y los factores de éxito?	<p>Algunas de las lecciones aprendidas son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Es necesario implicar al personal en la planificación del trabajo, ya que en un día concreto ha de haber un especialista disponible para cada uno de los ámbitos de competencia que abarca. Además, dado su carácter bilingüe, es preciso contar con personal que domine varios idiomas (francés y neerlandés);</li><li>▶ Dado que el servicio de CDM podría suscitar mucho interés, se ha establecido un límite de tiempo de acceso del cliente a la información en un ordenador y a la duración de las sesiones de asesoramiento;</li><li>▶ El personal en nómina de distintas organizaciones debe trabajar en equipo en beneficio del cliente;</li><li>▶ CDM se encuentra en el mismo edificio que el SPE de la Región de Bruselas-Capital y el público en general puede verlo como parte de él. Es necesario trabajar para crear una imagen propia, distinta e independiente de la de los SPE de la Región de Bruselas-Capital;</li><li>▶ En otoño de 2018 se lanzará una nueva campaña de concienciación. El público será muy amplio (de 16 a 65 años). Este punto supone un reto comunicativo. Se han elegido de forma prioritaria cuatro destinatarios: estudiantes mayores de 16 años, jóvenes que no son estudiantes, demandantes de empleo y personas que ya tienen empleo.</li></ul> <p>Los factores de éxito incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Gracias al enfoque multidisciplinar y de asociación múltiple, los clientes pueden recibir un asesoramiento más profundo u obtener información sobre una variedad más amplia de servicios en un solo lugar;</li><li>▶ La complementariedad entre los servicios que ofrece CDM y los que ofrecen las organizaciones asociadas, así como el uso sistemático de redes locales, ayudan al servicio a llegar a los clientes más alejados del mercado laboral;</li><li>▶ Compartir conocimientos, experiencia, espacio y recursos permite un uso más eficiente de los recursos disponibles;</li><li>▶ Las necesidades de los usuarios se sitúan en el centro de las actividades y la información se facilita de forma objetiva.</li></ul>



Datos de contacto para más información
Nombre: Chantal van Sintejan
Correo electrónico: <a href="mailto:chantal.vansintejan@cdm-bp.brussels">chantal.vansintejan@cdm-bp.brussels</a>
Teléfono: +32 490 66 68 85

