

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Janvier 2011

## **Les bibliothèques, un atout pour les politiques publiques d'insertion professionnelle ?**

**Yoann Bourion**

Sous la direction de Georges Perrin  
Inspecteur général honoraire des bibliothèques



## **Remerciements**

*Je remercie mon directeur de mémoire Georges Perrin pour son écoute attentive et ses conseils avisés.*

*Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont accepté de me rencontrer dans le cadre de cette étude : en particulier Jean-André Ithier et Estelle Derouillat de la médiathèque Croix-Rouge à Reims, Emmanuelle Boumpoutou de la BEI de Cergy-Pontoise, ainsi que Laurent Deverrière et Céline Richier de la BM de Lyon, qui ont tous consacré un temps précieux à me répondre.*

*Un grand merci à toutes les nombreuses personnes, bibliothécaires et professionnels de l'emploi et de la formation m'ayant transmis chiffres, rapports et, le plus enrichissant, une part de leur expérience professionnelle de terrain.*

*Enfin, je souhaiterais exprimer ici ma reconnaissance aux personnels des services « coopération – relations internationales » et « autoformation » de la Bpi, en particulier leur responsable respectif Annie Dourlent et Anne Jay, qui ont su faire partager, par leurs actions et leurs réflexions, leurs convictions professionnelles.*

## **Résumé :**

*Alors que la crise économique a révélé aux Etats-Unis le rôle important des bibliothèques en matière d'insertion professionnelle (aide à la recherche d'emploi, orientation scolaire, etc.), les bibliothèques françaises, de lecture publique ou d'étude, semblent moins investies dans ce domaine. Pourtant des initiatives locales, en milieu rural, en quartiers sensibles ou dans des métropoles, prouvent que des partenariats avec des administrations de l'emploi et de la formation apportent une plus-value indéniable aux politiques publiques de l'emploi. L'étude de ces différentes initiatives permet de mettre en relief les difficultés rencontrées mais aussi les atouts présentés par les bibliothèques françaises.*

## *Descripteurs :*

*Autoformation*

*Bibliothèques publiques - - France*

*Bibliothèques Publiques - - Services aux utilisateurs - - France*

*Bibliothèques publiques - - Aspect social*

*Bibliothèques universitaires - - Innovations*

*Crise - - Bibliothèques*

*Insertion professionnelle - - France*

## **Abstract :**

*While the economic crisis revealed in the United States the important role of libraries in social and occupational integration (job search, in-service training, etc.), the French libraries, public libraries and academic libraries, are less involved in the educative et social area. Nevertheless, local initiatives in rural, inner-city or built-up areas prove that partnerships with employment agencies are a great asset to employment programs. The study of these various initiatives shows the difficulties but also the assets presented by the French libraries.*

## *Keywords :*

*Academic libraries – Relations with faculty and curriculum*

*Career counseling and job placement*

*Crises - -Libraries*

*Libraries - - Public services - - France*

*Libraries and society*

*Lifelong learning*

*Public libraries - - France*

## **Droits d'auteurs**



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

**Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France**

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.



# Sommaire

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>11</b>
<b>UN PAYSAGE INSTITUTIONNEL COMPLEXE AUX MULTIPLES ACTEURS 13</b>	
<b>1.1 Bref historique des politiques publiques pour l'emploi.....</b>	<b>13</b>
1.1.1 <i>L'« insertion » au cœur des politiques publiques.....</i>	<i>13</i>
1.1.2 <i>L'insertion professionnelle des jeunes aujourd'hui.....</i>	<i>15</i>
<b>1.2 Des administrations en pleine mutation .....</b>	<b>17</b>
1.2.1 <i>La formation tout au long de la vie et le DIF .....</i>	<i>17</i>
1.2.2 <i>Le service public de l'emploi .....</i>	<i>18</i>
1.2.3 <i>Les missions locales et les PAIO .....</i>	<i>20</i>
1.2.4 <i>Les maisons de l'emploi .....</i>	<i>20</i>
1.2.5 <i>Les acteurs de la formation professionnelle .....</i>	<i>22</i>
<i>Les principaux organismes .....</i>	<i>23</i>
1.2.6 <i>Le rôle croissant des collectivités territoriales .....</i>	<i>23</i>
<b>1.3 Des stratégies de partenariat encouragées.....</b>	<b>25</b>
<b>1.4 Social et culture : un cloisonnement administratif persistant .....</b>	<b>26</b>
1.4.1 <i>Une méconnaissance mutuelle des missions de chacun .....</i>	<i>26</i>
1.4.2 <i>Une expérience novatrice : le réseau Education Formation Emploi à Bordeaux.....</i>	<i>28</i>
<b>LES BIBLIOTHÈQUES, DES PARTENAIRES NATURELS DES SERVICES DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION ? .....</b>	<b>30</b>
<b>2.1 le rôle social des bibliothèques en débats .....</b>	<b>30</b>
2.1.1 <i>Un modèle encore interrogé.....</i>	<i>30</i>
2.1.2 <i>Sensibilisation et formation des personnels : un enjeu majeur.....</i>	<i>32</i>
<b>2.2 De nouvelles synergies territoriales .....</b>	<b>32</b>
2.2.1 <i>Partenariats en milieu rural : la bibliothèque comme relais de l'administration .....</i>	<i>32</i>
2.2.2 <i>La bibliothèque, un maillon peu utilisé du CUCS (Contrat Urbain de Cohésion Sociale).....</i>	<i>35</i>
2.2.3 <i>Partenariat ou prestation de service ? .....</i>	<i>37</i>
<b>2.3 Le rôle des SCD dans l'orientation et l'insertion professionnelle des étudiants .....</b>	<b>40</b>
2.3.1 <i>L'insertion des étudiants : une priorité de l'Université .....</i>	<i>40</i>
<i>Quelques chiffres .....</i>	<i>40</i>
<i>LRU et insertion .....</i>	<i>41</i>
<i>Les Bureaux d'Aide à l'Insertion Professionnelle (BAIP) .....</i>	<i>42</i>
2.3.2 <i>Quelles relations avec les SCUOIP et les BAIP ? .....</i>	<i>43</i>
2.3.3 <i>Du fonds spécialisé à l'espace dédié.....</i>	<i>45</i>
2.3.4 <i>L'émergence du « Learning centre » en BU .....</i>	<i>46</i>
2.3.5 <i>Premières expériences professionnelles : l'emploi étudiant en BU .....</i>	<i>47</i>
<b>2.4 Le monde de l'entreprise entre à la BNF : le service PRISME .....</b>	<b>48</b>
<b>LA BIBLIOTHÈQUE HYBRIDE AU SERVICE DES POLITIQUES PUBLIQUES D'INSERTION PROFESSIONNELLE.....</b>	<b>50</b>
<b>3.1 La nouvelle bibliothèque comme « troisième lieu ».....</b>	<b>50</b>
3.1.1 <i>Origine et caractéristiques du concept .....</i>	<i>50</i>

3.1.2 Une dimension sociale marquée .....	51
3.1.3 L'administration face aux attentes des demandeurs d'emploi.....	52
<b>3.2 Les partenariats autour de la création d'entreprise .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3 Autoformation et FOAD .....</b>	<b>54</b>
3.3.1 Espaces « Autoformation » en France et insertion professionnelle .....	54
3.3.2 Espaces autoformation et formation professionnelle .....	56
3.3.3 L'autoformation à distance.....	58
<b>3.4 Les collections comme principal atout.....</b>	<b>59</b>
<b>3.5 Quelques exemples étrangers.....</b>	<b>61</b>
3.5.1 Le modèle anglo-saxon : les bureaux « Business insight » et « Learning center ».....	61
3.5.2 La bibliothèque dans la bibliothèque : la Job Karriere Bibliothek de Bochum (Allemagne).....	62
3.5.3 Bibliothèques universitaires américaines et « career centers » .....	63
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>65</b>
<b>SOURCES.....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>71</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>	<b>79</b>



## ***Sigles et abréviations***

**ADBGV** : Association des Directeurs de Bibliothèques municipales et intercommunales des Grandes Villes de France  
**APEC** : Association Pour l'Emploi des Cadres  
**ALA** : American Library Association  
**AFPA** : Association pour la Formation Professionnelle des Adultes  
**ANPE** : Agence Nationale Pour l'Emploi  
**APP** : Atelier de Pédagogie Personnalisée  
**ASSEDIC** : Association pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce  
**BAIP** : Bureau d'Aide à l'Insertion Professionnelle  
**BDP** : Bibliothèque Départementale de Prêt  
**BEI** : Bibliothèque d'Etude et d'Information (Cergy)  
**BM** : Bibliothèque municipale  
**BnF** : Bibliothèque nationale de France  
**Bpi** : Bibliothèque Publique d'Information  
**BU** : Bibliothèque Universitaire  
**CIO** : Centre d'Information et d'Orientation  
**CIVIS** : Contrat d'Insertion dans la Vie Sociale  
**CNFPT** : Centre National de la Fonction Publique Territoriale  
**CUCS** : Contrat urbain de cohésion sociale  
**DGESIP** : Direction Générale pour l'Enseignement Supérieur et l'Insertion Professionnelle  
**DIF** : Droit individuel à la formation  
**DRTEFP** : Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle  
**ECLA** : Ecrit Cinéma Livre Audiovisuel (Aquitaine)  
**FOAD** : Formation Ouverte et A Distance  
**FONGECIF** : Fonds de Gestion du Congé Individuel de Formation  
**GRETA** : GRoupement d'ETAbissements (de l'éducation nationale pour la formation des adultes)  
**INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques  
**LRU** : Loi relative aux libertés et responsabilités des universités  
**ONISEP** : Office National d'Information Sur les Enseignements et les Professions  
**PAIO** : Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation  
**PLIE** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi  
**RAEP** : Reconnaissance des acquis de l'Expérience Professionnelle  
**SCD** : Service Commun de Documentation  
**SCUIO-IP** : Service Commun Universitaire d'Information, d'Orientation et d'Insertion Professionnelle



# Introduction

---

Le dernier rapport annuel de l'Américan Library Association (ALA)<sup>1</sup> souligne les effets contradictoires de la crise économique sur les bibliothèques publiques des Etats-Unis : elles doivent faire face à de sérieuses coupes budgétaires tout en n'ayant jamais été aussi populaires. Ainsi, selon le sondage « Harris poll survey<sup>2</sup> » évaluant la popularité et la notoriété des bibliothèques, plus de 222 millions d'américains estiment que les bibliothèques publiques contribuent à améliorer leur qualité de vie, constituant un atout important pour réussir dans leur scolarité ou leur vie professionnelle (ils étaient 210 millions à le penser en 2006). Cette statistique révèle l'excellente intégration des bibliothèques américaines dans le champ de l'emploi et de la formation.

Quel contraste avec la situation des bibliothèques françaises ! Le quotidien *Ouest France* - dans un des rares articles de la presse généraliste sur le rôle des bibliothèques en temps de crise économique - s'interroge le 2 mai 2009 : « *Les bibliothèques profitent-elles de la crise ?* » pour conclure par un sombre :

« Les fréquenter ne coûte pas grand-chose. Voire rien du tout. Assiste-t-on à un raz-de-marée de lecteurs ? Pas vraiment, répondent les professionnels que nous avons interrogés ».

Les médias s'intéressent certes peu, contrairement aux pays anglo-saxons, à la bibliothèque comme lieu central de la vie de la Cité, mais on peut s'étonner que les professionnels des bibliothèques interrogent encore le modèle de bibliothèque développé aujourd'hui en France, en particulier leur rôle en matière de formation, initiale ou continue, axe majeur de leur évolution ces trente dernières années (voir la journée d'étude annuelle, organisée en juin 2010, par l'IUT Michel de Montaigne, Université de Bordeaux III, sur le rôle social des bibliothèques).

Parmi les nombreuses facettes de ce rôle social, il en est une qui demeure encore peu développée : l'aide à l'insertion professionnelle, et plus précisément l'offre documentaire et de services autour de l'orientation scolaire, de la recherche d'emploi et de la formation professionnelle. Certes, de nombreuses bibliothèques disposent d'un fonds « emploi et formation », qui d'ailleurs peut revêtir plusieurs formes, mais de véritables partenariats entre les administrations spécialisées (Pôle emploi, maisons de l'emploi, CIO/SCUIO, organismes de formation professionnelle) et les bibliothèques demeurent très rares. A l'inverse des pays anglo-saxons, pourquoi les mondes de l'insertion professionnelle et des bibliothèques sont si étanches l'un à l'autre ? Pourtant de nombreux textes officiels légitiment la bibliothèque comme lieu de « formation tout au long de la vie<sup>3</sup> ». Les structures administratives missionnées par l'Etat et les collectivités locales pour aider les demandeurs d'emploi dans leurs démarches et pour favoriser le développement des compétences professionnelles peuvent-elles s'appuyer sur les bibliothèques qu'elles soient publiques ou d'étude et de recherche ? Selon quelles modalités ?

---

<sup>1</sup> En ligne : [http://www.ala.org/ala/newspresscenter/mediapresscenter/americaslibraries/ALA\\_Report\\_2010-ATI001-NEW1.pdf](http://www.ala.org/ala/newspresscenter/mediapresscenter/americaslibraries/ALA_Report_2010-ATI001-NEW1.pdf)

<sup>2</sup> En ligne : <http://iowaindependent.com/33352/survey-points-to-perfect-storm-for-nations-libraries>

<sup>3</sup> Au premier rang desquels le manifeste de l'UNESCO pour la bibliothèque publique :

[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html)

Il semble nécessaire dans un premier temps de décrire – même succinctement – ce monde de l'insertion professionnelle tant il paraît complexe aux yeux des bibliothécaires. C'est, de plus, un monde en pleine mutation qui a connu récemment un certain nombre de réformes visant justement à en simplifier le fonctionnement. Alors que la « formation tout au long de la vie » semble être la clé de voûte de tout ce système, alors que les pouvoirs publics incitent au développement des partenariats locaux, on ne peut que constater une perméabilité certaine entre les administrations socio-économiques et culturelles.

Néanmoins, l'étude de l'offre de services de bibliothèques pilotes en la matière<sup>4</sup>, bibliothèques municipales, intercommunales et universitaires, incite à plus d'optimisme : une coopération entre les différents acteurs de l'insertion professionnelle et les bibliothèques, sur différents types de territoires (espaces ruraux, quartiers « contrat urbain de cohésion sociale », centres villes de métropoles, campus), est non seulement possible mais peut aussi se révéler être un atout incontestable dans une politique locale de lutte contre l'exclusion... ce qui n'exclut pas pourtant des questions sensibles sur le rôle exact de chaque entité.

Enfin, il appartient de décrire précisément les atouts mis en avant – ou parfois cachés - par les bibliothèques qui s'engagent dans des actions envers les demandeurs d'emploi, les jeunes diplômés à la recherche d'une première expérience professionnelle et les personnes désirant changer de voie. A partir de l'analyse d'expériences réussies, d'entretiens avec des responsables locaux de Pôle emploi, de maisons de l'emploi ou d'autres structures, nous verrons que les bibliothèques représentent une des rares structures de proximité à disposer d'un triptyque recherché et apprécié : un espace d'accueil et de conseils, des ressources documentaires et une offre de services multimédia.

---

<sup>4</sup> Voir carte des principales bibliothèques étudiées ANNEXE 8.

# Un paysage institutionnel complexe aux multiples acteurs

---

Les bibliothèques, qu'elles soient d'étude ou de lecture publique, ne semblent pas être actuellement des partenaires privilégiés des institutions intervenant dans le champ de l'emploi et de la formation. Plusieurs raisons peuvent être avancées : historiquement, en France, les politiques publiques apparaissent relativement cloisonnées et, aujourd'hui encore, les acteurs des domaines socio-économiques et culturels se connaissent mal, avec des représentations mutuelles relativement archaïques. Le contexte institutionnel de l'emploi et de la formation, en pleine mutation (en particulier le service public de l'emploi), n'incite pas au développement de partenariats novateurs. Et pourtant ! Rapports publics et directives européennes militent pour de tels rapprochements.

## 1.1 BREF HISTORIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES POUR L'EMPLOI

### 1.1.1 L'« insertion » au cœur des politiques publiques

Le fait de “devoir s’insérer”, de trouver un emploi immédiatement après les études, est une donnée récente dans les politiques publiques, en France comme ailleurs. Le mot même d’insertion est utilisé dans ce sens depuis peu de temps. En France, les premiers textes législatifs utilisant ce terme datent du début des années soixante-dix selon Nicole-Drancourt et Roulleau-Berger<sup>5</sup>.

L'insertion professionnelle est une des composantes de l'insertion sociale. Comme le rappelle Marc Loriol, coordinateur de l'ouvrage collectif *Qu'est ce que l'insertion ?*

« Un groupe ou une société sont intégrés quand leurs membres se sentent liés les uns aux autres par des croyances, des valeurs, des objectifs communs, le sentiment de participer à un même ensemble sans cesse renforcé par des interactions régulières »<sup>6</sup>.

L'insertion sociale revêt donc plusieurs formes concernant à la fois le logement, le travail, l'économie ou la santé.

Les politiques publiques d'insertion voient réellement le jour dans les années soixante-dix au moment du choc pétrolier. L'insertion est alors appréhendée essentiellement sous l'angle des politiques favorisant le retour à l'emploi. En effet, on assiste alors à l'apparition du chômage de masse avec des formes spécifiques, en particulier le chômage

---

<sup>5</sup> NICOLE-DRANCOURT C. & ROULLEAU-BERGER L., *L'insertion des jeunes en France*, Paris, PUF, 1995.

<sup>6</sup> LORIOU M., dir, *Qu'est-ce que l'insertion ?*, Paris, L'Harmattan, 1999.

des jeunes et le chômage de longue durée. Le taux de chômage (au sens de l'INSEE) passe de 3,7 % de en 1975 à 10,5 % (plus de 2 500 000 chômeurs) en 1987<sup>7</sup>. Phénomène plus inquiétant, le chômage de longue durée semble détaché des variations de la conjoncture : la reprise économique notable dans la deuxième moitié des années quatre-vingts n'a eu que très peu d'impact sur cette forme de chômage.

C'est avec la parution, au début des années quatre-vingts, du rapport sur « *l'insertion professionnelle et sociale des jeunes* » dirigé par Bertrand Schwartz<sup>8</sup>, qu'une politique d'insertion de plus grande envergure est lancée. Suivant ses préconisations, le gouvernement Mauroy mène une politique centrée en premier lieu sur les jeunes en difficulté, avec des mesures qui relèvent des politiques de l'emploi (formation qualifiante, puis, ultérieurement, contrats d'insertion professionnelle en entreprise, etc.), et de l'action sociale (suivi social, logement, culture, etc.).

Le sociologue Robert Castel estime que les politiques d'insertion sont le signe d'un

« passage de politiques menées au nom de l'intégration à des politiques conduites au nom de l'insertion. Par politiques d'intégration, j'entends celles qui sont animées par la recherche de grands équilibres, l'homogénéisation de la société à partir du centre. Elles procèdent par directives générales dans un cadre national (...) J'interpréterai ici les politiques d'insertion à partir de leurs différences, et même, en forçant un peu le trait, de leur opposition par rapport aux politiques d'intégration. Elles obéissent à une logique de discrimination positive : elles ciblent des populations particulières et des zones singulières de l'espace social, et déploient à leur intention des stratégies spécifiques (...) Les politiques d'insertion peuvent être comprises comme un ensemble d'entreprises de mise à niveau pour rattraper cette distance par rapport à une intégration accomplie (un cadre de vie décent, une scolarité normale, un emploi stable, etc.)<sup>9</sup> ».

Toutes ces mesures semblent donc prendre mieux en compte les spécificités de chaque groupe de population.

Au cœur des préoccupations de tous les gouvernements, l'emploi a fait l'objet de politiques variées mais toutes marquées d'un certain pragmatisme et d'une volonté commune de préserver le « modèle social français ». Il semble cependant que les termes du débat sur l'emploi se soient déplacés ces dernières années vers de nouvelles questions autour de la sécurisation des parcours professionnels, de l'efficacité des dépenses de lutte contre le chômage ou encore de la gestion des âges.

Les années 2000 voient un tournant assez marqué en faveur des politiques centrées sur la demande de travail : hausses du SMIC sans augmentation parallèle des minima sociaux ni des allocations de chômage, augmentations régulières de la prime pour l'emploi instaurée en 2001, financement par l'État du revenu minimum d'activité, réduction de la durée moyenne d'indemnisation du chômage... Ces diverses incitations financières à reprendre ou poursuivre une activité ont été complétées par un accompagnement plus individualisé et régulier des chômeurs.

---

<sup>7</sup> Voir le n° 324 de la revue Regards sur l'actualité, *Batailles pour l'emploi*, octobre 2006.

<sup>8</sup> SCHWARTZ B., *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, La Documentation française, 1981.

<sup>9</sup> CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Gallimard, folio-essais, 1995, p. 675-676.

Fin 2007, Nicolas Sarkozy charge Martin Hirsch, Haut-commissaire aux solidarités actives, d'organiser un « Grenelle de l'insertion ». Présenté en Conseil des ministres le 21 novembre, le Grenelle de l'insertion poursuit trois objectifs :

- Replacer l'insertion au cœur des débats de société en donnant la parole aux professionnels, aux associations et aux bénéficiaires, et en mobilisant les collectivités territoriales, les entreprises et les partenaires sociaux ;
- Améliorer la performance globale des politiques d'insertion ;
- Engager les réformes qui s'imposent pour parvenir à une unification de tous les contrats aidés afin d'aboutir à un contrat unique d'insertion, à l'accès à la formation professionnelle pour les personnes les plus éloignées de l'emploi et à l'évolution du financement de l'insertion par l'activité économique<sup>10</sup>.

Le Grenelle de l'insertion s'est conclu, le 27 mai, par l'adoption d'un rapport de synthèse et la signature d'une feuille de route par toutes les parties prenantes de l'insertion professionnelle. On notera parmi les préconisations : l'amélioration la prise en charge par le service public de l'emploi des personnes qui sont le plus éloignées de l'emploi et la modernisation du fonctionnement des structures d'insertion par l'activité économique.

Aujourd'hui, environ 3,5 millions de personnes, soit un actif sur huit, relève actuellement des politiques d'insertion professionnelle, selon le rapport général du Grenelle de l'insertion<sup>11</sup>. Il s'agit de personnes plus ou moins éloignées de l'emploi : demandeurs d'emploi de plus d'un an, travailleurs handicapés, allocataires de minima sociaux, bénéficiaires de contrats aidés non inclus dans d'autres dispositifs d'insertion, salariés des structures de l'insertion par l'activité économique et enfin jeunes titulaires de Civis (Contrat d'insertion dans la vie sociale).

## **1.1.2 L'insertion professionnelle des jeunes aujourd'hui**

La question de “l'insertion des jeunes” n'est devenue un problème social et une priorité pour les gouvernements, en France, que depuis 30 ans environ<sup>12</sup>. Durant les Trente Glorieuses, le passage de l'université au premier emploi s'effectuait, pour la grande majorité des jeunes, sans problème particulier. Les parcours professionnels étaient assez circonscrits : l'entrée à l'usine ou dans un bureau suivait de peu la sortie de l'école primaire pour les jeunes adultes appartenant aux classes populaires. La réussite aux concours de la fonction publique assurait, elle aussi, une entrée immédiate dans le monde du travail pour ceux qui avaient suivi des études plus longues.

---

<sup>10</sup> Communiqué du Conseil des ministres, le 27 novembre 2007. Consultable en ligne :

<http://www.gouvernement.fr/gouvernement/le-grenelle-de-l-insertion-0>

<sup>11</sup> Dépêche AFP du 22 mai 2008, *Les politiques d'insertion professionnelle concernent un actif sur huit*.

<sup>12</sup> DUBAR C. « Réflexions sociologiques sur la notion d'insertion », in CHARLOT B. et GLASMANN D. (dir.), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, Paris, PUF, 1998, p30-38.

Depuis le milieu des années soixante-dix, une cassure est apparue entre la sortie des études et l'entrée au travail. La possession d'un diplôme ne garantit plus de manière quasi automatique l'entrée dans un emploi en rapport avec le niveau correspondant à celui du diplôme. La concurrence sur les emplois se fait sentir, en même temps que les critères de l'embauche et les statuts de l'emploi se diversifient. Les employeurs abandonnent, en partie, le critère de "qualification" pour celui de "compétences" (impliquant une expérience professionnelle en plus de qualités personnelles comme l'autonomie, le sens des responsabilités ou l'engagement pour l'entreprise). Selon Claude Dubar, « il se crée ainsi un nouvel espace a priori considéré comme intermédiaire entre l'école et l'entreprise<sup>13</sup> ».

Avec un taux de chômage des 15-24 ans de 22,3% au premier trimestre 2009<sup>14</sup>, la France s'affiche en effet dans le peloton de tête des pays européens (contre 18,4% en moyenne dans l'Union européenne, 17,9% au Royaume-Uni ou 10,5% en Allemagne). Néanmoins il convient de relativiser ce taux, sans le minimiser, car ce taux est calculé à partir de la population active, c'est-à-dire des personnes occupant un emploi ou à la recherche d'un emploi. Or, la France se distingue par un taux d'activité des jeunes très bas : seulement 32,2% des 15-24 ans sont actifs (travaillent ou cherchent un travail), contre une moyenne de 41% dans l'Union européenne. Cette forte disparité s'explique par le fait que les Français font des études longues, et par un cumul études-emploi très rare : de l'ordre de 10% contre 45% au Danemark ou aux Pays-Bas<sup>15</sup>.

De multiples mesures et programmes ont été mis en œuvre pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes en difficulté. Ces dispositifs sont devenus progressivement un élément permanent des politiques d'éducation et d'emploi et des ressources très importantes ont été engagées par les pouvoirs publics. Selon l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE), la plupart de ces programmes, lorsqu'ils ont été initiés, ne comportaient pas de formation et beaucoup d'employeurs et de jeunes y ont vu essentiellement des "programmes parking" mal adaptés à la situation de ces derniers. Ces programmes portent désormais sur des modes d'assistance plus globale, individuelle et intégrée, comportant à la fois une formation et un emploi. Toutefois, les évaluations de leur impact, notamment des programmes de formation des jeunes chômeurs, ont montré qu'ils n'étaient pas aussi efficaces du point de vue de l'accès à un emploi stable qu'on pourrait le souhaiter<sup>16</sup>.

A partir de ce constat d'échec, Gabriel Langouët et Pierre Charbonnel, sociologues, estiment que :

« Ce ne sont ni l'importance des moyens institutionnels ou associatifs d'insertion ou de réinsertion professionnelle, ni la compétence des travailleurs sociaux qui y travaillent, qu'il faut remettre en cause. En revanche, il convient, (...), de mieux les coordonner et de les orienter davantage, en les redéployant, vers des actions de prévention précoce de l'exclusion scolaire et sociale<sup>17</sup> ».

<sup>13</sup> DUBAR C., « La construction sociale de l'insertion professionnelle » in *Education et Sociétés*, n° 7, janvier 2001, p. 25.

<sup>14</sup> Source Eurostat : <http://ec.europa.eu/eurostat> . Voir ANNEXE 1, chiffres du chômage en France.

<sup>15</sup> Chiffres produit par la DARES, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques. Site web : <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/le-ministere.149/presentation-et-organigramme.294/le-ministre-du-travail-des.742/direction-de-l-animation-de-la.5609.html>

<sup>16</sup> *Examen thématique sur la transition de la formation initiale à la vie active. Rapport comparatif à l'issue de la première phase*, Paris, OCDE, 1998.

<sup>17</sup> CHARBONNEL P., LANGOUËT G., « Les programmes d'aide à l'insertion des jeunes » in *Education et sociétés*, n°7, janvier 2001, p.145.



Dans un rapport remis à la Délégation interministérielle à la ville (DIV) en 2001, les auteurs déclinent des propositions selon quatre axes principaux : la prévention (notamment en mettant en place très tôt, dans un véritable partenariat entre l'école, les institutions locales, le secteur associatif et les parents, un système de vigilance et de mise à niveau), le repérage des jeunes en difficulté, la construction de projets personnels et professionnels et la socialisation sous différentes formes hors de la scolarisation classique. Bien que jamais évoquées - c'est malheureusement une constante dans les rapports mentionnant la nécessité d'engager des partenariats locaux dans le domaine de l'insertion - les bibliothèques pourraient avoir toute leur place dans ces processus.

Le 27 mars 2007, Pierre Lunel, délégué interministériel à l'orientation remet au premier ministre un rapport intitulé *Schéma national de l'orientation et de l'insertion professionnelle*, sous titré *Pour un nouveau pacte avec la jeunesse*<sup>18</sup>.

Le schéma relève d'une part la nécessité pour les universités de travailler avec le ministère du travail et de l'emploi dans le but de construire des formations débouchant sur un emploi. Mais la formation initiale n'est pas la seule cible des préconisations :

« Plus de trente ans après les textes qui l'ont fondée, la formation tout au long de la vie continue à ne pas tenir la place qui devrait être la sienne dans un monde en mutation accélérée. (...) Aucune orientation ne doit être irréversible. Fluidité et passerelles doivent être la règle d'un système de formation intelligent<sup>19</sup> ».

## **1.2 DES ADMINISTRATIONS EN PLEINE MUTATION**

### **1.2.1 La formation tout au long de la vie et le DIF**

Le droit individuel à la formation (DIF) constitue un élément majeur de la réforme de la formation professionnelle continue, instituée par la loi de modernisation de la fonction publique du 2 février 2007. Celle-ci entérine le remplacement de l'expression « *formation permanente* » par « *formation professionnelle tout au long de la vie* ». On se situe toujours dans le domaine de la formation professionnelle continue, mais avec le souci de concilier deux exigences :

« Permettre aux agents d'exercer plus efficacement les fonctions qui leur sont confiées, tout en introduisant dans leur carrière des perspectives de moyen et long termes afin de favoriser leur développement professionnel et leur promotion sociale<sup>20</sup> ».

La formation tout au long de la vie est une passerelle entre la formation initiale, générale ou professionnelle, et l'ensemble des situations où s'acquièrent des compétences : actions de formation continue, activités professionnelles, implications associatives ou

<sup>18</sup> Consultable en ligne : <http://www.education.gouv.fr/cid4851/delegation-interministerielle.html>

<sup>19</sup> LUNEL P., *Schéma national de l'orientation et de l'insertion professionnelle*, p.3.

<sup>20</sup> Loi du 2 février 2007 : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000465739>

bénévoles. Elle inclut les démarches d'orientation, de bilan, d'accompagnement vers l'emploi, de formation et de validation des acquis de l'expérience. La réforme proposée au secteur public s'inspire de la loi du 4 mai 2004 relative « à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social », qui contient des dispositions novatrices en matière de droit à la formation mais s'applique uniquement aux salariés du secteur privé. L'objectif est d'offrir aux agents publics le bénéfice de ces nouveaux droits en les adaptant aux spécificités de la fonction publique. De la même manière, le droit individuel à la formation (DIF) a été mis en place dans le droit du travail par la loi 2004-391 du 4 mai 2004. Il s'ajoute aux autres modalités de formation continue pour les salariés tout au long de leur vie active, que sont notamment le congé individuel de formation (CIF) et le plan de formation.

Ce dispositif bénéficie à tout salarié disposant d'au moins un an d'ancienneté dans l'entreprise, qu'il soit titulaire d'un contrat de travail à durée indéterminée ou non. Ce droit correspond à une durée de 20 heures de formation par an, cumulables dans la limite de six années pour les salariés à temps plein et de 120 heures quel que soit le nombre d'années pour les salariés à temps partiel. Dans le privé, un accord de branche plus généreux peut prévoir une durée plus élevée. La réforme de la formation vise enfin une meilleure prise en compte de l'expérience professionnelle des personnels tout au long de leur carrière. Il s'agit là d'une spécificité du secteur public, connue sous le nom de « reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle » (RAEP). Cette notion ne doit pas être confondue avec la validation des acquis de l'expérience (VAE), qui permet d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle.

Les bibliothèques françaises communiquent peu sur leur rôle spécifique en matière de formation tout au long de la vie. Un rapport<sup>21</sup> mené par le MLA (Museum, Libraries and Archives Council), organisme américain, essaie de mettre en relief le rôle de ces institutions (la médiation autour des collections, la mise en espace ou les programmes de formation, d'animation) dans la formation tout au long de la vie. Le rapport reconnaît la place essentielle de la formation dans les institutions culturelles. Cette « révolution tranquille<sup>22</sup> » est notamment révélée par le développement des espaces multimédia qui ont largement contribué à l'accès à la formation pour tous.

## **1.2.2 Le service public de l'emploi**

Jusqu'en 2008, le service public de l'emploi est réparti entre de nombreux acteurs : Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE), Unédic et Assedic, Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA), les directions régionales du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle (DRTEFP), et les directions départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle (DDTEFP).

La loi n° 2008-126 du 13 février 2008<sup>23</sup> sur la réforme du service public de l'emploi, a été adoptée le 31 janvier 2008. Elle porte sur la fusion de l'ANPE et du réseau Assedic,

<sup>21</sup> En ligne : [http://shop.niace.org.uk/media/catalog/product/m/l/mla\\_paper.pdf](http://shop.niace.org.uk/media/catalog/product/m/l/mla_paper.pdf)

<sup>22</sup> Voir le billet sur le blog Vagabondages : <http://www.vagabondages.org/post/2010/09/14/Comment-archives,-mus%C3%A9es-et-biblioth%C3%A8ques-contribuent-%C3%A0-la-formation-tout-au-long-de-la-vie>

<sup>23</sup> Consultable sur le site Légifrance : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000018117826>

ainsi que sur l'intégration éventuelle de la fonction orientation de l'AFPA. Le fonctionnement du service public de l'emploi est aujourd'hui réorganisé autour de deux structures distinctes : l'Unedic, gérée par les partenaires sociaux, qui continue à administrer le régime d'assurance chômage et à fixer les modalités d'indemnisation ; et le nouvel organisme "Pôle emploi" rassemblant le réseau des Assedic et celui de l'ANPE.

Les missions de Pôle emploi sont :

- l'accueil et l'inscription des demandeurs d'emploi
- le versement des allocations des demandeurs d'emploi indemnisés
- l'accompagnement de chaque demandeur d'emploi dans sa recherche d'emploi jusqu'au placement
- la prospection du marché du travail en allant au-devant des entreprises
- l'aide aux entreprises dans leurs recrutements
- l'analyse du marché du travail

Par ailleurs, Pôle emploi assure de façon transitoire le recouvrement des cotisations d'assurance-chômage<sup>24</sup>. Il existe sur le territoire 1500 agences.

Cette fusion a généré certaines tensions dans le personnel de l'ANPE et des ASSEDIC, en partie en raison d'une hausse importante du chômage et d'une désorganisation des services suite à la fusion des deux administrations. *Le Monde* du 29 avril 2009 résume l'ambiance durant cette période :

« Rendez-vous avec les chômeurs reportés, visites aux entreprises ajournées, plateforme téléphonique sous tension : Pôle emploi est sous pression<sup>25</sup> ».

« 2009 a été une année compliquée jusqu'à l'automne avec les chocs de la crise et de la fusion. Aujourd'hui, la situation s'est très nettement améliorée » affirme le directeur général de Pôle emploi, Christian Charpy, dans un entretien à *La Tribune*<sup>26</sup> en octobre 2010. On notera que chaque conseiller suit en moyenne 105 demandeurs d'emploi.

La situation interne à Pôle emploi, difficile encore en 2010<sup>27</sup>, explique pour une bonne part le faible nombre d'actions de partenariat entre des bibliothèques et Pôle emploi. En revanche, les directives nationales vont plutôt dans le sens d'un rapprochement avec les bibliothèques, entre autres, comme établissements de proximité essentiels dans la ville. Raoul Sanchez, directeur de l'agence de Pôle emploi de Vénissieux (Rhône), explique :

« S'il n'y pas spécialement de volonté de délocaliser l'accueil il y a une nécessité de l'organiser différemment pour plus d'efficacité en terme de service client. L'accueil devient multiforme : téléphonique et physique. Les services à distance sont un gain de temps apprécié par les demandeurs d'emploi et répondent à une nécessité de disponibilité des services rendus<sup>28</sup> ».

---

<sup>24</sup> Voir site institutionnel de Pôle emploi : <http://www.pole-emploi.org/communication/accueil-@/communication/index.jspz?id=40108>

<sup>25</sup> « Agents de Pôle emploi au bord de la crise de nerfs », *Le Monde* du 27 avril 2009.

<sup>26</sup> « Moins de 9 % de chômeurs d'ici à 2012 est une prévision raisonnable » *La Tribune* du 4 octobre 2010.

<sup>27</sup> Voir la grève du 9 novembre 2010, bien suivie.

<sup>28</sup> Entretien le 18 novembre.

### **1.2.3 Les missions locales et les PAIO**

Les missions locales, sont chargées d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'aider les jeunes (entre 16 et 25 ans) en démarche d'insertion professionnelle et sociale. Elles assurent un suivi individualisé de ceux qu'elles reçoivent : entrer en formation, construire un itinéraire d'insertion professionnelle, trouver des modalités de qualification professionnelle, etc. Elles favorisent le placement des jeunes en entreprise grâce, par exemple, à des actions de parrainage : un parrain accompagne un jeune dans ses démarches de recherche d'emploi. Les missions locales ont été créées par ordonnance en mars 1982 à la suite du rapport de Bertrand Schwartz.

Les missions locales sont constituées entre l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics, des organisations professionnelles et syndicales et, parfois, des associations (loi du 19 décembre 1989). Elles prennent le plus souvent la forme d'une association présidée obligatoirement par le maire de la commune ou le président de l'intercommunalité. Le réseau compte aujourd'hui 427 missions locales et 55 permanences d'accueil, d'information et d'orientation (PAIO)<sup>29</sup>. 11 000 personnes travaillent dans les missions locales, dont 800<sup>30</sup> personnels mis à disposition par les collectivités territoriales, Pôle emploi et diverses administrations.

Elles apportent un appui dans la recherche d'emploi ainsi que dans les démarches d'accès à la formation, à la santé, au logement, aux droits, à la citoyenneté. Elles interviennent autant dans l'aide à la recherche d'emploi que dans la socialisation comme l'admet Aziz Jellab dans son enquête sur le fonctionnement des missions locales :

« On insiste aujourd'hui d'avantage sur le nécessaire apprentissage des valeurs sociales comme un préalable à l'entrée effective sur le marché du travail et de l'activité<sup>31</sup> ».

La loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 confie aux missions locales la mise en œuvre du droit à l'accompagnement pour tous les jeunes ayant des difficultés d'accès à la vie professionnelle. Avec le contrat à l'insertion dans la vie sociale (CIVIS), le Plan de cohésion sociale prévoit l'accompagnement de 800 000 jeunes vers l'emploi durable par les missions locales.

### **1.2.4 Les maisons de l'emploi**

Les maisons de l'emploi ont été créées dans le cadre du Plan de cohésion sociale<sup>32</sup>. Les maisons de l'emploi se mettent peu à peu en place sous la responsabilité des collectivités territoriales (communes, groupements de communes, départements, exceptionnellement région). Le conseil d'administration peut accueillir de nombreux partenaires publics tels que les membres du service public de l'emploi (DDTEFP, Pôle emploi, etc.) ainsi que les AFPA et les missions locales, mais de manière non exclusive. Des entreprises, des associations, ou des organismes d'appui à la création d'entreprise sont également

<sup>29</sup> Missions similaires à celles des missions locales.

<sup>30</sup> Chiffres publiés par le Conseil National des Missions locales. Site web : <http://www.cnml.gouv.fr>

<sup>31</sup> JELLAB A., *Le travail d'insertion en mission locale*, L'Harmattan, 1997, p.79.

<sup>32</sup> Loi de programmation pour la cohésion sociale dite Loi Borloo, promulguée le 18 janvier 2005.

associés. La plupart du temps, les maisons de l'emploi sont présidées par des élus ; cependant, certaines ont à leur tête des personnalités indépendantes ou des chefs d'entreprises. La mise en place des maisons de l'emploi a débuté en juin 2005. 227 maisons de l'emploi ont été labellisées au titre du plan de cohésion sociale lors de douze réunions de la Commission nationale de labellisation entre juin 2005 et février 2007.

Leurs missions principales sont les suivantes :

- Observer le territoire et anticiper les mutations économiques. Repérer les évolutions et accompagner les entreprises dans leur politique de ressources humaines.
- Accès et retour à l'emploi : faire connaître les besoins en ressources humaines et en compétences et permettre à ceux qui cherchent un emploi de s'y présenter dans les meilleures conditions.
- Développer la création d'entreprise.

La loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi modifie le contexte dans lequel s'inscrit l'action des maisons de l'emploi. Elle renforce leur rôle de coordination dans le champ de l'emploi, de la formation, de l'insertion et du développement économique au niveau des bassins d'emploi et souligne leur fonction d'anticipation des mutations économiques et de développement de l'activité et de l'emploi<sup>33</sup>.

Jean-Paul Anciaux, député de Saône-et-Loire, auteur du rapport d'évaluation des maisons de l'emploi, liste les facteurs de « réussite » des projets de maison de l'emploi. Parmi ceux-ci on note :

« - Une émergence de projet fondée sur un véritable « projet de territoire » ;

Un partenariat élargi, au-delà des acteurs « habituels » du SPEL<sup>34</sup>;

Un périmètre géographique pertinent et suffisamment large »<sup>35</sup>.

Les maisons de l'emploi apparaissent donc comme un partenaire privilégié des bibliothèques de part leur statut (les collectivités locales sont membres de leur conseil d'administration) et leurs missions. Ainsi le rapport insiste sur le fait que :

« En lien avec les entreprises, les partenaires sociaux, les chambres consulaires et les branches professionnelles, elles contribuent au développement de la gestion territorialisée des ressources humaines. Elles mènent également des actions d'information et de sensibilisation aux phénomènes des discriminations à

---

<sup>33</sup> Voir à ce sujet le Rapport officiel de Jean-Paul Anciaux, *Les maisons de l'emploi : mission d'évaluation du dispositif*, Paris, Ministère de l'économie et des finances, 2008.

<sup>34</sup> Service Public de l'Emploi Local

<sup>35</sup> *Ibid.* p.24

l'embauche et dans l'emploi ainsi que relatives à l'égalité professionnelle et à la réduction des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes <sup>36</sup>».

Les maisons de l'emploi veillent donc à véhiculer au mieux toute information sur les entreprises qui recrutent, sur les « métiers en tension » et sur la manière de créer une entreprise. Elles identifient les meilleurs relais de communication au plus près de la population. C'est en toute logique que nombre d'entre elles se sont rapprochées de bibliothèques municipales <sup>37</sup> afin de mener des actions conjointes.

## **1.2.5 Les acteurs de la formation professionnelle**

Le système français de formation professionnelle <sup>38</sup> – qu'on entendra ici dans le sens plus restreint de formation continue pour adultes – s'est construit par phases successives, sous l'impulsion d'acteurs multiples (État, collectivités locales, associations confessionnelles ou laïques, syndicats...). Le système de formation continue mis en place après-guerre est fortement dominé par le secteur public. Dès mars 1946 <sup>39</sup> sont créés des centres de formation professionnelle des adultes, financés par le ministère du travail, placés en 1949 sous la tutelle d'un organisme de droit privé qui deviendra l'AFPA. Parallèlement, l'Education nationale commence à développer une offre propre et les crédits d'État affectés à la formation continue augmentent rapidement, favorisant l'essor des réseaux publics de formation continue. L'offre privée progresse également grâce aux actions des entreprises, et par l'appui des pouvoirs publics : ainsi, grâce à l'initiative des entreprises, des centres de formations destinés aux cadres font leur apparition.

À la fin des années 1960, l'appareil français de formation continue se compose d'une offre publique <sup>40</sup> récente ou ancienne, qui domine largement le secteur, et d'une offre privée plutôt spécialisée (organismes patronaux ou de branches, collectivités locales, etc.). Les deux offres se distinguent par leurs objectifs :

« Une formation qualifiante, source de promotion sociale pour la première ; une adaptation rapide au poste de travail ou l'épanouissement personnel pour la seconde » <sup>41</sup>.

La validation du caractère bicéphale du système (les offres publique et privée sont citées dans la loi de 1971 <sup>42</sup>) représente une avancée importante et va faciliter le développement quantitatif de l'offre — notamment privée — dans les années suivantes.

---

<sup>36</sup> *Ibid.* p.10

<sup>37</sup> Voir troisième partie

<sup>38</sup> Voir schéma synthétique ANNEXE 2.

<sup>39</sup> Pour une histoire plus complète de la formation professionnelle, voir l'article de Patricia Bouillaguet, « L'articulation public-privé dans l'offre de formation professionnelle », *Revue française d'administration publique*, 2002/4 – n°104.

<sup>40</sup> Pour une vue synthétique du réseau de l'offre publique, voir le site de *Centre Inffo*, Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente. <http://www.centre-inffo.fr/>

<sup>41</sup> BOUILLAGUET P., *Op. Cit.*, p.544

<sup>42</sup> Loi n°71-575 du 16 juillet 1971 portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente.

## **Les principaux organismes**

Association loi 1901 à structure tripartite, l'AFPA est placée sous la tutelle du ministère du travail et des affaires sociales. Les formations débouchent sur la délivrance d'un titre professionnel. Elle délivre les deux tiers des titres du ministère. Les collectivités locales sont aujourd'hui un partenaire important. L'AFPA aide à la mise en œuvre de plans de reconversion et à la réalisation de plan de formation, en particulier pour les personnels de catégorie C.

Les 183 chambres de commerce et d'industrie ont, dans leur quasi-totalité, développé des actions de formation continue à partir de leurs écoles. 500 organismes de formation consulaires accueillent un peu moins de 400 000 stagiaires par an.

Les groupements d'établissements dépendant de l'Education nationale (GRETA) fédèrent les ressources d'établissements publics locaux d'enseignement (collèges, lycées d'enseignement général ou lycées professionnels) pour organiser des actions de formation. Un peu moins de 520 000 stagiaires ont été formés dans un GRETA en 2000.

Le Conservatoire national des arts et métiers (CNAM), fondé en 1794, est l'organisme de formation le plus ancien de France. Ses associations régionales gèrent un réseau de 51 centres sur l'ensemble du territoire. En 2001, le CNAM a accueilli 78 000 auditeurs.

Enfin, les pouvoirs publics ont constitué depuis 1985 les ateliers de pédagogie personnalisée (APP), ayant pour mission d'assurer à toute personne sortie du système scolaire un complément de formation<sup>43</sup>. L'APP est un lieu de formation dont l'activité pédagogique est organisée autour d'un centre de ressources pédagogiques conçu et animé par des professionnels de la formation individualisée. Il met en œuvre une démarche, centrée sur la personne, fondée sur le mode pédagogique de l'autoformation.

### **1.2.6 Le rôle croissant des collectivités territoriales**

Avec l'Etat, la Région est la principale administration ayant une compétence en matière de formation professionnelle.

L'article L. 214-12 du code de l'éducation est ainsi rédigé :

« Art. L. 214-12. - La région définit et met en oeuvre la politique régionale d'apprentissage et de formation professionnelle des jeunes et des adultes à la recherche d'un emploi ou d'une nouvelle orientation professionnelle.

« Elle organise sur son territoire le réseau des centres et points d'information et de conseil sur la validation des acquis de l'expérience et contribue à assurer l'assistance aux candidats à la validation des acquis de l'expérience.

---

<sup>43</sup> Voir le site du réseau national des APP : <http://www.app.tm.fr/>

« Elle organise des actions destinées à répondre aux besoins d'apprentissage et de formation. Elle veille en particulier à organiser des formations permettant d'acquérir une des qualifications mentionnées à l'article L. 900-3 du code du travail.

« Elle assure l'accueil en formation de la population résidant sur son territoire, ou dans une autre région si la formation désirée n'y est pas accessible. Dans ce dernier cas, une convention fixe les conditions de prise en charge de la formation par les régions concernées. »<sup>44</sup>

Les conseils régionaux établissent le plan de formation (PRDFPJ<sup>45</sup>), organisent l'apprentissage, participent au financement de la formation scolaire, et gèrent progressivement les dispositifs jeunes depuis 1993. Le développement d'un chômage de masse au début des années quatre-vingts, la décentralisation et le développement d'initiatives locales pour le maintien de l'emploi ont conduit à reconnaître la place des collectivités territoriales dans le service public de l'emploi et à leur donner des compétences pour conduire, de manière complémentaire à l'Etat, des actions participant à la fois au développement de l'emploi local et à la formation et à l'insertion professionnelles.

Si la clause générale de compétences avait déjà permis aux collectivités territoriales de développer des initiatives de soutien direct à l'emploi, plusieurs lois intervenues depuis les années quatre-vingts ont explicitement attribué des responsabilités importantes aux collectivités territoriales pour mener des actions en faveur de l'insertion et de la formation professionnelles des publics rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi. Pour ce qui concerne l'échelon communal et intercommunal, la loi du 29 juillet 1998<sup>46</sup> a « légalisé » les initiatives locales préexistantes et institué les plans locaux pluriannuels pour l'insertion et l'emploi (PLIE) comme outils à disposition des communes et des intercommunalités pour conduire en collaboration avec l'Etat et les autres collectivités territoriales, des politiques d'accueil, d'accompagnement social, d'orientation, de formation et d'insertion des personnes en grande difficulté d'insertion sociale et professionnelle.

L'action des communes et groupements en faveur de l'emploi s'inscrit aussi dans le cadre de la politique de la ville, qui s'articule aujourd'hui autour des contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) et des partenariats engagés par l'Agence nationale de la cohésion sociale et de l'égalité des chances, créée par la loi pour l'égalité des chances du 31 mars 2006. S'agissant des départements, traditionnellement chargés des politiques d'aide et d'action sociales, leur implication dans le champ de l'insertion professionnelle s'est faite aussi bien en direction des publics bénéficiaires du RMI, remplacé par le Revenu de Solidarité Active (RSA) en 2009, que des jeunes de 18 à 25 ans en difficulté.

---

<sup>44</sup> <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006071191&idArticle=LEGIARTI000021343004&dateTexte=20101102>

<sup>45</sup> Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles des Jeunes.

<sup>46</sup> Loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.



## 1.3 DES STRATÉGIES DE PARTENARIAT ENCOURAGÉES

Le monde de l'insertion professionnelle se révèle donc complexe, protéiforme, avec de multiples acteurs. La loi n°2008-126 du 13 février 2008 sur la réforme du service public de l'emploi a en partie simplifié le rôle et le fonctionnement de ces administrations. Les textes réglementaires incitent aujourd'hui à une mutualisation des moyens pour la mise en œuvre d'actions communes entre structures spécialisées, et à la réalisation de projets avec d'autres acteurs de la vie locale.

Ainsi la commission « *Pour une dynamique territoriale de l'emploi* », présidée par Rose-Marie Van Lerbeghe, qui a remis ses conclusions en avril 2010<sup>47</sup>, insiste fortement sur la démarche partenariale.

Pour cette commission, « le développement d'articulations opérationnelles avec les autres structures intervenant dans les champs de l'intermédiation, de l'orientation, de la formation, de l'insertion et du développement économique, constitue un enjeu essentiel dans cette deuxième année de construction de l'offre de services de Pôle emploi<sup>48</sup> ».

Elle insiste sur le rôle de ces partenariats pour construire un service plus accessible, de meilleure qualité et plus performant.

Un des objectifs majeurs est d'accroître la proximité de l'offre pour améliorer l'accès aux services de Pôle emploi dans des zones moins faciles à couvrir pour l'accueil physique des demandeurs d'emploi et des employeurs (par le développement de permanences Pôle emploi ou de « visioguichets » avec les communes) et pour favoriser l'accès aux services de Pôle emploi à des usagers qui n'y ont pas recours spontanément. Si le rapport ne mentionne jamais directement l'intérêt d'un rapprochement avec les bibliothèques publiques, ces dernières ont des atouts évidents comme relais d'information et de conseils. Christine Polo, responsable du point relais Emploi Formation du centre social du Ségala Tarnais (Tarn), qui a une antenne au sein de la médiathèque cantonale de Pampelonne, explique ainsi qu'elle a pris l'initiative d'un rapprochement avec une structure culturelle « dans un souci d'apporter un service de proximité à la population rurale sur les questions d'emploi et de formation, le centre social se situant dans une dynamique de développement social local<sup>49</sup> ».

Le groupe de travail dirigé par Rose-Marie Van Lerbeghe émet plusieurs préconisations intéressantes quant aux coopérations futures. Ainsi :

« Proposition 1 : Pôle emploi pourrait développer des partenariats multilatéraux avec les autres structures intervenant dans l'information et l'orientation des jeunes (ONISEP, CIDJ, AFIJ, APEC, CENTRE INFFO, Cité des métiers, Missions locales, CIO, etc.) pour mettre en place des synergies<sup>50</sup> ».

Ou bien encore :

---

<sup>47</sup> En ligne : <http://www.centre-inffo.fr/Pour-une-dynamique-territoriale-de.html>

<sup>48</sup> VAN LERBEHE, R.-M., *Synthèse du rapport de la commission territorialisation*, p.2.

<sup>49</sup> Réponses à un questionnaire reçu le 23 novembre 2010.

<sup>50</sup> Ibid., p.7

« Proposition 20 : Pôle emploi pourrait renforcer ses collaborations avec les collectivités territoriales (...) [en proposant] aux élus de développer avec eux des solutions pour renforcer la proximité du service pour leurs administrés<sup>51</sup>. »

Les maisons de l'emploi sont également impliquées dans une logique de coopération, puisqu'elles fonctionnent ontologiquement sur la base des partenariats. Les acteurs locaux font en effet face à un « mille-feuilles » de dispositifs et de mesures : offres de formation, mesures en faveur de l'emploi, mesures économiques, pôles de compétitivité, politique de la ville, politique de développement durable... On notera parmi les conclusions du rapport remis par Jean-Paul Anciaux sur les maisons de l'emploi :

« Le besoin au niveau local, d'un lieu de coordination de l'action territoriale et de mutualisation des moyens en faveur de l'emploi s'impose. La maison de l'emploi répond à ce besoin. La maison de l'emploi peut également conduire un plan d'actions complémentaire, expérimental et innovant. La complémentarité doit clairement être recherchée et établie au bénéfice de l'ensemble des citoyens et des acteurs économiques du territoire. La coordination de l'action territoriale pour une plus grande efficacité est une responsabilité essentielle de la maison de l'emploi<sup>52</sup>. »

Le député insiste sur la dimension stratégique de l'expérimentation avec la mise en œuvre de partenariats novateurs.

De manière plus générale, on constate depuis une dizaine d'années l'intérêt des décideurs pour la notion de proximité, notamment comme valeur fondamentale des politiques publique de l'emploi. Reconfigurer l'action publique à l'aune de la proximité, « c'est aussi et surtout faire du partenariat et de la gouvernance des vertus cardinales<sup>53</sup> ». Les représentations dominantes dans l'action publique de proximité, en matière d'emploi et de formation, invitent à un partenariat extensif entre les acteurs de l'entreprise, de l'économie sociale, de la culture et du monde associatif.

## **1.4 SOCIAL ET CULTURE : UN CLOISONNEMENT ADMINISTRATIF PERSISTANT**

### **1.4.1 Une méconnaissance mutuelle des missions de chacun**

Alors que les activités relevant du domaine social et celles relevant de la culture se confondent bien souvent au niveau des structures de proximité telles que des

---

<sup>51</sup> Ibid p.16

<sup>52</sup> ANCIAUX J.-P., op. cit., p.11

<sup>53</sup> BERTHET, T. (sous la dir. de), *Des emplois près de chez vous. La territorialisation des politiques d'emploi en questions*, Presses universitaires de Bordeaux, 2005.

bibliothèques de quartier, des centres sociaux ou des maisons pour tous, on peut constater une nette séparation aux niveaux des politiques publiques.

L'image des bibliothèques territoriales, comme nous le verrons plus loin, prioritairement culturelle, ne les destine pas à être des partenaires naturels des secteurs économiques et sociaux. Atteindre un tel objectif demande une concertation très approfondie à partir d'objectifs clairement partagés. Cette concertation ne va pas de soi. Ainsi, les réunions préparatoires à la journée d'étude « *Bibliothèques et services d'accompagnement à l'emploi : quelles complémentarités, quelles synergies ?* » organisée par l'agence régionale ECLA<sup>54</sup> le 13 novembre 2008 ont été souvent l'occasion d'échanges tendus entre les responsables d'organismes de formation professionnelle et les responsables d'institutions culturelles (DRAC, bibliothèques publiques), les premiers manifestant leur perplexité devant l'intervention des bibliothèques dans le domaine de la formation tout en renvoyant une image très traditionnelle des bibliothèques. Patrick Volpilhac, directeur d'ECLA, explique principalement ces blocages par « une perception erronée des missions des bibliothèques aujourd'hui, vues comme des établissements ayant vocation à effectuer du prêt de livre<sup>55</sup> ». Les organismes de formation professionnelle, dans un contexte de restructuration nationale de ce domaine et de restrictions budgétaires, craignent aussi « de voir arriver un nouvel acteur, potentiellement concurrentiel pour l'obtention de subventions.<sup>56</sup> » Néanmoins il trouve positif que le Conseil régional d'Aquitaine se soit associé à l'organisation de la journée « considérant que ses actions en matière de formation professionnelle doivent trouver un relais d'information dans des structures telles que les bibliothèques publiques<sup>57</sup> ».

Ce cloisonnement des politiques publiques françaises va à l'encontre des directives européennes qui prônent un rapprochement des domaines économiques, sociaux et culturels. La stratégie de Lisbonne<sup>58</sup>, qui est l'axe majeur de politique économique et de développement de l'Union européenne entre 2000 et 2010, vise :

« Une économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde d'ici à 2010, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale<sup>59</sup> ».

L'Union européenne souhaite le développement d'une société et d'une économie fondées sur la connaissance, au moyen de politiques répondant mieux aux besoins de la société de l'information et de la recherche. L'objectif final est clair : rendre l'Europe plus attrayante pour les investisseurs et les travailleurs et permettre aux entreprises de créer davantage d'emplois de meilleure qualité. On constate donc que les établissements ayant vocation à diffuser de l'information ont un rôle majeur à tenir dans les domaines économiques et sociaux.

Elisabeth Meller-Liron, conseillère pour le livre en Aquitaine, concluant la journée d'étude soulignait le fait que les trois quarts des inscrits étaient issus des organismes d'emploi et de formation (l'autre quart était composé de bibliothécaires) prouvant ainsi l'intérêt des agents de terrain pour ce type de collaboration. Il demeure pour autant une interrogation sur le rôle de chacun. Pour elle, « c'est parce que les bibliothèques ont un

<sup>54</sup> ÉCLA Aquitaine est l'agence du conseil régional d'Aquitaine née de la fusion de l'Arpel, Agence Régionale Pour l'Écrit et le Livre, et d'AIC, Aquitaine Image Cinéma.

<sup>55</sup> Entretien avec P. Volpilhac le 8 novembre 2010.

<sup>56</sup> Id.

<sup>57</sup> Id.

<sup>58</sup> Décidée au Conseil européen de Lisbonne de mars 2000 par les quinze États membres de l'Union européenne d'alors.

<sup>59</sup> *Relever le défi - La stratégie de Lisbonne pour la croissance et l'emploi*, dit Rapport Kok, novembre 2004, pages 6.

rôle d'information et de communication que l'accompagnement à l'emploi s'inscrit au cœur de leurs missions<sup>60</sup> ». Elles apportent des compétences complémentaires sans ajouter une strate supplémentaire à une organisation déjà complexe.

Néanmoins les acteurs de la culture connaissent mal les administrations et structures associatives travaillant dans le champ de l'emploi et de la formation. Toujours dans cette même journée d'étude, Elisabeth Meller-Liron admettait ne pas connaître la plupart des sigles utilisés lors des nombreuses interventions. Un effort doit donc aussi être entrepris du côté des bibliothèques pour mieux s'informer sur le rôle de chaque acteur du domaine de l'insertion professionnelle. L'initiative menée par l'Association régionale de l'éducation permanente en Aquitaine (AREPA) est de ce point de vue exemplaire.

### **1.4.2 Une expérience novatrice : le réseau Education Formation Emploi à Bordeaux**

Le réseau Education, formation, emploi a été constitué en juillet 1993 à l'initiative de la documentaliste de l'AREPA. A ses débuts, il regroupait l'Onisep, Bordeaux Ecole de Management et l'INSEE. Ces échanges informels avaient pour objectif principal la mise en commun d'information sur les activités liées au domaine de la formation (initiale ou continue) sur l'agglomération bordelaise. Le réseau se développe rapidement et l'association change de nom en janvier 2009 et devient *Aquitaine Cap Métiers*, association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi, sous l'impulsion du Conseil régional d'Aquitaine, en partenariat avec l'Etat, les partenaires sociaux et l'ensemble des professionnels de la formation, de l'éducation, de l'insertion et de l'emploi. En 2009, le réseau est composé de vingt-cinq partenaires qui informent sur l'éducation, la formation et l'emploi : bibliothèques de l'IUFM, centres de documentation spécialisés tels que ceux du FONGECIF<sup>61</sup> ou de la Délégation Régionale au Recrutement et à la Formation de la Police Nationale...

Par l'intermédiaire de réunions trimestrielles, le réseau facilite l'échange d'idées et de projets, le repérage et la mise à disposition d'information pour les utilisateurs. Ce réseau permet la mise en commun de différentes sources documentaires, l'échange d'informations ponctuelles, la diffusion de documents et la mutualisation des savoirs. La Bibliothèque municipale de Bordeaux intègre le réseau en 2008 à la suite d'un stage effectué à l'AREPA par la responsable du fonds emploi/formation. Ces rencontres s'avèrent indispensables pour une information pertinente en banques de renseignements et une bonne orientation des usagers. Le monde de la formation professionnelle, de l'orientation et de l'emploi paraît en effet très complexe à toute personne extérieure à ce domaine, comme nous avons pu le voir.

Partant du constat que la diffusion d'une information pertinente favorise le montage de projets dans le secteur de l'insertion sociale et professionnelle le réseau décide de réaliser un répertoire signalant l'ensemble des centres de ressources sur l'agglomération bordelaise. Ce document est diffusé sur support imprimé et en ligne. Des fiches

---

<sup>60</sup> MELLER-LIRON, E., Conclusion de la journée d'étude « Bibliothèques et services d'accompagnement à l'emploi : quelles complémentarités, quelles synergies » le 13 novembre 2008.

<sup>61</sup> Fonds de gestion du congé individuel de formation.

synthétiques présentent les modalités d'accès de chaque structure ainsi que l'offre documentaire<sup>62</sup>.

Ce réseau, associant des structures hétéroclites quant à leurs fonds et à leur tutelle (collectivités, enseignement supérieur, chambres consulaires, associations, etc.) est une expérience novatrice favorisant la circulation d'information et une meilleure connaissance mutuelle des missions de chacun. C'est le préalable à tout partenariat efficace entre bibliothèques de lecture publique et structures travaillant dans le domaine de l'emploi et de la formation.

Une prochaine étape est prévue : *Aquitaine Cap-métier* souhaite intégrer des bibliothèques publiques dans son réseau de partenaires. En effet, le nouveau directeur général met en place une procédure de labellisation de structures de proximité, relais d'information, notamment dans les territoires ruraux. Lors d'un entretien en novembre 2009<sup>63</sup>, celui-ci avait manifesté son intérêt pour les bibliothèques publiques, établissements remplissant les conditions requises, notamment celle de la proximité avec la population et de la capacité à fournir et à valoriser de la documentation.

---

<sup>62</sup> Voir fiche type en ANNEXE 3.

<sup>63</sup> Entretien dans le cadre du groupe de travail initié par ECLA sur le rôle des bibliothèques en matière d'emploi et de formation.

# **Les bibliothèques, des partenaires naturels des services de l'emploi et de la formation ?**

---

Si les domaines de la culture et de l'emploi/formation demeurent relativement étanches en raison, comme nous l'avons vu, d'une méconnaissance réciproque des rôles de chacun, de représentations erronées ou de difficultés conjoncturelles, des projets communs commencent à émerger, et ce dans des environnements différents : milieu rural, quartier dit sensible ou métropole. Les projets impliquant bibliothèques et administrations de l'emploi (le plus souvent Pôle emploi ou maisons de l'emploi) posent d'abord la question de la fonction des bibliothèques au sein de la Cité et de leur rôle social, rôle encore débattu en France. Des bibliothèques s'engagent dans des actions concrètes d'aide en faveur des demandeurs d'emploi et des personnes en réorientation professionnelle, le plus souvent en partenariat avec d'autres administrations spécialisées. Mais le statut des bibliothèques, de lecture publique ou d'étude, ne semble pas toujours simple : elles peuvent parfois jouer le rôle d'un simple prestataire de service (prêt de salle ou de matériel informatique) ou bien faire face à une définition peu claire de leur positionnement (par rapport aux BAIP et aux SCUIO pour les bibliothèques universitaires par exemple).

## **2.1 LE RÔLE SOCIAL DES BIBLIOTHÈQUES EN DÉBATS**

### **2.1.1 Un modèle encore interrogé**

Lors de la journée annuelle 2009 de l'ADBGV<sup>64</sup>, Jean-Paul Oddos s'interroge :

« Allons nous assister à l'émergence, dans les années qui viennent, d'un ou de plusieurs modèles nouveaux de médiathèques ? Est-ce une évolution insensible et conjoncturelle ? Est-ce le projet, l'objectif, partagé ou non entre élus et professionnels ?<sup>65</sup> »

Faut-il qu'elle soit un lieu, entre autres, de « lien social » en offrant des espaces, des services, dont certains dans des domaines autres que culturels (orientation professionnelle, accueil de primo-arrivants, assistance administrative...) ?

Lors de la précédente journée annuelle de l'ADBGV<sup>66</sup>, sur le thème de « L'utilité des bibliothèques publiques », plusieurs directeurs évoquent leurs fonctions au sein d'un établissement ayant une vocation sociale. Ainsi Delphine Quereux-Sbaï (directrice de la Bm de Reims) affirme qu'il faut assumer et développer la dimension sociale des services et actions à l'égard des publics. La place de la bibliothèque à cet endroit du champ social (éducation et formation du citoyen) est « fondamentale et nous devons la revendiquer », selon elle.

---

<sup>64</sup> Association des Directeurs de Bibliothèques municipales et intercommunales des Grandes Villes de France

<sup>65</sup> Strasbourg, 31 mars 2009, Journée d'étude ADBGV *Un nouveau modèle de médiathèques ?*

<sup>66</sup> Orléans, 1er avril 2008, Journée d'étude de l'ADBGV *De l'utilité de la bibliothèque publique*

Les bibliothèques sont généralement perçues comme des institutions culturelles, ou à la rigueur éducatives et scientifiques. Or la culture, dans sa déclinaison politique typiquement française, « apparaît comme un monde à part, qui relève tour à tour de la « sanctuarisation » (des budgets), de « l'exception » (culturelle), voire de la religion moderne (...), qui va créer du lien partout où il a disparu<sup>67</sup> ». La formation et l'insertion professionnelles appartiennent à une sphère plus sérieuse, celle de l'économie et du social. Ce cloisonnement extrême peut paraître caricatural mais il correspond encore aux représentations de beaucoup d'élus, de citoyens et même de quelques professionnels des deux secteurs.

Or, la capacité des bibliothèques à s'insérer dans un référentiel de politique publique de plus en plus fortement marqué par l'apprentissage tout au long de la vie dépend en premier lieu de la conscience qu'ont les bibliothécaires du rôle qu'ils peuvent jouer dans ce domaine. Les débats sont anciens : dans les années trente, influencés par les écrits d'Eugène Morel au début du siècle et les actions du CARD<sup>68</sup>, les professionnels partisans d'un élargissement des missions et des publics des bibliothèques s'organisent alors au travers de la création de l'Association pour le Développement de la Lecture Publique (ADLP). L'ADLP a prononcé sa dissolution en 1941, et ses membres ont rejoint l'ABF. Son activité a représenté une étape majeure dans le développement de la lecture publique en France. Malgré le manifeste de l'UNESCO, aucun texte législatif ou réglementaire ne décrit en France les missions des bibliothèques de lecture publique. Cette absence de cadrage nuit à la fois à l'action des bibliothécaires, car elle entretient le flou sur leur quotidien, et ne facilite pas la valorisation de leur action auprès de partenaires et, au-delà, de la population.

Toutefois, si le manifeste de l'UNESCO inscrit la bibliothèque dans des perspectives larges, il précise bien qu'elles sont au service de la formation tout au long de la vie :

« La bibliothèque publique, porte locale d'accès à la connaissance, remplit les conditions fondamentales nécessaires à l'apprentissage à tous les âges de la vie<sup>69</sup> ».

De manière plus précise, un rapport européen de la commission de la culture, de la jeunesse, de l'éducation et des médias du Parlement européen rapproche les enjeux de la lecture publique et de la formation tout au long de la vie :

« Les bibliothèques peuvent avoir un impact sur leurs propres collectivités (...) qui s'étend aux aspects économiques. (...) Elles peuvent soutenir les efforts consentis par des personnes au chômage pour acquérir de nouvelles connaissances et rechercher de nouveaux débouchés, autre point de rencontre entre la formation tout au long de la vie et les bibliothèques<sup>70</sup> ».

Ce texte représente une avancée importante pour les bibliothèques publiques qui voient leurs actions en faveur de l'emploi reconnues.

---

<sup>67</sup> CHOURROT, O., MELLER-LIRON, E., « Bibliothèques et insertion professionnelle », BBF, 2009, n° 2, p. 6-12

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> p.6

<sup>68</sup> Comité américain des régions dévastées.

<sup>69</sup> En ligne : [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html)

<sup>70</sup> COMMISSION EUROPEENNE, Les bibliothèques publiques dans la société de l'information. Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 1997 [en ligne] <http://cordis.europa.eu/libraries/fr/plis/study.html#toc>  
Consulté le 15 octobre 2010.

## **2.1.2 Sensibilisation et formation des personnels : un enjeu majeur**

La lecture publique a un donc vrai rôle à jouer dans le champ du social et de l'insertion : rôle spécifique, mais finalement conforme à ses principes d'accueil de tous les citoyens, et de mise à disposition d'une offre documentaire adaptée à tous les publics, conforme également aux pratiques constatées. La médiathèque Malraux (Strasbourg) a réalisé en 2010 une enquête sur les publics fréquentants et non fréquentants. Celle-ci révèle qu'un quart de son public utilise la médiathèque comme lieu d'autoformation (dans le cadre de la vie scolaire et professionnelle). Le document - interne pour le moment – est d'ailleurs titré « *Les bibliothèques : un lieu de cohésion sociale* ». Mais, certains professionnels ne sont toujours pas convaincus du bien fondé de cette mission. Lors d'entretiens avec des bibliothécaires, menés dans le cadre de ce travail, quelques uns semblaient dubitatifs sur les actions menées en faveur des demandeurs d'emploi préférant insister sur le côté acquisitions et action culturelle, « cœur de métier ». Les responsables des bibliothèques s'investissant dans des actions envers les demandeurs d'emploi ne doivent pas négliger le facteur psychologique : effectuer du service public dans des espaces accueillant des personnes parfois en marge de la société peut susciter de l'appréhension.

Plusieurs solutions s'offrent aux directeurs. Le volet « formation » apparaît évident mais malheureusement peu de personnels de bibliothèques s'inscrivent à des formations programmées par le CNFPT du type « accueil des publics difficiles » ou bien « gérer une situation conflictuelle en service public ». Les personnels doivent aussi être sensibilisés aux missions sociales des bibliothèques notamment en visitant des services « emploi et formation » d'autres structures. A voir le nombre de journées d'étude concernant les *learning centres* ou les *Ideas stores*, on peut raisonnablement penser que l'idée de bibliothèque comme institution de formation, au service de l'insertion professionnelle, fait son chemin dans la profession. Enfin, saluons l'initiative – rare sinon unique – du Centre Régional de Formation aux Carrières de Bibliothèque (CRFCB) d'Aquitaine, Médiaquaine, qui a inscrit depuis deux ans à son programme de formation continue une action intitulée « *Création d'un service d'accompagnement à l'emploi en bibliothèque* » incluant des regards croisés bibliothécaires / spécialistes de l'emploi.

## **2.2 DE NOUVELLES SYNERGIES TERRITORIALES**

### **2.2.1 Partenariats en milieu rural : la bibliothèque comme relais de l'administration**

La coopération entre les bibliothèques municipales et les structures spécialisées dans l'insertion sociale et professionnelle semble plus développée en milieu rural qu'en zone urbaine. Plusieurs facteurs peuvent expliquer le développement des partenariats : faible concentration des administrations, attractivité des postes multimédia en médiathèques, structures associatives au fonctionnement plus souple, etc.



La médiathèque Yves-Coppens de Signy-l'abbaye (commune de 1 500 habitants dans le département des Ardennes) est un bon exemple de bibliothèque inscrite dans le territoire, disposant d'une offre tournée en partie vers l'emploi et la formation. Financé à hauteur d'un million d'euros par la communauté de communes, le Conseil général, le Conseil régional, le Feder (Fonds européen de développement régional), la Caisse d'allocations familiales et la Drac (Direction régionale des affaires culturelles), le bâtiment intègre un centre social avec de multiples services. Dans un espace de 750 m<sup>2</sup>, sur les cinq étages d'une ancienne maison de maître (spécialement réhabilitée pour l'occasion), la médiathèque s'est équipée d'une ludothèque, d'une salle des contes, d'une salle d'écoute musicale, d'un espace multimédia, d'une salle d'activités créatives, et, enfin, d'une salle de vidéo projections et de vidéoconférences. L'élue à la culture avait une idée très précise des missions d'une bibliothèque municipale, comme elle l'indiquait lors d'une table ronde organisée lors de la journée d'étude annuelle de l'ADBBDP en 2009 :

« À partir de tout ce qui nous a été dit, nous avons nourri notre projet pour en faire un lieu de vie et de rencontres, un espace culturel avec pour centre une bibliothèque. J'étais persuadée que, au travers d'une bibliothèque, on peut faire du social<sup>71</sup> ».

Néanmoins, cette conception n'est pas toujours partagée par les élus – loin s'en faut – et dans ce cas précis les débats ont été tendus au conseil municipal. L'image que renvoie l'institution « bibliothèque » demeure souvent très classique. L'objectif initial de construire une offre de services à la fois culturels et sociaux s'est néanmoins concrétisé. Ainsi, la bibliothèque est devenue un relais pour d'autres administrations. Un « bureau des permanences » permet d'accueillir les travailleurs sociaux. Pôle emploi y reçoit les personnes en difficulté sur le secteur, car Signy-l'abbaye apparaît géographiquement relativement enclavée (à 30 km de Charleville-Mézières, la préfecture du département). Ce bureau est également utilisé par l'ADAPAH, structure qui s'occupe des personnes âgées, et par des sages-femmes qui reçoivent des personnes qui ne peuvent pas se déplacer en ville. La bibliothèque propose également d'autres services : un accueil social et une aide pour remplir des documents administratifs (feuilles d'impôts, d'assurance-maladie...). Une première aide est apportée par la bibliothèque, aide qui peut-être complétée si la personne le désire par un rendez-vous avec le service compétent.

Cette offre de services pose la question de la formation des agents de la bibliothèque. A Signy-l'abbaye, les bibliothécaires se sont autoformés pour être polyvalents sur les tâches administratives, tout en laissant aux administrations spécialisées le soin d'approfondir. Le succès est au rendez-vous : les statistiques révèlent qu'il y a autant d'usagers inscrits que d'habitants dans le village. En fait, 50 % sont des résidents d'autres villages de la communauté de communes. On peut souligner aussi que l'intercommunalité est un moteur de développement culturel et de transversalité. Par ailleurs, il est intéressant de constater qu'une gestion intercommunale semble à même de faciliter la transgression des cloisonnements habituels, au nom d'une stratégie territoriale globale.

Lors de la journée d'étude 2009 de l'ADBBDP, l'intervention de la directrice adjointe de la médiathèque, Emilie Dauphin, a suscité quelques interrogations dans l'assistance quant à

---

<sup>71</sup> Intervention de Catherine Groud, table ronde « La bibliothèque dans le territoire », journée ADBBDP, 17 décembre 2009 à Valence.

la part du temps consacré aux activités « traditionnelles » d'une bibliothèque, prouve que ces missions plus sociales ne sont pas encore pleinement acceptées.

Emilie Dauphin estime qu'elle « passe un quart de [son] temps à faire de l'accueil qui peut aussi être social. Cela [lui] paraît essentiel car les personnes qui viennent avec une demande autre que culturelle trouvent alors des personnes qui sont capables de leur montrer ce qu'est une bibliothèque : ils ont, hélas, encore souvent une image négative du lieu. Ils se rendent compte ainsi qu'une bibliothèque ce n'est pas simplement des livres sur des rayonnages<sup>72</sup> ».

Le mélange des genres, le dévoiement des missions sont des critiques récurrentes dans les discours des responsables culturels et sociaux. Pour répondre à ces inquiétudes légitimes, l'offre de services des bibliothèques dans le champ de l'insertion professionnelle peut inclure une permanence menée par un spécialiste de la question (association, Pôle emploi, etc.) et non par un bibliothécaire. Cette solution semble être particulièrement intéressante pour les bibliothèques de milieu rural : bien souvent le personnel, polyvalent, ne peut effectuer en même temps le prêt et le retour, le conseil documentaire et l'accueil spécialisé de ce type. La médiathèque cantonale de Pampelonne (située dans le département du Tarn), 718 habitants, accueille une fois par semaine, depuis 2009, une permanence du PREF (Point Relais Emploi Formation). La responsable du PREF apporte un accompagnement personnalisé dans la résolution de problématiques liées à l'insertion sociale et professionnelle, active les réseaux pour faciliter les démarches de recherche d'emploi, construit un projet à travers des entretiens individuels personnalisés...

Pourquoi le PREF a-t-il mis en place ce type de prestation dans une bibliothèque ? Christine Polo, responsable du PREF, avance quatre arguments :

« Un espace de documentation accessible en libre accès, mis à jour, repérable par les habitants<sup>73</sup> » en premier lieu, ensuite la mise à disposition de postes informatiques, puis les espaces chaleureux et conviviaux adaptés au public en réinsertion, et enfin le personnel qui fait le lien entre les fonds et les permanences.

Ce témoignage apparaît tout fait révélateur d'un partenariat constructif au sein duquel chaque partie connaît les missions et les points forts de chacun.

Les exemples concernant des activités communes avec d'autres administrations, notamment de l'emploi, sont assez nombreux. Ainsi la bibliothèque municipale de Chasseneuil-du-Poitou dans la Vienne (4 500 habitants) met à disposition des demandeurs d'emploi une documentation spécifique. Toute personne à la recherche d'un emploi peut accéder gratuitement à Internet et consulter les sites liés à l'emploi ou à la vie quotidienne. Un ordinateur équipé de logiciels de traitement de texte leur est prioritairement réservé. Des livres spécialisés sur la recherche d'emploi, réalisation de CV, lettres de motivation, préparation aux concours et autres tests, peuvent être consultés. Enfin, en liaison avec le service social et Pôle emploi, la bibliothèque reçoit des offres d'emploi<sup>74</sup>.

<sup>72</sup> Intervention d'Emilie Dauphin, table ronde « La bibliothèque dans le territoire », journée ADBDP, 17 décembre 2009 à Valence.

<sup>73</sup> Réponses à un questionnaire reçu le 23 novembre 2010.

<sup>74</sup> « Bibliothèque : une aide aux demandeurs d'emploi », *Nouvelle République du Centre Ouest*, 5 octobre 2007.

La médiathèque de Saint-Georges-de-Didonne en Charente-Maritime (5 000 habitants) a développé de la même manière un partenariat avec Pôle emploi dans le cadre de son label Cyber-base<sup>75</sup>. Plusieurs services concrets sont proposés pour faciliter l'insertion des personnes encore éloignées des manipulations informatiques : aides à l'inscription sur le site Internet de Pôle emploi, à la recherche d'emploi, à la création d'un espace personnel pour l'abonnement aux offres ou le dépôt de CV en ligne. L'animateur bénéficie pour cela de la formation nécessaire par un tuteur de Pôle emploi. Les responsables « envisagent déjà d'aller plus loin dans le travail de partenariat qui a commencé, en vue d'étendre leur collaboration à la mise en place d'ateliers coanimés par un conseiller Pôle emploi et [un bibliothécaire] <sup>76</sup> ».

### **2.2.2 La bibliothèque, un maillon peu utilisé du CUCS (Contrat Urbain de Cohésion Sociale)**

Les contrats de ville arrivant à leur terme le 31 décembre 2006, le gouvernement français a alors décidé de mettre en place un nouveau cadre contractuel de la politique de la ville en faveur des quartiers en difficulté : les contrats urbains de cohésion sociale, dont le cadre général et les orientations ont été définis par le comité interministériel des villes et du développement urbain (CIV) du 9 mars 2006. Traduisant la volonté du gouvernement français de concentrer l'action de l'État sur les quartiers les plus prioritaires, il vise :

« une meilleure intégration dans ces territoires dans le fonctionnement de la ville et de l'agglomération. Il doit permettre l'amélioration de la vie quotidienne des habitants des quartiers prioritaires et favoriser l'égalité des chances entre tous les habitants d'une même collectivité <sup>77</sup> ».

La démarche partenariale apparaît comme un fondement des actions menées dans le cadre du CUCS. Le guide méthodologique établi par la Délégation interministérielle à la ville est clair :

« Aucun des partenaires publics ou para-publics ne peut trouver une pleine efficacité de son action dans les quartiers sensibles indépendamment des autres acteurs <sup>78</sup> ».

Si les acteurs sociaux habituels sont pleinement intégrés aux divers programmes mis en œuvre dans le cadre du CUCS, les bibliothèques sont rarement identifiées comme une structure de proximité ayant vocation à accueillir des demandeurs d'emploi et à fournir de la documentation spécialisée. La médiathèque du quartier « Croix-Rouge » à Reims apparaît dans ce contexte comme un contre-exemple.

---

<sup>75</sup> Cyber-base : Label de la Caisse des dépôts favorisant la création d'espaces publics numériques dédiés à l'initiation aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Il existe plus de 800 Cyber-bases en France (DOM TOM y compris) dont 35 en bibliothèques publiques.

<sup>76</sup> « Un coup de pouce à la recherche d'emploi », *Sud Ouest*, 17 septembre 2010.

<sup>77</sup> DELEGATION INTERMINISTERIELLE A LA VILLE, *Les contrats urbains de cohésion sociale, guide méthodologique*, 2006, p.3

<sup>78</sup> *Ibid.* p.12

La médiathèque Croix-rouge, faisant partie d'un réseau de sept bibliothèques, a été construite en 2003 dans le quartier Croix-rouge, au sud-ouest de Reims. C'est le plus peuplé des quartiers d'habitat social de Reims représentant 21 000 habitants, 12 % du parc de logements de la ville de Reims (9000 logements), et 23 % de son parc social locatif. Il s'agit d'un quartier dit « difficile », possédant un taux de chômage supérieur à la moyenne de Reims (7,2% au troisième trimestre 2008), et plutôt jeune (à Reims, 44,8% de la population a moins de 29 ans en 1999)<sup>79</sup>. Le secteur « *Actualité Emploi Formation* » a été prévu dès la conception de la médiathèque. Il s'agissait de tenter d'offrir une réponse aux problèmes rencontrés par le quartier, d'autant plus qu'un projet de construction de maison de l'emploi avait été abandonné. Pour créer le secteur, les personnels se sont inspirés du service Infodor de la bibliothèque de la Goutte d'Or (Paris, 18ème), du Point Emploi Formation de la bibliothèque municipale de Lyon, et de la Cité des métiers<sup>80</sup>. Le secteur a cependant ensuite évolué sans maintenir de contact avec ces structures. Dès son ouverture, le secteur « *Actualité Emploi Formation* » a proposé des collections et des services dans les domaines de l'emploi et de la formation. La médiathèque participe aux réunions du CUCS et est partenaire du Groupe Echange Réflexion (GER) du quartier, avec des associations intervenant dans le champ socio-économique. Elle travaille étroitement avec la mission locale, ainsi qu'avec d'autres acteurs institutionnels (Circonscription départementale, Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) et avec un tissu associatif local dense. Ces partenaires n'ont pas ici une mission de conseil au sein de la médiathèque (le secteur accueille néanmoins un Point Information Jeunesse), mais mettent en place des animations et des ateliers en coopération avec la médiathèque. Les partenaires de la bibliothèque envoient des groupes à la médiathèque pour des visites (avec une présentation du secteur), et relaient auprès des publics l'offre de la médiathèque. De la même manière, le personnel de la médiathèque attire l'attention sur les services proposés par les acteurs sociaux de l'accompagnement à la recherche d'emploi, notamment par la mise à disposition de documentation (plaquettes d'information de l'AFPA, des groupes d'allocataires du RSA, de la maison de quartier de Croix-rouge, ou encore d'associations locales telles que Jobs'51 ou CDE Consultant, association s'occupant de l'insertion de personnes reconnues handicapées).

Si les échanges sont importants entre les différentes structures du quartier, la médiathèque demeure, selon son responsable, assez peu identifiée par la population comme lieu d'information. Cependant, l'insertion de la médiathèque dans le CUCS lui permet de rencontrer régulièrement les partenaires du quartier et de bénéficier de supports de communication. Le chemin semble encore long pour que la médiathèque trouve clairement sa place, avec une identité propre, au côté de structures ayant naturellement toute légitimité en matière d'insertion professionnelle. Fin 2010, les activités du secteur « *Actualité Emploi Formation* » apparaissent menacées car

« les missions doivent être repensées, une partie d'entre elles empiétant sur celles de la maison de l'emploi du centre de Reims. Il est impératif de clarifier l'offre de service car la notion de concurrence est apparue dans les discours de partenaires<sup>81</sup> » selon Jean-André Ithier, responsable de la médiathèque.

La place de la médiathèque et de son offre de services au sein d'un CUCS ne va pas en effet de soi tant les structures spécialisées sont nombreuses sur le territoire. Mettre en

<sup>79</sup> <http://www.ville-reims.fr/index.php?id=238>

<sup>80</sup> Entretien avec Jean-André Ithier, responsable de la médiathèque et Estelle Derouillat responsable du secteur Actualité le 30 septembre 2010.

<sup>81</sup> Entretien avec Jean-André Ithier le 30 septembre 2010.

avant les fonds documentaires à jour, les bases de données en ligne, l'établissement comme lieu de sociabilité permettrait d'apporter une plus-value indéniable à une offre de prestations déjà dense.

## **2.2.3 Partenariat ou prestation de service ?**

Bibliothèques et institutions spécialisées dans le domaine de l'insertion professionnelle peuvent, nous l'avons vu, tisser des liens. Mais est-ce toujours une action de coopération au sens où les acteurs ont des intérêts similaires qu'ils planifient ensemble, où ils négocient leurs rôles mutuels et partagent des ressources pour atteindre un objectif commun, tout en maintenant leur identité séparée ?

Au sein du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon, plusieurs bibliothèques d'arrondissements ont noué des relations avec des administrations intervenant dans le domaine de l'emploi : ce sont les bibliothèques des 8ème arrondissement (Bachut), 7ème arrondissement (Jean-Macé) et 9ème arrondissement (Vaise). Ces actions communes sont le résultat d'opportunités locales et il n'y a pas à proprement parler de directives particulières sur le réseau ; il n'existe pas non plus de convention qui lierait la bibliothèque municipale dans son ensemble et Pôle emploi.

La bibliothèque Jean-Macé (ouverte en 2008) est très attentive à l'offre documentaire en direction des demandeurs d'emploi et des jeunes diplômés. L'espace multimédia (15 postes informatiques) côtoie un fonds spécialisé constitué d'une centaine de guides pratiques autour de l'orientation professionnelle, de la rédaction de cv et de lettres de motivation. L'espace multimédia accueille de nombreux demandeurs d'emploi reçus par un animateur présent en permanence pour conseiller le public. L'idée de mettre en exergue un tel fonds est partie du constat que les postes informatiques (équipés de ressources d'autoformation) étaient fréquentés en majorité par des chômeurs. Selon le responsable de la bibliothèque, Laurent Deverrière :

« Les statistiques d'inscription révélaient depuis longtemps que les demandeurs d'emploi fréquentaient l'établissement mais ce sont les demandes accrues dans l'espace multimédia qui ont été un révélateur <sup>82</sup>».

En effet, comme le personnel de l'espace autoformation de la Bibliothèque municipale de Bordeaux a pu aussi le constater<sup>83</sup>, des accès internet et des postes équipés de logiciels bureautiques contribuent à un échange plus facile entre professionnels des bibliothèques et personnes en situation de réinsertion professionnelle : « Révéler son statut de demandeur d'emploi est souvent difficile. A l'espace multimédia, ils prennent confiance en eux après une période d'observation », toujours selon L. Deverrière.

Pour l'instant il n'y a pas de relations formalisées avec l'agence de Pôle emploi du quartier. Pour L. Deverrière, l'absence de convention est un problème car de plus en plus de demandeurs d'emploi viennent à la bibliothèque, parfois sur recommandations d'agents de Pôle emploi alors que perdure encore une méconnaissance mutuelle des

---

<sup>82</sup> Entretien réalisé le jeudi 28 octobre 2010.

<sup>83</sup> Voir l'article « Un espace autoformation à la bibliothèque Mériadeck de Bordeaux », in *Lettres d'Aquitaine* novembre-décembre 2008.

missions. Cet afflux, loin d'être contraire aux missions de la bibliothèque, pose néanmoins des questions quant à l'accueil des publics. D'une part il existe un risque de tensions entre publics, phénomène bien connu en bibliothèques publiques, et d'autre part le personnel de la bibliothèque n'a pas de formation pour l'accueil de ces publics spécifiques. C'est un point important et récurrent dans les entretiens réalisés. Ainsi, l'espace Autoformation de la Bibliothèque municipale de Bordeaux, qui accueille majoritairement des usagers sans emploi, a pu souffrir d'une image négative au sein de l'établissement, les responsables peinant à trouver des agents pour le service public<sup>84</sup>. La formation des personnels de bibliothèques intervenant dans des services ayant vocation à accueillir des demandeurs d'emploi – entre autres – est un enjeu important et la clé de voûte de la réussite, comme nous avons déjà pu le constater. La tendance étant plutôt au développement des actions de formation en dehors des agences de Pôle emploi, L. Deverrière estime qu' « il est important d'établir un partenariat formalisé entre les deux structures afin d'éviter que la bibliothèque soit un simple lieu d'accueil ».

Les médiathèques de Vaise et du Bachut ont, quant à elles, établi une convention de partenariat avec Pôle emploi. C'est sous l'impulsion de la directrice de l'agence de Pôle emploi de l'arrondissement qu'un travail de formalisation a été mené dans le 8ème arrondissement. Elle avait déjà mené à bien ce type de partenariat à Vénissieux, dans un précédent poste. En effet, la médiathèque de Vénissieux, proche du quartier des Minguettes, dispose d'une salle spécifique pour les formations bureautiques. Pôle emploi envoie régulièrement ses usagers pour des ateliers spécifiques à la recherche d'emploi : environ 155 demandeurs d'emploi par an<sup>85</sup>. La médiathèque du Bachut propose un atelier par semaine (9h – 12h) en dehors des horaires d'ouverture. C'est un atelier unique (pas de programmation avec des thématiques différentes) au sein duquel un animateur de Pôle emploi présente le site web de l'institution ainsi que le fonctionnement de son « espace abonné ». Auparavant la responsable de la section adulte de la médiathèque du Bachut a présenté la bibliothèque, en particulier le fonds de documentaire concernant la recherche d'emploi et les ressources d'autoformation. Céline Richier, responsable du secteur adulte estime « indispensable le travail avec les partenaires du quartier, notamment pour attirer des personnes qui ne viendraient pas naturellement dans la bibliothèque<sup>86</sup> ». Alors est-ce réellement une action de partenariat ou un échange de bons procédés (une salle multimédia contre une opération de communication envers des publics réputés éloignés du monde de la culture) ?

La convention de partenariat a pour objet :

« L'organisation d'ateliers animés par le Pôle emploi dans l'espace numérique adulte de la médiathèque du Bachut (...). La présente convention vise aussi à permettre l'accès à l'auditorium de la médiathèque par le Pôle emploi pour l'organisation de manifestations exceptionnelles »<sup>87</sup>.

En dehors de la mise à disposition des locaux, la médiathèque s'engage à :

« Assurer la promotion des ateliers auprès du public (...), à former les demandeurs d'emploi n'ayant pas les pré-requis (initiation à la manipulation de la souris et du clavier) pour intégrer l'atelier, à mettre à disposition le fond (sic) documentaire lié à l'emploi et à la formation »<sup>88</sup>.

---

<sup>84</sup> Note interne

<sup>85</sup> Chiffres établis par Mamadou Seck responsable de l'espace bureautique.

<sup>86</sup> Entretien avec Céline Richier le 9 novembre 2010.

<sup>87</sup> Convention de parrainage signée le 22 septembre 2010. Voir ANNEXE 4.

<sup>88</sup> Id.

Une convention n'implique pas toujours la réelle construction d'un programme et d'un objectif communs. La situation actuelle de Pôle emploi confronté à des difficultés de restructuration et à des directives incitant à externaliser certaines activités, peut laisser penser que certains responsables d'agences locales cherchent avant tout des lieux mettant à disposition des postes informatiques, sans attendre particulièrement un apport supplémentaire, une plus-value, de la bibliothèque. Raoul Sanchez, directeur adjoint de l'agence de Pôle emploi de Vénissieux, à une question sur les motivations qui ont présidé au partenariat avec la médiathèque de la ville, répond honnêtement ceci :

« L'intérêt est de pouvoir animer cet atelier avec des locaux spacieux et adaptés. Nos locaux ne nous permettent pas de le réaliser dans de bonnes conditions<sup>89</sup> ».

Ce type de réponse est récurrent. Cette réaction ne manifeste cependant pas de mépris pour les bibliothèques mais est l'expression d'une politique pragmatique et révélatrice de contraintes fortes.

La démarche engagée par la BEI (Bibliothèque d'Etude et d'Information) de la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise est différente. Cette bibliothèque est spécialisée dans l'information sur l'orientation scolaire, universitaire et professionnelle, les formations et les métiers, et dispose d'un espace « formation-emploi » très important. Plus de 3000<sup>90</sup> guides pratiques sont mis à disposition du public, avec des postes informatiques donnant accès à des sites web spécialisés. E. Boumpoutou, responsable du service, précise :

« Il paraît indispensable de vérifier régulièrement la pertinence de l'offre de services afin de l'adapter aux réalités du contexte socio-économique. Le domaine de la formation et de l'emploi nécessite de connaître les dispositifs en vigueur et les publics concernés. Aussi, il faut s'appuyer sur les acteurs locaux, compétents en la matière<sup>91</sup> ».

L'intérêt du partenariat est clairement mis en avant : c'est une aide d'experts pour améliorer la pertinence et l'actualité du fonds documentaire. La politique de coopération menée vise aussi à améliorer la visibilité de l'offre, notamment envers les non-fréquentants ainsi qu'à mieux connaître les acteurs institutionnels en vue de l'orientation du public. Après une enquête exhaustive sur les acteurs locaux de l'emploi et de la formation et l'envoi d'un questionnaire, des critères (proximité, notoriété, champs de compétences, publics, etc.) ont été définis afin de déterminer les organismes à démarcher. Huit institutions ont été choisies. Après plusieurs réunions d'information et de présentation des forces de chacun, les huit structures<sup>92</sup> ont accepté de s'engager dans une démarche commune d'offre de services. Ainsi la BEI organise en collaboration avec Pôle emploi les « *Journées conseils emploi* », journées d'information sur les filières de formations autour d'un secteur d'activité. Elle assure la sélection d'ouvrages, la réalisation d'un dossier pratique, ainsi que la mise en ligne d'un site web. Pôle Emploi assure, quant à lui, la partie « conseils » de recherche d'emploi dans le secteur et invite des entreprises qui viennent expliquer leurs pratiques de recrutement et les profils recherchés.

Ce travail de recensement a permis d'établir une cartographie des acteurs de la formation et de l'emploi sur le territoire de l'agglomération et de réaliser un répertoire,

---

<sup>89</sup> Réponse par email à un questionnaire reçue le 18 novembre 2010.

<sup>90</sup> Chiffres fournis par E. Boumpoutou, responsable du service. Visite le 1er octobre 2010.

<sup>91</sup> Entretien le 1er octobre 2010.

<sup>92</sup> CIO, GRETA, AFPA, Pôle emploi, CIJ, APEC...

véritable outil de réorientation. C'est aussi un moyen pour mieux faire connaître l'ensemble des services proposés par la bibliothèque et pour prouver qu'elle est un lieu-ressources de proximité pour les partenaires et leurs publics. Les bibliothécaires réalisent aussi un blog<sup>93</sup> pour diffuser sous une forme moins traditionnelle l'information : résumé d'ouvrages, promotion de manifestations, etc.

## **2.3 LE RÔLE DES SCD DANS L'ORIENTATION ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES ÉTUDIANTS**

### **2.3.1 L'insertion des étudiants : une priorité de l'Université**

#### **Quelques chiffres**

En France, 37% d'une classe d'âge accède à la Licence dans l'enseignement supérieur<sup>94</sup> (la moyenne de l'OCDE est de 53%). Les statistiques concernant la réussite des étudiants ont interpellé le Ministère de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur. Ainsi, le taux d'échec en première année est de 50%. 90 000 jeunes étudiants quittent chaque année l'enseignement supérieur sans y obtenir de diplôme ; et un an après l'obtention de leur diplôme, 53% des diplômés universitaires à bac+4 recherchent toujours un emploi.

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche a réalisé pour la première fois en 2009 une enquête nationale sur l'insertion professionnelle des diplômés. Les indicateurs d'insertion ont été élaborés en collaboration avec la Conférence des Présidents d'Université, le Céreq (Centre d'études et de recherches sur les qualifications) et le délégué interministériel à l'orientation. Ils ont pour objectif d'évaluer la situation professionnelle des étudiants trente mois après avoir obtenu leur diplôme. Cette enquête portant sur les diplômés de master de 2007 a été réalisée entre décembre 2009 et juillet 2010<sup>95</sup>. Le taux d'insertion des diplômés de Master de 2007, mesuré 30 mois après l'obtention de leur diplôme, s'élève à 91,4% au niveau national, avec des disparités selon les domaines.

Le domaine « Lettres, Langues, Arts » (LLA) se caractérise par des conditions d'insertion moins bonnes que les autres domaines : un taux d'insertion plus faible que la moyenne (87% contre 91,4%), un taux de temps partiel nettement plus élevé (16% contre 6%), une part de cadres et professions intermédiaires et un taux d'emplois stables plus faibles.

---

<sup>93</sup> <http://kiosquefe.bei.cergyponoise.fr/>

<sup>94</sup> Chiffres annoncés par le site <http://www.nouvelleuniversite.gouv.fr>

<sup>95</sup> Voir les résultats de l'enquête sur le site du ministère ; <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid24447/taux-d-insertion-professionnelle-des-etudiants-par-universite-et-discipline.html>



Les Sciences humaines et sociales se caractérisent par une très forte hétérogénéité entre disciplines. Le taux d'insertion est très élevé en psychologie (94%), mais il s'agit souvent (39%) d'emplois à temps partiel et moins de deux tiers des emplois sont des emplois stables. A l'inverse, le taux d'insertion est relativement faible en histoire et géographie, pour un taux de temps partiel presque deux fois plus élevé que la moyenne et un taux de cadres et professions intermédiaires inférieur à la moyenne.

Deux disciplines des sciences et technologies se distinguent par des taux d'insertion particulièrement élevés : informatique (plus de 96%) et sciences de l'ingénieur (93%). Les emplois occupés sont souvent des emplois de cadres ou professions intermédiaires (90% en sciences de l'ingénieur et 92% en informatique) et les taux de temps partiel sont faibles. Les conditions d'insertion sont plus difficiles en sciences de la vie et de la terre, avec un taux d'insertion inférieur de quatre points à la moyenne du domaine et de trois points à la moyenne d'ensemble. Les deux tiers des emplois s'exercent dans les entreprises privées, avec, là encore, de très fortes disparités selon les domaines : 27% des emplois en psychologie, 35% en histoire et géographie et à l'inverse, 85% des emplois occupés par les diplômés de gestion, 88 % des emplois occupés par des diplômés de sciences de l'ingénieur et 92% des emplois occupés par des diplômés en informatique.

Mais cette enquête masque une réalité préoccupante : une part importante des étudiants ayant quitté l'université en premier cycle se trouve au chômage. Selon la dernière enquête « Génération » du Céreq, 20 % des étudiants issus de l'enseignement supérieur ont quitté le premier cycle sans diplôme, soit près de 75 000 étudiants<sup>96</sup>. Les facteurs de l'échec à l'université sont divers : l'origine sociale ou géographique, les caractéristiques du parcours scolaire antérieur, le fait de travailler ou non pendant ses études, etc. De manière générale, la faiblesse de l'encadrement dans l'enseignement supérieur universitaire par opposition aux filières courtes (IUT par exemple) constitue un facteur important d'abandon. 19 % des étudiants « décrocheurs », qui représentent un quart des sortants du supérieur, sont au chômage trois ans après leurs études. Les étudiants en échec après un bac professionnel ou technologique connaissent encore plus de difficultés et, lorsqu'ils travaillent, occupent bien souvent des emplois précaires<sup>97</sup>.

## LRU et insertion

L'insertion professionnelle est devenue depuis la loi sur les libertés et responsabilités des universités (LRU) l'une des six missions officielles des universités ; elle est maintenant inscrite au Code de l'éducation, article L-123-3<sup>98</sup> :

« Les missions du service public de l'enseignement supérieur sont :

1- la formation initiale et continue ;

<sup>96</sup> CALMAND J. et HALLIER P. « être diplômé de l'enseignement supérieur, un atout pour entrer dans la vie active », Céreq, *Bref* n° 253, juin 2008 [en ligne] <<http://www.cereq.fr/pdf/b253.pdf>>

<sup>97</sup> GIRET J.-F. MOLINARI-PERRIER M. et MOULLET S., « 2001-2004 : les sortants de l'enseignement supérieur face au marché du travail », Céreq, *Notes Emploi Formation* n° 21, mars 2006 [en ligne]<<http://www.cereq.fr/pdf/NEF21enligne.pdf>>

<sup>98</sup> Pour l'article en entier :

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=9761440621FE1F2AA67F16FC1D0F0719.tpdjo12v\\_2?idArticle=LEGIARTI000006524411&cidTexte=LEGITEXT000006071191&dateTexte=20101009](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=9761440621FE1F2AA67F16FC1D0F0719.tpdjo12v_2?idArticle=LEGIARTI000006524411&cidTexte=LEGITEXT000006071191&dateTexte=20101009)

2- la recherche scientifique et technologique, la diffusion et la valorisation de ses résultats

3- l'orientation et l'insertion professionnelle».

L'insertion professionnelle est au cœur de la réforme des universités, et cette priorité est affichée au plus haut niveau : le directeur général de l'enseignement supérieur (DGES) est devenu DGES-IP (directeur général de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle)<sup>99</sup>. Le rapport de la commission Université-Emploi<sup>100</sup> fait de l'insertion professionnelle l'une des priorités des universités et propose un véritable plan d'action : améliorer l'orientation, favoriser la réussite des étudiants à l'université – préalable indispensable –, renforcer la professionnalisation des diplômés (dès la licence) pour améliorer l'« employabilité » des jeunes diplômés, resserrer les liens entre universités et monde professionnel...

Le plan Licence<sup>101</sup>, mis en place de façon expérimentale en 2006-2007 à l'issue du rapport Hetzel, puis généralisée à la rentrée 2008, vient soutenir, notamment sur le plan financier, un certain nombre des mesures de la LRU. L'objectif du plan est de diviser par deux le taux d'échec en première année de Licence en l'espace de cinq ans. Pour financer ce plan, l'Etat devra verser 730 millions cumulés d'ici à 2012. L'interface entre le secondaire et le supérieur a donc été renforcée afin de rendre les étudiants qui intègrent l'université acteurs de leur choix. C'est d'ailleurs l'objectif du dispositif de l'orientation active, sur lequel repose en partie le Plan Licence. Elle est également inscrite dans l'article 20 de la LRU. L'année de Terminale doit être l'occasion pour le futur bachelier de s'informer avant de constituer un dossier unique de préinscription pour l'enseignement supérieur (dossier pouvant comporter des choix dirigés vers des filières sélectives ou non). L'université est chargée d'émettre un avis, consultatif, sur les vœux formulés par les lycéens souhaitant rejoindre ses bancs. Le rapport de Bernard Saint-Girons<sup>102</sup> sur l'orientation active préconise néanmoins d'inscrire ce conseil dans une démarche individualisée car, en raison de son caractère facultatif, peu de lycéens ont réellement bénéficié d'entretiens avec un enseignant.

## **Les Bureaux d'Aide à l'Insertion Professionnelle (BAIP)**

La création des bureaux d'aide à l'insertion professionnelle vise à mieux coordonner cette action. Les BAIP reprennent une partie des missions des SCUIO (avec lesquels ils se confondent parfois) ; ils sont chargés de coordonner la gestion des stages, mission rendue prioritaire par la généralisation des stages en entreprises inscrite dans le Plan Licence. Ils sont aussi chargés d'évaluer l'insertion professionnelle des jeunes diplômés, et de publier les taux d'insertion par filière et métier. Selon le rapport Uhaldeborde-

---

<sup>99</sup> Voir l'organigramme du ministère : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid549/organigramme-de-l-administration-centrale-ministere-de-l-enseignement-superieur-et-de-la-recherche.html>

<sup>100</sup> *De l'Université à l'emploi*, commission du débat national Université-Emploi, présidée par Patrick Hetzel, octobre 2006. Voir le site [www.debat-universite-emploi.education.fr](http://www.debat-universite-emploi.education.fr)

<sup>101</sup> Voir le site institutionnel : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20651/plan-pour-la-reussite-en-licence-730-millions-d-euros-d-ici-2012.html>

<sup>102</sup> SAINT-GIRONS, B., Renforcer l'orientation active : pour une transition réussie du lycée vers l'enseignement supérieur, Paris, MEN, juillet 2009 [en ligne] <[http://media.education.gouv.fr/file/Orientation/46/6/rapport-orientation-active-juillet-2009\\_66466.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/Orientation/46/6/rapport-orientation-active-juillet-2009_66466.pdf)>

Chaudron<sup>103</sup> publié récemment, les BAIP doivent être considérés comme un « dispositif à géométrie variable », prenant en compte les caractéristiques de chaque université : ils peuvent centraliser toutes les missions autrefois réparties entre différents services ou, au contraire, se contenter de les coordonner. Mais comme le rapport le précise :

« Les universités, via les BAIP, n'ont pas vocation à se substituer au service public de l'emploi et à assurer la fonction d'une agence de placement. Elles n'en ont ni les compétences, ni les capacités humaines, financières et logistiques. En revanche, les universités se doivent de solliciter toutes les ressources de l'environnement qui permettront aux étudiants de réussir le passage vers leur premier emploi. Elles apporteront aux étudiants leur connaissance du marché du travail et des systèmes d'emploi, leurs savoir-faire et leur expertise<sup>104</sup> ».

Le rapport insiste sur la nécessité de renforcer les partenariats et cite expressément les SCUIO :

« Les services communs universitaires d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle (SCUIO-IP) : statutairement, par les missions qui leur sont dévolues, ils sont censés être le pivot du dispositif s'ils sont mandatés, organisés, dotés et reconnus en conséquence »<sup>105</sup>.

Les SCD sont en revanche cités parmi d'autres partenaires naturels dans et hors université sans mettre en valeur particulièrement l'intérêt d'une coopération étroite.

### **2.3.2 Quelles relations avec les SCUIOIP et les BAIP ?**

Les débuts de « l'orientation professionnelle intellectuelle » débutent avec les compagnons de l'Université nouvelle. Le Bureau universitaire de statistique, le BUS, premier service d'orientation des étudiants au monde est créé en 1932<sup>106</sup>. Il renseigne et documente alors un petit nombre d'héritiers des classes sociales supérieures (5% de la classe d'âge en 1939, 27 000 baccalauréats délivrés), préoccupés par le risque du déclassement social. Deux ans après les nouvelles procédures d'orientation de 1973 chaque université française se dote, par convention signée, d'une cellule d'information et d'orientation. Le décret du 6 février 1986 fournit un cadre réglementé aux services communs universitaires et interuniversitaires d'accueil et d'orientation des étudiants. Il précise que la mission s'étend sur l'ensemble du cursus universitaire et s'effectue en liaison avec les enseignants pour le suivi de l'insertion professionnelle. Depuis 1986, les universités, par le biais des SCUIO, ont mis en place de nombreuses prestations visant à faciliter l'entrée des étudiants dans le monde professionnel. Des conventions de partenariat ont été signées avec l'APEC (Association Pour l'Emploi des Cadres) ce qui a permis de mettre à disposition des étudiants des outils documentaires spécialisés et du

---

<sup>103</sup> Contribution à la mise en œuvre de bureaux d'aide à l'insertion professionnelle dans les universités, Rapport à Madame la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, octobre 2008

<sup>104</sup> *Ibid.* p.3

<sup>105</sup> *Ibid.* p.6

<sup>106</sup> Sur ce sujet voir l'historique sur le site institutionnel des SCUIO : [http://www.scuio.org/scuioip\\_historique.htm](http://www.scuio.org/scuioip_historique.htm)

personnel qualifié. Les prestations mises en place concernent tous les étudiants, de la première année au doctorat.

Les dispositifs mis en place par les universités en matière d'insertion professionnelle semblent encore limités, et très inégaux selon l'université. Comme l'explique Sandrine Malotiaux responsable du SCD de l'Institut National Polytechnique de Toulouse :

« Faute de personnel, les horaires d'ouverture des SCUIO restent très insatisfaisants : huit demi-journées par semaine en moyenne, rarement au-delà de 17 heures. L'équipement informatique de ces services est parfois dérisoire, leur fonds documentaire est réservé à une consultation sur place. La gestion des stages se fait le plus souvent au niveau des filières, et non de manière coordonnée, d'où une inégalité entre étudiants des différentes filières<sup>107</sup> ».

Jusqu'à présent, les SCD n'apparaissent pas toujours aux universités comme des partenaires pertinents dans ce domaine : ils sont peu associés au dispositif d'aide à l'insertion, qui relève des enseignants et des SCUIO. Olivier Tachaud, directeur du SCD d'Angers le confirme : « Nos BU développent juste des rayons orientations, concours, métiers à part du reste des collections. Il n'y a aucun contact particulier ni service commun développé avec le SUIO ou le BAIP<sup>108</sup> ». Claude Jolly, adjoint au chef du service de la stratégie de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle à la DGESIP, pose un diagnostic équivalent :

« A ma connaissance, les relations SCD/BAIP sont peu développées : les schémas directeurs que les établissements ont rédigés pour l'aide à l'insertion professionnelle n'en parlent pas<sup>109</sup> ».

L'une des priorités concerne bien entendu la formation à la recherche documentaire. L'action menée par les SCD en ce domaine est ancienne : la méthodologie documentaire est enseignée dans toutes les universités. Certaines situations sont particulièrement favorables : à Paris Sud, Valenciennes ou Lyon-1 par exemple, une partie des enseignements du C2i est confiée au SCD ; à Toulouse-3, la formation à la recherche documentaire niveau licence est intégrée au projet personnel et professionnel de l'étudiant (PPPE), et concerne donc l'ensemble des étudiants.

Cette collaboration est souhaitée et encouragée par l'AERES<sup>110</sup>, si l'on en croit le rapport d'évaluation de l'Université de Haute Alsace-Mulhouse, cité par Pauline LeGoff dans son mémoire d'étude<sup>111</sup> consacré au rôle des SCD en matière d'insertion professionnelle :

« Le SCD souhaite entrer dans une collaboration forte avec le SCUIO. L'indexation de tous les rapports de stage des étudiants de l'UHA y a été entreprise, fournissant ainsi une ressource essentielle pour les recherches de stage et permettant, à terme, de déboucher sur un système d'information "stages, emplois et anciens élèves". Dans ce domaine comme dans d'autres, la

---

<sup>107</sup> MALOTAUX Sandrine, « L'insertion professionnelle, enjeu pour les universités : », *BBF*, 2009, n° 2, p. 13-16

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 novembre 2010

<sup>108</sup> Entretien par mail le 23 novembre 2010.

<sup>109</sup> Entretien par mail le 15 novembre 2010.

<sup>110</sup> Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur.

<sup>111</sup> LE GOFF P., *De la réussite des étudiants à leur insertion professionnelle : nouveaux défis pour l'Université et ses bibliothèques*, Mémoire d'étude ENSSIB, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques, Janvier 2010.

mutualisation des moyens à l'échelle de l'université, éventuellement à l'échelle de l'InterU avec Strasbourg ne peut qu'être recommandée<sup>112</sup> ».

La coopération s'engage donc principalement sur le domaine de la documentation avec la mutualisation des fonds spécialisés sur l'emploi et la formation.

### **2.3.3 Du fonds spécialisé à l'espace dédié**

Analysant les besoins de leurs usagers, les bibliothèques ont créé des fonds documentaires sur les métiers et l'orientation professionnelle. Ces fonds sont en général plus utilisés que ceux des SCUIO : les ouvrages sont acquis en exemplaires multiples et surtout, ils sont proposés au prêt ; autre raison de ce succès, la bibliothèque universitaire est ouverte plus souvent, plus longtemps et plus tard que le SCUIO. Si, pendant longtemps, les relations documentaires entre SCUIO et SCD ont été très distendues, « un mouvement de rapprochement à l'initiative des SCD est en cours dans plusieurs universités<sup>113</sup> ». La mise en place d'une politique documentaire commune s'esquisse par exemple à Lyon-1, Poitiers, Marne-la-Vallée ou à l'université du Littoral. À Toulouse-3, la bibliothèque de sciences a établi un partenariat associant le SCUIO à sa politique documentaire : le SCUIO participe au choix des titres du fonds « métier », conçu comme un prolongement de son action au sein de la bibliothèque universitaire. Enfin, l'intégration du fonds du SCUIO au catalogue du SCD, réalisée à l'université de Metz, est en cours à Poitiers, Lyon-1 et Marne-la-Vallée.

Une enquête menée par Pauline LeGoff dans le cadre de ses travaux de recherche<sup>114</sup> sur les missions des SCD en matière d'insertion professionnelle a révélé qu'environ 60% des bibliothèques universitaires disposaient d'un fonds spécialisé sur l'emploi et la formation. Des disparités existent selon l'importance accordée à ces questions dans la politique documentaire. Le cas de figure le plus fréquent consiste à rassembler des ouvrages en salle de lecture ou dans le fonds « Vie de l'étudiant ». Le SCD de Paris-III Sorbonne Nouvelle dispose ainsi en salle de lecture d'un rayon intitulé « préparation aux concours, entrée dans la vie active ». Le SCD de l'Université Henri Poincaré à Nancy dispose d'un fonds sur les parcours universitaires et professionnels, constitué de 1 245 exemplaires. Les thématiques proposées dans le cadre d'un tel fonds sont diverses : l'information sur les filières et leurs débouchés, l'aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation, et la préparation aux concours. Ces fonds présentant l'inconvénient d'être rapidement obsolètes, une mise à jour régulière est nécessaire.

En revanche, très peu de BU disposent d'un espace propre à la recherche d'emploi ou à la consultation de ressources tournées vers l'orientation et l'insertion professionnelle. Ce type d'espace permet d'améliorer la visibilité et la lisibilité des collections documentaires sur les filières et les métiers : c'est le cas dans les BU de Valenciennes,

---

<sup>112</sup> AERES, *Rapport d'évaluation de l'Université de Haute-Alsace-Mulhouse* [en ligne] <<http://www.aeresevaluation.fr/IMG/pdf/AERES-S1-UHA.pdf>>

<sup>113</sup> MALOTAUX S., *op. cit.*, p.15

<sup>114</sup> LE GOFF P., *op. cit.*, p.50

de Belfort et de Marseille Saint-Charles. Dans cette dernière, à l'occasion de la rénovation du bâtiment, un espace dédié à la consultation de ressources sur la recherche d'emploi a été conçu. Les ouvrages sur le sujet acquis au fil du temps par la BU, dispersés, ont été rassemblés et une cote spécifique a été développée pour le fonds. L'étude des statistiques de prêt a révélé une forte demande pour les ouvrages de préparation aux épreuves de culture générale. Le fonds a été complété avec les brochures métiers de l'Onisep et les ouvrages des éditions « L'Étudiant » et « Studyrama ». Une offre de livres numériques (éditions Numilog) a également été développée. Ces espaces témoignent de la prise en compte de la question de l'orientation et de l'insertion professionnelle des étudiants, et en assurent la visibilité aux yeux des étudiants aussi bien que de la direction de l'Université. Il est cependant regrettable que les actions de coopération – qui commenceraient par une coordination documentaire – entre le SCUIO et le SCD ne soient pas plus fréquentes et formalisées.

### **2.3.4 L'émergence du « Learning centre » en BU**

L'aide à la pratique des langues étrangères peut constituer un autre champ d'action des SCD : des centres de ressources en langues fleurissent actuellement dans les universités. Dans les cas les plus favorables, ils sont installés dans les bibliothèques (par exemple à La Rochelle, Toulouse-1, Metz) et bénéficient ainsi de leurs heures d'ouverture étendues ; dans d'autres cas, le SCD est associé à la politique documentaire (université de Valenciennes). Dans ce domaine, l'établissement d'un partenariat avec le SCD semble plus évident mais ce n'est pas toujours le cas.

Un autre modèle commence à émerger, fondé sur une offre globale en matière de formation des étudiants : le learning-centre<sup>115</sup>. Ce dernier associe un lieu architectural, souvent emblématique, et l'intégration d'un ensemble de ressources et de services, également accessibles à distance. Selon les situations, le centre est un élément de la bibliothèque, ou bien il en intègre une. Généralement il conjugue un ensemble de services pédagogiques et technologiques, avec un accent mis sur l'aide de l'utilisateur. Issu de l'enseignement supérieur, le modèle commence à conquérir les bibliothèques publiques.

Comme le souligne Suzanne Jouguelet dans le rapport qu'elle a remis en 2009 sur cette question :

« Le terme de Learning centre (mot à mot : centre d'apprentissage) n'a pas d'équivalent en français. De plus cette notion se démultiplie en learning resources centre, learning commons, information commons, tous ces expressions mettant l'accent sur l'appropriation communautaire des connaissances. L'intégration entre l'enseignement (teaching), l'acquisition de connaissances (learning), la documentation et la formation aux technologies (training), est en effet au cœur de cette notion qui renouvelle la conception de la relation entre formation et bibliothèques<sup>116</sup> ».

---

<sup>115</sup> *Learning centre* au Royaume-Uni et *Learning center* aux États-Unis,

<sup>116</sup> JOUGUELET, S., *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégré à l'enseignement et à la recherche*, IGB, Rapport n° 2009-022, décembre 2009 [en ligne] <[http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport\\_Learning\\_Centers\\_7-12\\_RV\\_131336.pdf](http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf)> p.1

Si les ressources mises à disposition concernent en priorité des apprentissages en langues, en informatique ou dans d'autres domaines d'étude, la mission sociale n'est pas oubliée :

« dans la double acception de lien social et de soutien aux étudiants dans différentes démarches : carrières, conseil financier, compétences scolaires...<sup>117</sup> ».

A la faveur d'une reconstruction et dans le cadre du plan licence, la Bibliothèque universitaire de l'Université Paul-Sabatier à Toulouse a intégré plusieurs principes des learning centres, sans en prendre le nom<sup>118</sup>. La bibliothèque a été définie comme une « plate-forme d'accès » à un ensemble de services, avec une offre interactive et évolutive, dont une salle informatique de 70 postes. Les deux axes forts sont le soutien à la pédagogie et l'aide à la réussite. Un fonds documentaire de pédagogie a été créé pour les enseignants. Dix salles de travail en groupe et deux salles de cours ou formation sont mises à la disposition des enseignants, pour un suivi individualisé des étudiants et pour les travaux encadrés de recherche documentaire. Cette formation a été conçue avec les enseignants et étendue à tous les étudiants de licence (12h sur l'ensemble du cursus). Un espace de langues a été conçu avec l'UFR idoine : il comprend un fonds documentaire et 14 ordinateurs réservés à l'utilisation d'outils d'auto-apprentissage. Un espace « emploi-entreprises » a été mis en œuvre en collaboration avec le SCUIO. La logique de partenariats entre services de l'université a donc prévalu dans ce projet.

Si la transposition du modèle à l'identique en France semble impossible, des projets de Learning centres sont à l'étude dans les PRES parisiens, et figurent parmi les actions prioritaires à mettre en œuvre en matière de documentation selon le rapport Larroutou<sup>119</sup>. Les universités de Lille 1 et de Lille 3 devraient aussi se doter de tels équipements. La Région Nord-Pas-de-Calais a inscrit dans son Contrat de plan Etat Région 2007-2013 des Learning centres consacrés au développement durable et urbain, dépassant ainsi le strict cadre universitaire pour élargir son public à l'ensemble de la région.

### **2.3.5 Premières expériences professionnelles : l'emploi étudiant en BU**

Finalement, au-delà même des missions « traditionnelles » des SCD en matière d'insertion professionnelle des étudiants, ne peut-on pas considérer que l'impact le plus fort réside dans ses fonctions d'employeurs, en recrutant des étudiants pour qui la bibliothèque est souvent le premier contact avec le monde du travail (apprentissage des contraintes professionnelles, de la hiérarchie, etc.) ?

---

<sup>117</sup> JOUGUELET S., *op. cit.*, p. 7

<sup>118</sup> Voir le document de présentation de S. Malotau : <http://www.slideshare.net/sandrinemalotau/la-bu-sciences-renovee-de-luniversite-paul-sabatier>

<sup>119</sup> *Pour rénover l'enseignement supérieur parisien : faire de Paris la plus belle métropole universitaire du monde, c'est possible !*, Rapport à Madame la Ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche remis par Bernard Larroutou, Rapport final, 10 février 2010.

Depuis le rapport de l'IGB<sup>120</sup> sur l'emploi de moniteurs dans les bibliothèques qui insistait sur le manque de lisibilité (vacations, monitorat, tutorat, stages) et les travers (notamment en termes de turn-over) que comportait l'emploi d'étudiants par les SCD, le décret 2007-1915 du 26 décembre 2007 a créé un cadre spécifique pour l'emploi étudiant. Il fixe une limite de 670 heures de travail effectuées entre le 1er septembre et le 30 juin, et de 300 heures entre le 1er juillet et le 31 août, pour un contrat renouvelable six ans. Les étudiants doivent être inscrits dans un cycle d'étude, et respecter les obligations liées à cette inscription (assiduité aux enseignements, présentation aux épreuves de contrôle des connaissances). Lui permettant de travailler sur son lieu d'études, l'emploi dans la BU familiarise l'étudiant avec les ressources nécessaires au travail universitaire. Il favorise également le développement de compétences professionnelles, pédagogiques, communicationnelles, organisationnelles et relationnelles, qui sont autant d'atouts pour sa future insertion professionnelle. Comme l'écrit Georges Perrin :

« Enfin, sur un plan plus personnel, l'expérience est généralement positive dans la perspective de ses projets professionnels. En effet, elle lui permet d'acquérir le sens de l'organisation, d'expérimenter sa patience, de mesurer ses propres capacités pédagogiques et son sens du service public. Il en recueille le bénéfice de l'aspect relationnel du travail, du contact avec des professionnels et des lecteurs, et plus généralement de la confiance qui lui est manifestée<sup>121</sup> ».

Le recrutement d'étudiants, appelés bien souvent « moniteurs » (terme utilisé par les établissements de manière générique), s'est considérablement accéléré à partir de l'année 2003, avec la fin des contrats aidés et notamment de la disparition des emplois-jeunes.

## 2.4 LE MONDE DE L'ENTREPRISE ENTRE À LA BNF : LE SERVICE PRISME

Prisme, le Pôle de Ressources et d'Information sur le Monde de l'Entreprise, est un espace ouvert en 1996 dans le département Droit, économie, politique, du Haut-de-Jardin de la BnF. Sa création reposait sur deux préoccupations : proposer de la documentation sur le monde de l'entreprise, et dynamiser l'image de la BnF à travers un espace qui n'était pas destiné à un public de chercheurs ou d'étudiants. Proposant à l'origine une simple offre de documentation, Prisme a mis en place à partir de 2007 des services et ateliers destinés aux demandeurs d'emploi et aux créateurs d'entreprise.

Les fonds de Prisme sont centrés sur la micro-économie et la vie des entreprises, et cherchent à donner accès à une documentation pointue, souvent onéreuse, sur l'ensemble des secteurs de l'économie. La création d'entreprise est un élément important des politiques liées à l'emploi. Les maisons de l'emploi interviennent aussi très souvent sur ce champ-là<sup>122</sup>.

---

<sup>120</sup> PERRIN, G., L'Emploi des étudiants dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur, IGB, Rapport - n° 2007-013, juin 2007 [en ligne] <<http://www.culture.gouv.fr/culture/guides/dli/Rapport2007IGBemploiétudiants.pdf>>

<sup>121</sup> PERRIN, G., *op.cit.*, p.10

<sup>122</sup> Voir partie 3.2



Prisme constitue un espace distinct de 300 places géré par cinq personnes dont deux catalogueurs et un magasinier. Prisme souffrait à son ouverture d'un manque de visibilité (espace relativement caché aux yeux du public) et d'un déficit d'image. Mais une politique de médiation lui a permis de trouver son public.

Ouvert dès 1996, Prisme était à l'origine uniquement un espace de documentation. Cependant, malgré son offre documentaire riche, cet espace peinait à attirer le public visé. L'image de la BnF, bibliothèque de conservation par excellence, lui nuisait probablement. Les demandeurs d'emploi, en particulier, n'osaient pas y accéder. De plus, certains inconforts liés à la BnF (délais d'attente, saturation des salles) agissaient comme un frein supplémentaire.

Pour attirer les publics visés, une stratégie de communication et de médiation importante a été mise en place à partir de 2007 : affiches de présentation, exonération de la carte annuelle pour les allocataires des minima sociaux et chômeurs, ateliers gratuits d'initiation, rapprochement avec les réseaux d'accompagnement des créateurs d'entreprises et demandeurs d'emploi...

Cette médiation a augmenté la visibilité de l'espace et a permis à des personnes qui n'auraient pas osé rentrer à la BnF de prendre conscience des atouts de Prisme. L'institution peut en effet intimider des personnes fragilisées socialement.

Le partenariat s'avère encore une fois essentiel, en particulier pour la communication du service. Françoise Yon-Cassat et Caroline Lopez, responsables de Prisme le confirment :

« Pour toucher ce lectorat potentiel, les réseaux dédiés à l'accompagnement se sont révélés particulièrement efficaces. En orientant vers la BnF les personnes qu'ils suivent et qu'ils forment, leurs conseillers qualifient du même coup les ressources proposées et communiquent sur les contenus. Parmi les principaux réseaux partenaires, citons : le réseau Adil/Boutiques de gestion d'Île-de-France ; la CCIP – Chambre de commerce et d'industrie de Paris (Paris et petite couronne) ; les « Maisons du développement économique et de l'emploi » de la ville de Paris ; les sites du Pôle emploi d'Île-de-France<sup>123</sup> ».

---

<sup>123</sup> LOPEZ, C., YON-CASSAT, F., « Prisme, au service des demandeurs d'emploi et des créateurs d'entreprise : un pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise à la BnF », *BBF*, 2009, n° 2, p. 56-58 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 22 octobre 2010.

# **La bibliothèque hybride au service des politiques publiques d'insertion professionnelle**

Des collaborations fructueuses entre bibliothèques et administrations de l'emploi et de la formation existent donc, même si le positionnement des premières ne semble pas toujours clair. Néanmoins, le rôle des bibliothèques françaises en matière d'insertion professionnelle n'est pas réellement reconnu alors qu'elles présentent de nombreux atouts. L'émergence d'une réflexion autour de la bibliothèque en tant que « troisième lieu » ainsi que l'existence de fonds spécialisés dans les domaines de la recherche d'emploi et de l'orientation professionnelle devraient inciter à un rapprochement. Et ce d'autant plus que certaines bibliothèques disposent aujourd'hui d'espaces « autoformation » dont l'offre de méthodes d'auto-apprentissage est clairement destinée aux demandeurs d'emploi et aux personnes cherchant à évoluer dans leur carrière professionnelle. Qualité de l'offre documentaire, accompagnement, lieu de lien social font de la bibliothèque un espace attractif pour ce type d'usager. C'est aussi en étudiant des bibliothèques étrangères, au Royaume-Uni ou en Allemagne par exemple, à l'impact socio-économique reconnu depuis longtemps, que les partenariats gagneront en efficacité.

## **3.1 LA NOUVELLE BIBLIOTHÈQUE COMME « TROISIÈME LIEU »**

### **3.1.1 Origine et caractéristiques du concept**

Le troisième lieu<sup>124</sup>, notion forgée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride, se distingue du premier lieu, sphère privée, sphère de la famille, et du deuxième lieu, domaine du travail. Le troisième lieu est dédié à la vie sociale de la communauté ; ce sont des espaces publics où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger. Oldenburg a établi une typologie présentant les caractéristiques du troisième lieu<sup>125</sup> : un espace neutre autorisant des échanges informels entre les membres de la communauté, une convivialité favorisant les débats, un cadre confortable et accueillant, dans lequel les usagers ont envie de rester plus longtemps...

Si Oldenburg ne mentionne pas la bibliothèque comme un troisième lieu dans ses ouvrages, un autre sociologue, Robert Putnam n'hésite pas à le faire en prenant l'exemple d'une des bibliothèques publiques de Chicago. Il y voit un nouveau troisième

---

<sup>124</sup> Voir le mémoire d'étude ENSSIB de Mathilde Servet, *Les bibliothèques troisième lieu*, 2009.

<sup>125</sup> OLDENBURG R., *The Great Good Place : Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community*, Marlowe & Co, 1999 ( 3ème éd.)

lieu, « une partie active et responsable de la communauté<sup>126</sup> ». On pourrait penser que la conversation ne constitue pas l'activité principale d'une bibliothèque ou bien que le lien unissant ses usagers n'est pas d'une nature identique à celui entretenu par les habitués d'un café ou d'une association. Néanmoins la très grande majorité des critères avancés par Oldenburg semble observée dans des bibliothèques récemment construites. Leur convivialité associée à leur caractère public leur donne même une place unique au sein de la cité. On peut cependant s'interroger sur la portée du rôle politique des bibliothèques troisième lieu : la bibliothèque ne constitue peut-être pas un véritable lieu de débats démocratiques bien que certains programmes d'animations culturelles intègrent de véritables débats de société.

Nombre de nouveaux établissements se présentent comme de véritables « home away from home » à l'instar de l'OBA<sup>127</sup> d'Amsterdam ou de la DOK<sup>128</sup> de Delft, et développent ce concept qui n'a pas d'équivalent parmi les autres lieux publics.

Alors que les débats professionnels portent sur les ressources électroniques et sur la dématérialisation des supports, les bibliothèques troisième lieu présentent un profil original, avec des projets fondés sur le bâtiment et l'accueil physique. Afin d'attirer des publics habituellement peu réceptifs, elles réinventent la notion de services au(x) public(s) et d'usages du lieu, en s'écartant d'une conception traditionnelle, parfois élitiste. L'utilisateur investit la bibliothèque à sa manière et s'approprie ainsi le lieu :

« il se dégage de ces nouveaux établissements une ambiance stimulante et excitante »<sup>129</sup>.

La bibliothèque devient alors un espace de découverte, d'exploration, et s'apparente à un grand terrain de jeux. En France deux établissements en projet se réclament de ces principes : les futures médiathèques d'Angoulême et de Thionville.

### **3.1.2 Une dimension sociale marquée**

L'ambiance chaleureuse, accueillante, ludique offerte par ces bibliothèques s'accorde avec leur vocation sociale. Les nouvelles bibliothèques veulent être des lieux d'accueil de l'ensemble de la collectivité, des lieux de rencontre et d'interaction, qui restaurent l'identité communautaire. La bibliothèque constitue un des derniers lieux de socialisation réelle pour certains usagers. On peut penser que la cohabitation dans un même lieu avec d'autres membres de la collectivité nourrit la construction d'un sentiment communautaire et identitaire.

Les troisièmes lieux sont de véritables « facilitateurs social » et permettent de rompre la solitude ou de lutter contre l'ennui. On peut s'y rendre spontanément avec la certitude de se retrouver en bonne compagnie, entouré d'habitues. Leur environnement est marqué par la simplicité, mettant les gens à l'aise, les invitant à s'approprier le lieu facilement. Ainsi, comme l'affirme Mathilde Servet :

---

<sup>126</sup> PUTNAM R., FELDSTEIN L., COHEN D., *Better together. Restoring the American Community*. Simon & Schuster, 2003, p. 50.

<sup>127</sup> Openbare Bibliotheek Amsterdam

<sup>128</sup> Bibliothèque publique de Delft

<sup>129</sup> SERVET Mathilde, « *Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels* », BBF N°4, 2010, p.57.

«Il procure aux individus un ancrage physique autour duquel s'articule leur existence quotidienne, qui les enracine dans la communauté et éveille en eux un sentiment d'appartenance<sup>130</sup> » .

Le troisième lieu est véritablement défini par ses usagers, par ses habitués qui lui donnent sa richesse. S'opère alors une régénération du lien social. Elles permettent l'accès à un premier niveau de rencontre informelle entre usagers, habitants d'un même quartier ou d'une même ville. Mais les structures de taille plus modeste favorisent également le développement d'échanges plus personnels et d'une atmosphère « familiale ». Le confort physique et humain incite au prolongement du séjour et y introduit de nouveaux usages sociaux : parler, téléphoner, boire ou manger. Les cafés (comme à la BFM de Limoges, à la médiathèque Malraux de Strasbourg ou bien la bibliothèque de la Part-Dieu à Lyon), de plus en plus présents, constituent des moteurs privilégiés de cette sociabilité. Pivots de la vie de la collectivité, ces établissements remplissent une mission citoyenne. Ils offrent des services à la personne (alphabétisation, formation, aide à la recherche pour l'emploi, aide aux devoirs, etc.) et entretiennent des partenariats privilégiés avec les associations, les écoles ou les structures sociales. Cours, débats, ateliers, rencontres de clubs y prennent place, plaçant le citoyen au cœur de leurs projets, tels le concept des Idea stores londoniens. La bibliothèque de Delft a d'ailleurs adopté la maxime suivante : « Notre meilleure collection, c'est les gens. »

### **3.1.3 L'administration face aux attentes des demandeurs d'emploi**

L'évolution, si elle se confirme, des bibliothèques publiques vers une approche « troisième lieu » de son offre de services et de son accueil constitue un atout non négligeable pour attirer les demandeurs d'emploi ou les personnes en situation de réorientation professionnelle. La « *grande consultation des demandeurs d'emploi* »<sup>131</sup> réalisée par l'institut de sondages Ipsos pour le compte de Pôle emploi, dont les résultats ont été révélés le 25 octobre 2010, est riche d'enseignements. Ainsi, les publics les plus fragiles (chômeurs de longue durée, faiblement ou pas indemnisés) se révèlent être les usagers les moins satisfaits de Pôle emploi (environ 55% de satisfaction). Même si la qualité de gestion des dossiers est prioritairement mis en avant, d'autres critères de satisfaction sont avancés : qualité de l'accueil (par 75% des sondés), individualisation des services, etc. La conjugaison d'une offre documentaire spécialisée en emploi/formation, et d'un lieu convivial et non stigmatisant semble être un critère fondamental pour rendre la bibliothèque attractive aux demandeurs d'emploi.

L'enquête met aussi en exergue les difficultés rencontrées par les usagers de Pôle emploi. Un certain nombre peut être relié à la recherche d'information. 44% des sondés ne savent pas identifier les secteurs d'activités qui recrutent, 36% n'ont pas les outils pour localiser les entreprises et entrer en contact avec elle, 16% ne savent pas rechercher les annonces d'emploi en adéquation avec les entreprises. C'est là un enjeu important pour les bibliothèques : l'accueil personnalisé, le conseil en matière de recherche documentaire et la mise à disposition de bases de données telles que le Kompass

---

<sup>130</sup> *Ibid.*, p. 59.

<sup>131</sup> En ligne : <http://www.pole-emploi.fr/file/mmelement/pi/27/d5/31/03/consultationpoleemploi79714.pdf>

correspondent à des attentes fondamentales, même si elles sont exprimées indirectement. 88% des usagers de Pôle emploi estiment que la mise à disposition d'outils de recherche d'emploi est fondamentale à une recherche réussie. C'est d'autant plus un enjeu important que, selon le « baromètre des services publics »<sup>132</sup> réalisé le 16 décembre 2010 par l'institut BVA, 58% des français placent la lutte contre le chômage en tête des priorités des politiques publiques.

## **3.2 LES PARTENARIATS AUTOUR DE LA CRÉATION D'ENTREPRISE**

Les maisons de l'emploi se sont vues confier une mission en matière d'accompagnement des créateurs d'entreprises. Fonder une entreprise représente en effet un des moyens pour trouver un emploi. La loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 (LME)<sup>133</sup> a intégré le régime de l'auto-entrepreneuriat. Elle a pour but de simplifier fortement le lancement, l'interruption et la cessation d'une activité à but lucratif, notamment en permettant de s'inscrire directement en ligne pour créer son entreprise, mais aussi en simplifiant le paiement des charges et cotisations sociales. Ce régime s'adresse, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, à tout porteur de projet qui souhaite créer son activité sans pour autant créer une société.

Les maisons de l'emploi veillent à l'accompagnement des demandeurs d'emploi et des salariés désireux de créer leur entreprise, avec leurs propres équipes ou en s'appuyant sur les organismes dédiés du territoire. Elles disposent à cet effet d'un service spécialisé : le service d'amorçage des projets. Il s'agit d'un service gratuit pour toute personne, quel que soit son statut et le secteur d'activité visé, qui souhaite avoir des informations sur les démarches de création ou de reprise d'activité. C'est un service de proximité qui s'adresse d'abord aux habitants des quartiers prioritaires de la ville et qui contribue à rendre plus lisible et transparent le parcours du créateur d'entreprise. Dans certains cas le service d'amorçage des projets s'appuie sur la bibliothèque publique de son secteur.

La Maison de l'emploi de Bordeaux a ainsi approché les agents du service Actualité de la Bibliothèque municipale de Bordeaux. Le service d'amorçage des projets souhaitait proposer son aide en étant plus proche de la population. Il a alors identifié les bibliothèques comme des lieux intéressants pour leur accès, leur contact avec un public divers et aussi pour leurs fonds documentaires. A. Baazizi, chef de projet à la Maison de l'emploi de Bordeaux, explique :

« Dans le travail de réflexion sur la mise en place de la Plate-forme de l'initiative au sein de la Maison de l'emploi de Bordeaux je cherchais un ancrage territorial fort pour assurer en amont la détection et l'accueil de potentiels créateurs d'entreprises. Les bibliothèques de quartier et centrale me sont apparues comme très intéressantes à expérimenter dans la mesure où elles sont bien implantées sur

---

<sup>132</sup> [http://www.lesechos.fr/medias/2010/1216//0201007165994\\_print.pdf](http://www.lesechos.fr/medias/2010/1216//0201007165994_print.pdf)

<sup>133</sup> Voir le site institutionnel <http://www.modernisationeconomie.fr/>

le territoire de la ville de Bordeaux (pratiquement une dans chaque quartier) ce qui permet d'avoir un point d'accueil des créateurs de proximité<sup>134</sup> ».

Cet intérêt est suffisamment rare pour être signalé. Ce travail en commun s'effectue dans trois bibliothèques du réseau de lecture publique : la bibliothèque Mériadeck, et plus particulièrement dans l'espace autoformation, et deux bibliothèques de quartiers, Benauges et Son-Tay. Les bibliothécaires ont vu tout de suite l'intérêt de s'engager dans un tel partenariat dans la mesure où il permettait de cibler un public nouveau et de développer l'offre documentaire spécialisée dans ce domaine, qu'elle soit en ligne ou physique. Pour la Maison de l'emploi de Bordeaux cette collaboration est apparue évidente :

« Les bibliothèques représentent un espace de réflexion et de construction matérialisé par la présence de la connaissance et des livres propices à la réflexion sur un projet de création d'entreprise<sup>135</sup> ».

En effet cette collaboration revêt trois formes, en adéquation avec le concept de bibliothèque hybride : l'accès privilégié sur les postes internet de la bibliothèque à la base de données *Balise*<sup>136</sup>, le développement d'un fonds spécialisé dans la création d'entreprise et enfin la mise en place de permanences conseils avec des spécialistes venant des chambres consulaires, de corporations, etc. *Balise* est une base de données en ligne qui comprend des exemples d'expériences de création d'entreprises, des fiches techniques d'information sur les réseaux d'accompagnement, les mesures réglementaires, ainsi qu'une trentaine de films (portraits de créateurs d'entreprise).

Ce type de partenariat commence à se développer. La bibliothèque Jean-Macé du réseau de la Bm de Lyon travaille aussi avec la Maison de l'emploi, antenne de Gerland, sur la création d'entreprise et la promotion des métiers « porteurs ». Cette collaboration se traduit par des présentations à la bibliothèque, avec un travail actif de la personne effectuant les acquisitions « Société ». Une présentation sur les métiers de l'environnement va être proposée en 2011.

### **3.3 AUTOFORMATION ET FOAD<sup>137</sup>**

#### **3.3.1 Espaces « Autoformation » en France et insertion professionnelle**

La formation volontaire des citoyens est une idée ancienne dans l'univers des bibliothèques. Dès 1925 l'ALA (American Library Association) crée une commission sur le rôle des bibliothèques dans l'éducation des adultes. Il faut néanmoins attendre 1977 et l'ouverture de la Bibliothèque Publique d'Information (Bpi) pour que l'autodidaxie entre vraiment dans les bibliothèques publiques françaises avec la médiathèque de langues. Pourtant, plus de trente ans après, les expériences

---

<sup>134</sup> Entretien par mail, le 24 novembre 2010.

<sup>135</sup> *Id.*

<sup>136</sup> Pour en savoir plus : <http://www.reseau-balise.org>

<sup>137</sup> Formation Ouverte A Distance

d'autoformation restent exceptionnelles au sein des bibliothèques publiques françaises révélant, comme nous avons pu le voir, un débat récurrent sur leurs missions : alors que certains assignent un rôle social aux bibliothèques (conception anglo-saxonne de la Public Library), d'autres considèrent au contraire, que la légitimité des bibliothèques réside dans le registre culturel.

Le Carrefour numérique de la médiathèque de la Villette<sup>138</sup> s'est positionné dès sa création sur l'insertion professionnelle. Son espace autoformation comporte 36 postes informatiques installés en réseau sur lesquels sont installées des méthodes d'auto-apprentissage selon trois axes principaux : la culture numérique, les savoirs de base ainsi que les connaissances professionnelles. Ce dernier axe est constitué par les thématiques suivantes : recherche d'emploi, monde de l'entreprise, enrichissement des savoir-faire techniques dans le BTP, le commerce, la communication, l'hôtellerie...

L'utilisation massive de l'informatique dans de nombreux métiers impose une mise à jour des connaissances régulière, voire même une remise en cause professionnelle. Or observer quelques heures un espace autoformation en fonctionnement montre à quel point une grande partie du public est peu familiarisée avec ces évolutions, ne se reconnaît pas dans cette société « tout technologique » et craint l'exclusion. Les témoignages des professionnels repris dans l'enquête sur le public de l'Espace autoformation de la Bpi le confirment :

« Mais c'est surtout qu'il y a de plus en plus de gens qui se mettent à l'informatique, alors qu'ils n'étaient pas du tout dans l'idée de le faire (...), c'est vrai que ça peut être plutôt des femmes qui ont quarante, cinquante ans, et qui, pour elles, l'informatique, ça leur paraît quelque chose dont elles n'auront même pas eu l'idée de se servir. Et puis, finalement, elles s'aperçoivent que la vie le demande.<sup>139</sup> ».

C'est donc bien parfois une peur du déclassement généré par une promotion, dans les secteurs public et privé, de la mobilité qui peut motiver la demande de dispositifs d'apprentissage.

La plupart des espaces autoformation en bibliothèques publiques mettent en avant une offre pour les usagers en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle. Ainsi la médiathèque de Lorient présente son espace « autoformation » :

« L'informatique : utiliser un ordinateur, Windows XP, l'Internet, créer son site web...

La bureautique : Word, Excel, Powerpoint, Lotus Notes...

Le traitement d'image : Photoshop, Quark Xpress, Illustrator...

Les langues du niveau grand débutant à avancé : anglais, italien, espagnol, allemand, breton, russe, chinois, japonais, arabe, français pour les étrangers.

---

<sup>138</sup> Site institutionnel : <http://www.universcience.fr/fr/carrefour-numerique/>

<sup>139</sup> « Rapport d'enquête sur le public de l'espace autoformation de la Bpi » in *Bibliothèque et autoformation*, Bibliothèque Publique d'Information, 2006, p. 167.

La recherche d'emploi : aide à la rédaction de curriculum vitae, de lettres de motivation, petits bilans de compétences, préparation aux entretiens, préparation aux concours.

Le monde de l'entreprise : comptabilité et gestion, créer son entreprise, motiver une équipe, convaincre au téléphone, ...<sup>140</sup> ».

Ou bien le service « Déclic » de la médiathèque L'Astrolabe de Melun :

« Vous avez besoin d'aide pour mettre en page, relooker votre CV.

Inscrivez-vous à l'atelier bureautique spécial CV pour apprendre à :

- scanner et intégrer une photo dans un CV,
- jouer avec les polices de caractères et les couleurs,
- conserver votre CV sur clé USB,
- l'imprimer,
- l'envoyer en pièce jointe pour le déposer sur des sites spécialisés par messagerie électronique<sup>141</sup> ».

Le site web de la Bibliothèque municipale de Bordeaux dispose d'une partie dédiée, intitulée « emploi et formation » mettant en valeur l'offre d'autoformation :

« Situé au 1er étage de la bibliothèque, cet espace propose plus de 4000 guides pratiques sur le domaine de l'emploi et de la formation : rédaction de CV, entretien d'embauche, lettre de motivation, fiches de révision pour des examens ou des concours, etc.<sup>142</sup> ».

Les bibliothèques peuvent être un soutien important aux divers dispositifs d'aide aux personnes souhaitant trouver un emploi ou en changer dans la mesure où elles disposent d'une offre multisupports (imprimés et numériques) accompagnée de matériel informatique permettant de mener à bien plusieurs tâches : envoi de mails, retouches de cv, utilisation de méthodes d'autoformation, etc.

### **3.3.2 Espaces autoformation et formation professionnelle**

En dehors des maisons de l'emploi et des agences de Pôle emploi, les espaces autoformation ont vocation à travailler en partenariat avec les structures de formation professionnelle. Ce type d'espace ne peut atteindre ses publics cibles qu'à travers des partenariats susceptibles de relayer des informations sur cette offre de service

<sup>140</sup> <http://mediatheque.lorient.fr/repons/portal/bookmark?Global=1&WaMain=66>

<sup>141</sup> <http://www.astrolabe-melun.fr/astrolabe-melun.fr/cms/articleview/id/179>

<sup>142</sup> [http://www.bordeaux.fr/ebx/portals/ebx.portal? nfpb=true&\\_pageLabel=pgPresStand8&classofcontent=presentationStandard&id=47328](http://www.bordeaux.fr/ebx/portals/ebx.portal? nfpb=true&_pageLabel=pgPresStand8&classofcontent=presentationStandard&id=47328)



spécifique. Les établissements de formation professionnelle, quant à eux, cherchent d'autres structures permettant à leurs élèves ou stagiaires de réviser leurs connaissances en dehors du temps de cours. Les espaces autoformation sont des lieux intéressants dans la mesure où le public, inscrit par ailleurs dans une formation professionnelle, peut entretenir ses connaissances en toute autonomie. Ainsi, l'espace autoformation de la Bm de Bordeaux s'est engagé dans ce type de coopération :

« Les partenariats doivent (...) s'engager dans deux directions : permettre l'accès à des contenus de formation intéressants, souvent confidentiels, et informer un public, très souvent heureux de connaître un tel service, gratuit qui plus est. Nous allons ainsi bientôt signer une convention avec les Ateliers de pédagogie personnalisée d'Artigues et Bordeaux-Saint-Jean afin que les stagiaires puissent, à la fin de leur cursus, venir entretenir leurs connaissances sur notre réseau informatique <sup>143</sup> ».

Le public auquel se destinent particulièrement les espaces autoformation vient traditionnellement peu en bibliothèques. Ainsi la médiathèque de Vénissieux qui dispose pourtant d'un espace dédié aux ateliers de bureautique et d'un fonds important sur l'emploi et la formation attire peu de demandeurs d'emploi. Ces derniers représentent seulement 4% des emprunteurs <sup>144</sup> alors que plus de 12% de la population vénissienne est au chômage. La promotion de ces services spécifiques s'avère essentielle et le partenariat en est une forme.

La médiathèque de Lomme dans l'agglomération lilloise a engagé il y a quelques années un partenariat intéressant avec l'Institut Lillois d'Education permanente (ILEP) et un Atelier de Pédagogie Personnalisée. Elle possède un service Actualité-Vie du citoyen qui propose au public de nombreuses ressources concernant la formation, la recherche d'emploi, l'informatique et les langues. Chérif Lounici, de l'APP de Lille, explique que l'objectif est d'« irriguer le plus possible le territoire pour toucher les personnes les plus habituellement éloignées de la formation <sup>145</sup> ». Les usagers de l'APP doivent passer un test de positionnement avant que le principe de fonctionnement de l'espace autoformation soit expliqué. Les tâches entre APP et bibliothèques sont clairement identifiées :

« Nous, notre rôle consiste en quelque sorte à recenser les besoins des stagiaires (...). Nous entrons donc régulièrement, en tant que bibliothécaires, en contact avec les formateurs, avec les responsables de formation et essayons d'adapter nos collections ».(...) D'ailleurs notre réussite, en tant que bibliothécaire, est de revoir ces stagiaires à la médiathèque après leur parcours d'autonomie, de les voir seuls <sup>146</sup> ».

En matière de partenariat, une structure originale a été fondée sur le principe de la conjugaison de fonds documentaires, de conseils et d'accueil de partenaires spécialisés : il s'agit de la Cité des métiers, située dans la Cité des Sciences et de l'Industrie (CSI), à Paris. Elle a ouvert ses portes au public en 1993 en étroite collaboration avec la médiathèque des sciences. L'objectif de cet espace d'information et de documentation est, depuis l'origine, de répondre au mieux aux besoins des publics désirant trouver informations et conseils dans les domaines de l'orientation, de la formation, de l'emploi,

---

<sup>143</sup> « Un espace autoformation à la bibliothèque Mériadeck de Bordeaux », *Lettre d'Aquitaine*, septembre-octobre 2008.

<sup>144</sup> Statistiques effectuées à partir d'extractions du SIGB fournies par la direction de l'établissement.

<sup>145</sup> « Lille : APP et médiathèque, l'odyssée d'un partenariat », *Bibliothèque et Auto-formation*, Bpi, 2006, p.80

<sup>146</sup> *Ibid.*, p. 85

et de la reconversion professionnelle. Près de 126 000 usagers ont fréquenté la Cité des métiers en 2008, dont 103 000 pour consulter le fonds documentaire (ouvrages, revues et sélections de cédéroms, de sites installés sur des postes multimédias), près de 18 % d'entre eux ont bénéficié d'un entretien avec des conseillers. Selon Olivier Las Vergnas, son directeur :

« l'interaction entre conseil et ressources favorise un processus d'apprentissage fondé sur l'alternance entre recherche autonome dans l'espace des ressources et démarche guidée dans l'espace de conseil. C'est à cette condition que peuvent se créer, loin de l'assistanat, des espaces d'autonomie pour tous les usagers. C'est dans cet objectif, celui de favoriser au maximum l'autonomie de l'utilisateur, que les conseillers sont associés pour une meilleure connaissance des fonds et des outils, autant que faire se peut, à la sélection des acquisitions, au désherbage des collections<sup>147</sup>. »

La création en 1993 de la première Cité des métiers a conduit des professionnels de l'orientation, du développement économique et de l'insertion à s'intéresser au concept. C'est ainsi que s'est progressivement développé un réseau de 26 Cités des métiers dont 13 en France et 13 dans sept autres pays. En dehors de celle de la CSI, aucune autre à ce jour ne se trouve implantée dans une bibliothèque. Force est de constater d'ailleurs qu'en dix ans de projets (les premières ouvertures datent de 1999) un seul, celui de Grande-Synthe, dans le Nord, s'est situé en continuité d'une bibliothèque territoriale : il s'agissait d'un projet d'extension de la bibliothèque municipale qui aurait alors inclus dans ses murs une cité des métiers. Ce projet n'a malheureusement pu voir le jour pour des raisons de repositionnement de l'équipe municipale.

Constat dommageable selon Olivier Las Vergnas :

« On ne peut que souhaiter le développement de telles offres en lien avec les bibliothèques publiques, car elles permettent d'apporter des ressources essentielles à l'élargissement des trajectoires professionnelles du plus grand nombre<sup>148</sup> ».

### **3.3.3 L'autoformation à distance**

Le service autoformation de la Bpi effectue une veille sur les ressources d'autoformation consultables à distance et propose les plus intéressantes d'entre elles aux bibliothèques publiques ayant établi une convention avec elle. Ces bibliothèques peuvent tester, de manière gratuite dans un premier temps, les méthodes d'auto-apprentissage et les rendent accessibles depuis leur site internet. Le choix par la Bpi de se lancer dans ce type de prestation, s'explique, selon Anne Jay-Ghilain, responsable de l'espace autoformation de la Bpi, par :

« L'évaluation des besoins des bibliothèques : celles-ci n'offrent pas toutes, loin de là, ce type de service et le coût, le plus souvent prohibitif, surtout pour des

---

<sup>147</sup> LAS VERGNAS O., PROKHOROFF, C., « La cité des métiers de la Villette : un outil d'insertion professionnelle au sein d'une bibliothèque », *BBF*, 2009, n° 2, p. 50-55 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 22 novembre 2010

<sup>148</sup> *Ibid.*

structures petites ou moyennes, puisque le modèle économique proposé par les éditeurs est une facturation au nombre d'apprenants<sup>149</sup> ».

Cette proposition expérimentale permettra de mettre en valeur l'intérêt d'une offre d'autoformation, y compris sous forme de e-learning payant, pour les bibliothèques publiques dans le cadre du développement du DIF et plus largement de la formation tout au long de la vie.

L'accès distant est un atout supplémentaire pour les personnes désirant se former pour changer d'orientation professionnelle. Bien souvent les personnes actives ne fréquentent pas de bibliothèques pour des contraintes horaires. Cela permet aussi à des personnes d'effectuer des tests de niveau depuis chez elles dans un environnement plus rassurant. L'utilisation de certaines méthodes, notamment en langues, demande une concentration et un environnement calme. Certaines personnes préfèrent être chez elles. Quelques propos transcrits dans les résultats de l'enquête sur l'espace autoformation de la Bpi traduisent bien cela, comme ceux de Josiane :

« On n'est peut-être pas assez isolé, parce que quand on fait des langues en tout cas, des fois il faut se mettre à parler... (...) Et le voisin, là, il n'est pas forcément intéressé par ce qu'on apprend, parce que vous dérangez<sup>150</sup> ».

La médiathèque des Champs libres à Rennes propose dans le service « Vie du citoyen » une importante offre d'autoformation et met à disposition depuis quelques années en partenariat avec la Bpi des contenus en ligne centrés autour des savoirs de base, de l'informatique et des langues. Le public peut ainsi utiliser *Maxicours* (soutien scolaire), *Capturator* (langues étrangères et FLE), *Smartcanal* (orthographe et rédaction) et *Médiaplus* (bureautique). Cet accès distant ne signifie pas en revanche une absence de médiation, bien au contraire. L'utilisation de ces méthodes doit être tout d'abord présentée dans l'établissement pour une meilleure exploitation par le public. La médiathèque des Champs libres a réalisé une intéressante campagne de communication autour de ces nouvelles ressources en ligne.

### 3.4 LES COLLECTIONS COMME PRINCIPAL ATOUT

Enfin, les fonds documentaires ne constituent-ils pas le principal atout des bibliothèques ? Les bibliothèques sont en effet par essence des lieux d'apprentissage, d'autoformation et certaines d'entre elles mettent à disposition des fonds spécialisés, nommés le plus souvent « emploi-formation ». Ceux-ci sont généralement localisés dans les services « actualités » ou « vie du citoyen » des établissements les plus importants. Les fonds « emploi-formation » les plus ambitieux se situent dans les bibliothèques municipales ou intercommunales de Toulouse, Montpellier, Béziers, Grenoble, Saint-Quentin-en-Yvelines, Cergy-Pontoise, Reims (Croix-Rouge) et Bordeaux. La Bm de Bordeaux propose au sein de son espace autoformation plus de 1200 guides pratiques<sup>151</sup> sur l'emploi et les métiers ainsi que de plus de 1200 documentaires sur la formation initiale et continue. La BEI de Cergy met à disposition près de 3000 ouvrages sur des

<sup>149</sup> Document interne transmis par Anne Jay-Ghilain le 25 novembre 2010.

<sup>150</sup> *Bibliothèques et autoformation, op. cit.*, p. 152.

<sup>151</sup> Voir indices et plan de classement ANNEXE 5.

thématiques identiques (« Des idées, des métiers », « Trouver un emploi », « Vie professionnelle » et « Réussir un concours »). Pour ce dernier domaine, tous les responsables de fonds ont indiqué un engouement certain de la part des jeunes diplômés pour les concours de la fonction publique, attractive en ces temps de licenciements massifs, en particulier ceux de la santé (infirmière, aide-soignante...).

Ces collections intéressent les professionnels de l'insertion professionnelle dans la mesure où les administrations ne disposent pas en général de documentation en accès libre. Elles se trouvent face à des problèmes de locaux, bien évidemment, mais aussi de budget. En effet ce secteur éditorial est caractérisé par un renouvellement très rapide des titres : la mise en forme des cv évolue, les programmes des concours changent régulièrement... bref un budget d'acquisition important est nécessaire. L'espace « actualité et autoformation » de la Bm de Bordeaux consacre ainsi 4 000€ chaque année uniquement pour les documentaires « emploi et formation ». Christine Polo, interrogé sur le principal intérêt de travailler avec une médiathèque, met en avant principalement « l'espace de documentation accessible en libre accès, mis à jour, repérable par les habitants »<sup>152</sup> avant d'évoquer le matériel informatique ou le bâtiment.

Les gestionnaires de ces fonds documentaires apparaissent très soucieux des modalités d'accès à la documentation ayant constaté que le public « cible » utilise peu le catalogue informatisé de la bibliothèque préférant « butiner » de rayonnage en rayonnage. Au regard de ces pratiques et de la grande spécialisation de ces fonds, ils utilisent généralement une cotation adaptée, plus éloignée de la dewey « classique ». La plupart du temps une indexation supplémentaire est proposée, très intuitive (« CV » par exemple sur la tranche). Le tableau des cotes mis en place à la Bm de Bordeaux est repris en annexe<sup>153</sup>. Une enquête auprès du public de la médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines (qui a un fonds spécialisé appelé infodoc<sup>154</sup>) a montré que :

« La complexité du classement des usuels ne facilitait pas le repérage des fonds destinés aux apprentissages de base. [Ils] ont donc simplifié la classification et amélioré la signalisation de ces collections spécifiques en (...) appuyant sur d'autres pratiques : pictogrammes de l'Onisep et de la Cité des métiers, analyse de la typologie des concours de la fonction publique, des matières et des cycles de l'Éducation nationale<sup>155</sup> ».

Quelques bibliothèques universitaires mettent en valeur des fonds de ce type en proposant une cotation adaptée. Le pôle universitaire Léonard de Vinci, au statut certes spécifique<sup>156</sup>, dispose d'un centre de ressource appelé « infothèque » spécialisé dans l'insertion professionnelle et l'autoformation. Le site précise les missions : « Espace de travail et d'autoformation, de recherche, mais aussi espace de convivialité et de conseil, l'INFOthèque est un lieu ouvert et transversal où se côtoient étudiants, enseignants-chercheurs, créateurs d'entreprise, professionnels, ou demandeurs d'emploi<sup>157</sup> » et met en valeur le plan de classement grâce à une arborescence très intuitive.

---

<sup>152</sup> Entretien avec Christine Polo, *ibid.*

<sup>153</sup> Voir ANNEXE 5.

<sup>154</sup> Voir classement en ANNEXE 6.

<sup>155</sup> BALAVOINE, A. « L'ouverture vers les domaines de l'emploi, de l'insertion et de la formation : retour d'expérience à la médiathèque de saint-quentin-en-yvelines », BBF, 2009, n° 2, p. 59-67 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 26 décembre 2010.

<sup>156</sup> Campus créé par le conseil général des Hauts de Seine et géré par une association. Le pôle universitaire dispose néanmoins d'accords avec des universités parisiennes.

<sup>157</sup> <http://www.devinci.fr/infotheque/missions.php>

## 3.5 QUELQUES EXEMPLES ÉTRANGERS

### **3.5.1 Le modèle anglo-saxon : les bureaux « Business insight » et « Learning center »**

La Public library de Birmingham offre un panel de services très complet. La ville de Birmingham est située à environ 100 km au nord de Londres et constitue la deuxième agglomération du pays (3 millions d'habitants). La bibliothèque est réputée pour certains de ses services : *Business insight, Learning centre, Music library, Health and care...*

Le « business insight » est un service destiné à offrir de l'information sur le monde des affaires. Ce service existe depuis vingt ans et reçoit chaque année plus de 250 000 personnes, 26 000 appels de particuliers ou d'entreprises et 75 000 appels de bibliothèques qui ont souscrit un abonnement aux services de la bibliothèque. Le service garantit une réponse en moins de quinze minutes. Plus de quarante bases de données spécialisées sont proposées et le personnel enrichit constamment un site web très élaboré avec des cours en ligne, des offres d'emploi, des informations juridiques...

Le « learning centre » vise, quant à lui, en priorité des jeunes sans qualification pour leur offrir une occasion d'acquérir à leur rythme des compétences, mais aussi des usagers non-anglophones, et des personnes souhaitant s'informer sur le monde du travail, sur des entreprises, ainsi que sur des méthodes de recherche d'emploi. Créé en 2001, le service met à disposition de nombreuses méthodes d'autoformation sur place et en ligne (plus de 750 cours accessibles sur le site web). Il développe deux points forts : les langues avec une spécialisation dans l'anglais pour non-anglophones et l'aide à la recherche d'emploi (liste d'offres d'emploi, aide à la rédaction de cv, conseils en informatique et les « skills for life », c'est-à-dire la remise à niveau des savoirs de base comme les mathématiques et l'anglais). Le service est ouvert 61 heures par semaine, accueillant chaque jour plus de 600 personnes. Ces services s'appuient sur les préconisations du groupe de pression « Campaign for learning<sup>158</sup> » qui explique que chaque expérience dans une bibliothèque est une expérience d'apprentissage.

Le personnel joue un rôle essentiel, qui a évolué au fil des années. Les conditions de recrutement sont plus souples qu'en France. Brian Gambles, directeur de la Birmingham Central Library, insiste :

« Dans notre centre de formation, (...) nous avons revu complètement les profils de postes et modifié nos attentes concernant le personnel. Ce ne sont pas des bibliothécaires. Ce sont des conseillers en entreprise, un personnel qui est capable d'accompagner une formation<sup>159</sup> ».

Le projet de nouvelle bibliothèque a été très médiatisé dans la presse professionnelle<sup>160</sup>. Devenant, à son ouverture prévue pour 2013, le plus grand établissement de lecture

---

<sup>158</sup> <http://www.campaign-for-learning.org.uk>

<sup>159</sup> GAMBLES B., « Apprendre pour vivre : transformer les vies à la bibliothèque centrale de Birmingham », in *Bibliothèques et autoformation*, op. cit., p. 69.

<sup>160</sup> Article de Livres hebdo en ligne, <http://www.livreshebdo.fr/actualites/DetailsActuRub.aspx?id=2923>

publique de Grande Bretagne, la future bibliothèque de Birmingham s'orientera autour de deux domaines plus spécifiques que sont les ressources numériques et l'action en faveur de l'insertion sociale, en particulier l'insertion professionnelle.

Difficile de ne pas évoquer les *Ideas stores* tant la littérature professionnelle s'est révélée abondante ces dernières années. La formation fait partie intégrante du concept londonien même si la recherche d'emploi n'est pas spécialement mise en valeur. Le site web<sup>161</sup> mentionne néanmoins une offre spécialisée au sein d'un ensemble de formations sur le monde de l'entreprise : conseils pour rechercher un emploi et rédiger un cv, simulations d'entretiens, etc.

### **3.5.2 La bibliothèque dans la bibliothèque : la Job Karriere Bibliothek de Bochum (Allemagne)**

Ville de la Rhur (370 671 habitants), Bochum, capitale européenne de la culture en 2010, est une ville qui connaît des problèmes sociaux (taux de chômage de 10.7 %) et une forte immigration (habitants de nationalité étrangère : 8.8 % ; habitants issus de l'immigration : 14.4 %). La Job-Karriere-Bibliothek<sup>162</sup> (JKB) est située au sein de la bibliothèque centrale (« shop in shop ») et présente un fonds spécifique dédié à l'orientation, à la formation et à la recherche d'emploi<sup>163</sup>.

Le projet démarre en 1998 et s'achève en 2003, avec comme objectifs principaux l'augmentation de la fréquentation en attirant un public de non habitués, une nouvelle « clientèle », et l'amélioration de son image de marque vis-à-vis du public mais aussi des décideurs. Le projet comprend également la rénovation des bibliothèques et la formation du personnel. Il est financé par la Fondation Bertelsmann qui a choisi la ville de Bochum parmi 100 villes candidates. La ville a également apporté son soutien et s'est engagée à maintenir le budget de la bibliothèque à la fin du projet. Les outils marketing sont au cœur du projet : analyse du marché, clientèle ciblée, communication (relations publiques) indicateurs de résultats, plan de financement intégrant des entreprises privées.

L'espace (160 m<sup>2</sup>) se distingue par une couleur spécifique : le bleu et le rouge (alors que le reste de la bibliothèque est en bleu et vert). Des cloisons vitrées permettent également d'identifier la JKB du reste de la bibliothèque. 4000 documents imprimés sur la formation, l'orientation professionnelle, le développement professionnel, la formation continue, la création d'entreprise et l'information économique sont proposés au public. Le système de classement est propre avec une présentation thématique plus accessible au public mais qui serait plus difficile à gérer avec des collections plus importantes. Le public dispose en outre de six postes informatiques avec des ressources électroniques. Pour promouvoir la JKB, la bibliothèque participe aux manifestations et aux foires locales. Chaque année, elle est présente au salon des métiers.

---

<sup>161</sup> <http://www.ideastore.co.uk/en/articles/learning>

<sup>162</sup> Visite de la bibliothèque le 13 octobre 2009

<sup>163</sup> Voir ANNEXE 7.

Pour maintenir sa fréquentation et conserver son budget, la bibliothèque utilise de nombreux moyens de communication : travail en partenariat avec les institutions et les associations locales, publicité dans le métro et à l'université, brochures distribuées avec les journaux gratuits, questionnaires adressés aux familles. Les partenaires sont très nombreux : écoles, universités, universités populaires, l'Office du travail, le BIZ (Office d'information sur les métiers), la chambre des métiers, la chambre de commerce et de l'industrie, des organisations qui soutiennent les créateurs d'entreprises...

Mais la responsable de l'établissement, précise :

« le travail avec les partenaires est important, mais il est difficile de garder les liens, c'est un travail long dont on ne voit pas la fin<sup>164</sup> ».

Les difficultés présentes en France sont identiques outre-Rhin : la peur de se voir concurrencer dans leur domaine de compétence rend toute collaboration difficile avec les institutions travaillant dans le domaine de l'emploi et de la formation. « La bibliothèque propose donc une information et non un conseil dans ces secteurs<sup>165</sup> ».

Depuis la création du JKB, la fréquentation de la bibliothèque a augmenté et l'image de la bibliothèque a évolué, même si l'utilisation des postes internet baisse avec l'équipement des ménages. Les collections ont également dû être réduites avec la diminution du budget (5000 € pour 2009) et la recherche de sponsors serait nécessaire. La « Job-Karriere-Bibliothek » en ligne<sup>166</sup> est le prolongement sur internet de l'offre physique, à travers un site web très complet : présentation générale de la bibliothèque, événements, manifestations et stages dans la région, présentation des dernières parutions, sélection de sites web... Une personne s'occupe de l'actualisation du site qui nécessite environ cinq heures par semaine.

### **3.5.3 Bibliothèques universitaires américaines et « career centers »**

Les bibliothèques universitaires américaines mènent de manière générale une collaboration plus étroite avec les « career centers », équivalent de nos SCUIO. Ainsi la bibliothèque universitaire de Buffalo (état de New-York) a mis en place des séances de recherche d'information dans les formations sur la recherche d'emploi du « career center » afin que les étudiants apprennent à mener une recherche dans un annuaire professionnel, trouver et évaluer des informations sur une entreprise, effectuer une recherche d'emploi<sup>167</sup>... Toujours dans l'Est des Etats-Unis, prenant acte du fait que l'insertion professionnelle des étudiants était la priorité du « College of Business », la Business & Economics Library de l'Université de l'Illinois a redéfini son rôle. D'un fournisseur de contenus, elle est devenue un partenaire actif de l'insertion professionnelle des étudiants. Un bibliothécaire spécialiste propose ainsi, en lien avec le career center, une présentation collective des ressources en matière de recherche

---

<sup>164</sup> Visite de la bibliothèque et entretien avec la directrice le 13 octobre 2009

<sup>165</sup> Visite de la bibliothèque et entretien avec la directrice le 13 octobre 2009

<sup>166</sup> [www.job-karriere-bibliothek.de](http://www.job-karriere-bibliothek.de)

<sup>167</sup> HOLLISTER, C., « Bringing Information Literacy to Career Services », *Reference Services Review*, vol. 33, n° 1, 2005, 104–11

d'emploi. Dans un second temps, il fournit une aide individuelle, en lien avec la recherche d'emploi de chaque étudiant en demande. La mise en place de ce type d'aide individualisée fait du bibliothécaire un consultant concurrent des acteurs privés du consulting et du coaching. On notera que c'est la présence d'un bibliothécaire « expert » dans le domaine de l'emploi à la BU qui a permis de mettre en place une offre crédible.

La bibliothèque de l'Université de Laval (Québec) a inauguré en 2007 un partenariat avec le service de placement de l'Université, autour de trois axes :

- Le développement d'un fonds documentaire dédié à la recherche d'emploi,
- La diffusion de l'information à travers la mise en place d'un espace « emploi et carrière » au sein de la bibliothèque, dont le pendant numérique est une rubrique «emploi-carrière » hébergée par le site de la bibliothèque<sup>168</sup>,
- La formation à la recherche d'emploi, assurée conjointement par un bibliothécaire et une conseillère du Service « placement », permet de valoriser les outils de recherche d'emploi (notamment les répertoires d'employeurs) dans la perspective d'une rédaction de CV.

Un plan de développement des collections spécifique à ce fonds a été élaboré, et un bibliothécaire est particulièrement chargé de coordonner la collaboration avec le service de placement. Ce type de solution a beaucoup amélioré la visibilité de l'offre des deux services dans le domaine de l'insertion professionnelle.

---

<sup>168</sup> [http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/chercher/portails/education\\_op/orientation](http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/chercher/portails/education_op/orientation)



## Conclusion

---

Les politiques publiques favorisant le retour à l'emploi ou facilitant la reconversion professionnelle ont donc évolué vers une rationalisation des procédures et des champs d'intervention des opérateurs de terrain, s'inscrivant plus globalement dans le mouvement de révision générale des politiques publiques. Les administrations spécialisées interviennent désormais sur des champs bien délimités et la proximité vis-à-vis de la population du territoire de référence est présentée comme un objectif prioritaire par les ministères de tutelle. Les partenariats avec d'autres administrations et acteurs du monde associatif sont encouragés comme le prouvent de nombreux rapports officiels sur la question. Alors que les bibliothèques, publiques ou d'étude et de recherche, présentent des atouts multiples pour soutenir ces politiques, en particulier en proposant des collections à jour dans le domaine de l'emploi et de la formation, des espaces conviviaux, parfois des ressources numériques d'auto-apprentissage, elles ne sont jamais citées en tant que partenaires privilégiés des administrations de l'emploi. Contrairement aux missions d'information, celles concernant la formation tout au long de la vie demeurent mal connues. C'est d'autant plus étonnant au sein du monde universitaire où nous avons pu constater une fracture assez nette entre les acteurs de l'insertion professionnelle (SCUIO, BAIP) et de la documentation (SCD). L'ADBU<sup>169</sup> s'en inquiétait d'ailleurs en mai 2009 dans un document intitulé « *Politique de la documentation pour l'enseignement supérieur et la recherche : analyse et propositions* » :

« A l'heure du Plan Licence, de l'accent mis sur l'insertion professionnelle, de la nécessité de développer l'employabilité de tous (en formation initiale comme continue, dans la perspective de cursus professionnels moins linéaires, et réclamant une grande adaptabilité et des changements d'orientation), il est stupéfiant d'observer combien la question de la formation à la recherche documentaire, de l'autoformation par les ressources en réseaux, de l'évaluation des sources d'information est absente du débat pédagogique universitaire. Il est vrai qu'elle implique une remise en cause de ce qui se pratique actuellement dans l'enseignement supérieur et que tombent certaines barrières corporatistes. Les professionnels de la documentation ont un rôle important à jouer dans ces évolutions (...) <sup>170</sup> ».

Les bibliothèques municipales et intercommunales n'échappent pas à ce cloisonnement des actions. Certes, nous l'avons vu, des coopérations intéressantes existent entre des bibliothèques publiques, des agences de Pôle emploi, des maisons de l'emploi et des organismes de formation professionnelle. Mais elles sont le fruit d'initiatives locales, de la bonne entente entre responsables de structures culturelles et sociales et non d'une véritable incitation institutionnelle à l'échelle nationale. A partir de ces quelques exemples de collaboration réussie, quels peuvent être les ingrédients d'un partenariat productif dans ce domaine précis ?

---

<sup>169</sup> Association des Directeurs de Bibliothèques Universitaires

<sup>170</sup> ADBU, Politique de la documentation pour l'enseignement supérieur et la recherche : analyse et proposition, p.3. Consultable à l'adresse suivante : [http://www.adbu.fr/article.php3?id\\_article=671](http://www.adbu.fr/article.php3?id_article=671)

## 1. Analyse du contexte local et des acteurs en présence

Cette phase, pour autant indispensable qu'elle soit, n'est pas systématiquement mise en œuvre. La bibliothèque doit pourtant réaliser une véritable « étude de marché » pour estimer la pertinence d'une activité spécifique dans le domaine de l'insertion professionnelle. Cela passe par l'analyse des données concernant la population du territoire (l'INSEE met à disposition sur son site web des chiffres par zus<sup>171</sup>, commune et aire urbaine<sup>172</sup>), en particulier celles sur les demandeurs d'emploi. Il paraît alors intéressant de comparer la structure socio-démographique du territoire à celle des inscrits de la bibliothèque afin de repérer le comportement des personnes en recherche d'emploi. Ensuite, un travail sur les acteurs en présence doit être mené (si ce n'est pas déjà le cas comme nous avons pu le voir pour l'agglomération bordelaise) pour répondre à des questions stratégiques pour ce type de projet : existe-t-il des centres de documentations spécialisés ? Quels sont leurs conditions d'accès ? Existe-t-il déjà une dynamique de travail, des actions communes ? Ce travail doit permettre de convaincre les décideurs, élus et responsables administratifs, que la bibliothèque est au service des politiques publiques locales, comme l'affirme Thierry Giappiconi dans un article sur l'évaluation en bibliothèque :

« Il serait en effet plus rationnel, mais aussi plus conforme au principe de leur libre administration, de partir des domaines de compétence et de service susceptibles d'être aujourd'hui rendus par leurs bibliothèques-médiathèques pour envisager quelle pourrait être leur contribution à l'ensemble des politiques publiques locales plutôt que de les abandonner aux impératifs externes de « politiques culturelles » définies par des experts, des institutions extérieures, ou tout simplement des traditions jamais revisitées. Il y a fort à parier que la fonction documentaire de la bibliothèque retrouverait alors tout naturellement son lien avec la connaissance et, par la logique d'interaction des politiques publiques, avec la contribution à la formation initiale et à la formation continue et ses impacts et effets sur le développement économique, l'emploi, l'insertion sociale (...) <sup>173</sup> ».

## 2. Définition du partenariat, du rôle de chacun

Une fois le travail de recensement des forces en présence réalisé, une réflexion sur l'établissement de partenariats semble nécessaire. Toutes les bibliothèques de lecture publique étudiées mènent une politique étroite en coopération avec un acteur institutionnel de l'insertion professionnelle. Ces partenariats prennent plusieurs formes, mais le plus souvent il s'agit de la venue d'un agent de Pôle emploi ou de la maison de l'emploi dans la bibliothèque pour des permanences « conseils » ou des ateliers avec l'utilisation du matériel informatique de la bibliothèque. Contractualiser cette coopération s'avère très utile et chacune des parties doit pouvoir expliciter son rôle précis et son apport dans le projet. Bien souvent on a le sentiment que la structure

---

<sup>171</sup> Zone urbaine sensible

<sup>172</sup> Voir par exemple les données sur l'aire urbaine de Reims : <http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/donnees-detaillees/duicq/uu.asp?reg=21&uu=51701>

<sup>173</sup> GIAPPICONI, T., « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », BBF, 2008, n° 3, p. 6-21 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2010.

extérieure apporte son expérience et sa qualification et la bibliothèque, des locaux et du matériel informatique. Plusieurs partenaires de bibliothèques ont manifesté clairement dans le cadre de cette recherche leur intérêt pour un travail commun avec une bibliothèque/médiathèque : ressources documentaires à jour, ouverture au grand public, qualité d'accueil, gratuité de l'accès (une donnée essentielle), etc. Aux directeurs d'établissement de valoriser leur établissement !

### 3. Mise en valeur du fonds documentaire

Le premier atout, même si cela peut sembler banal de l'affirmer, c'est le fonds documentaire et les compétences des bibliothécaires dans la gestion des collections. Les professionnels des bibliothèques doivent valoriser les fonds « emploi et formation » car les institutions intervenant dans le champ de l'insertion professionnelle n'ont que très rarement des espaces et des budgets dévolus à la documentation. La mise en relation entre une expertise humaine et une documentation adaptée, le plus souvent des guides pratiques empruntables par l'utilisateur, constitue indéniablement une plus-value pour une politique publique locale de l'emploi. Les acquéreurs doivent aussi tirer profits de ces partenariats en sollicitant des experts à même d'effectuer des conseils d'achat. C'est d'ailleurs là une démarche tout à fait naturelle dans une politique documentaire formalisée comme l'a expliqué Jérôme Pouchol, créateur de la désormais fameuse « fiche domaine » :

« Ces prescriptions ne [peuvent] s'établir qu'en considération des logiques de contexte propres à chaque établissement, ce qui implique au préalable une bonne connaissance de l'environnement (éducatif, culturel, économique) et de son tissu partenarial<sup>174</sup> ».

De manière plus explicite, on retrouve dans la fiche domaine la rubrique « Expert-conseil :

« Une culture de la collaboration inter et extraprofessionnelle. L'acquéreur choisira l'expert (extérieur à l'établissement) qui, à titre consultatif, sera la « valeur ajoutée » à la réflexion portant sur les contenus spécialisés du domaine d'acquisition<sup>175</sup> ».

Si des efforts sont constatés depuis quelques années en matière de formalisation documentaire, il faut bien avouer que le partenariat visant à améliorer la sélection de documents demeure encore peu répandu.

### 4. Utilisation du site web

S'appuyer sur le site web – dans la mesure où celui-ci existe et dispose d'une offre en ligne – est pertinent dans le développement d'une offre de services complète en direction des demandeurs d'emploi. L'autoformation à distance mise en place par certaines bibliothèques municipales sous l'égide de la Bpi a un intérêt particulier pour toute personne désirent se former, et pas seulement pour trouver un emploi, pour évoluer aussi dans sa carrière. Le site web permet également de mettre en valeur la documentation ou

---

<sup>174</sup> POUCHOL, J., « Pratiques et politiques d'acquisition », *BBF*, 2006, n° 1, p. 5-17 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 23 décembre 2010

<sup>175</sup> *Id.*

des animations. Les sites web de la BEI et de la Job Karriere Bibliothek de Bochum sont à cet égard très bien réalisés. Si, comme nous l'avons vu, la bibliothèque comme « troisième lieu » est un atout indéniable, il ne faut pas non plus sous-estimer « la deuxième bibliothèque » terme utilisé par Jean-Pierre Sakoun lors de la journée d'étude organisée à Paris par l'ABF sur « les bibliothèques à l'heure du numérique ». Prenant l'exemple de la bibliothèque de Brême<sup>176</sup>, il explique :

« Les bibliothécaires de Brême ne cataloguent plus, n'équipent plus, ne prêtent plus (ces tâches sont effectuées par des services techniques centraux, ou par des automates de prêt). Les bibliothécaires sont avec le public tout le temps, dans la bibliothèque physique, comme dans la bibliothèque virtuelle. Il n'y a désormais qu'une seule bibliothèque, l'une étant indissociable de l'autre. A Brême, les recherches dans la bibliothèque physique ont chuté mais elles augmentent dans la 2ème bibliothèque<sup>177</sup> ».

## 5. Accueil, aide et accompagnement

L'aspect humain s'avère fondamental, en particulier pour des usagers reprochant le côté impersonnel de l'administration dont le traitement des dossiers peut parfois être marqué par un certain taylorisme. Il n'est pas inutile de rappeler que les agents présents en banque de renseignements, en bibliothèques, ne sont pas - dans la grande majorité des cas - soumis à des impératifs de quotas journaliers ou à des temps limités d'entretiens. La bibliothèque est un lieu « neutre », non stigmatisant. L'amplitude horaire peut se révéler intéressante même si bien entendu on ne peut pas parler de points forts tant le retard français est réel. Néanmoins, les horaires d'ouverture des agences de Pôle emploi et de bibliothèques publiques sont généralement complémentaires. L'exemple bordelais est intéressant : la bibliothèque Mériadeck, situé dans un quartier à vocation administrative, ouvre 53 heures par semaine, 6 jours sur 7, fermant le soir à 19h. Elle est fermée le jeudi matin. L'agence de Pôle emploi du quartier (la principale de l'agglomération) est ouverte au public 34 heures 30 par semaine, 5 jours sur 7, dès 8h30 le matin mais seulement jusqu'à 16h30 (et fermeture le jeudi après-midi).

Si on peut penser à l'instar d'Olivier Chourrot et Elisabeth Meller-Liron que la bibliothèque est aujourd'hui, partout dans le monde, « une instance de formation tout au long de la vie [...] peut-être la seule institution à vraiment mériter ce titre<sup>178</sup> », cette opinion ne semble pas partagée par l'ensemble des opérateurs intervenant dans le domaine de l'emploi et de la formation. Mais comment les blâmer, alors que certains professionnels des bibliothèques en sont encore à organiser des journées d'étude, des colloques pour se convaincre de l'importance du « rôle social des bibliothèques » ! C'est aujourd'hui aux directeurs d'établissement et aux responsables de services « emploi et formation » de se faire connaître, d'utiliser les outils de communication actuels, d'investir les réseaux existants, pour inscrire d'avantage leurs structures au cœur de la vie de la Cité.

---

<sup>176</sup> Visite de la Stadtbibliothek Bremen le 14 octobre 2009. Ce réseau de lecture publique a la particularité d'avoir vu le nombre d'établissements passer de 25 à 6 (plus importants en taille).

<sup>177</sup> SAKOUN, J.P. « La deuxième bibliothèque », *les bibliothèques à l'heure du numérique*, journée d'étude organisée par l'ABF Paris le 14 juin 2010.

<sup>178</sup> CHOURROT, O., MELLER-LIRON, E., *op. cit.*

# **Sources**

## **Entretiens**

Entretien avec Jérôme Burguière, directeur d'Aquitaine Cap métier, le 7 décembre 2009.

Entretien avec Mamadou Seck responsable de l'espace bureautique de la médiathèque de Vénissieux, le 22 septembre 2010.

Entretiens avec Jean-André Ithier, responsable de la médiathèque Croix-Rouge à Reims et avec Estelle Derouillat responsable du secteur Actualité le 30 septembre 2010.

Entretien avec E. Boumpoutou, responsable du service Emploi et formation à la BEI (Cergy-Pontoise), le 1er octobre 2010.

Entretien avec Laurent Deverrière, responsable de la bibliothèque Jean-Macé (Lyon), le 28 octobre 2010.

Entretien avec Patrick Volpilhac, directeur d'ECLA, le 8 novembre 2010.

Entretien avec Céline Richier, responsable de la section adulte de la médiathèque du Bachut (Lyon), le 9 novembre 2010.

Entretien avec Anita Largouet, directrice du SCD Bordeaux III, le 10 novembre 2010.

Entretien (par mail) avec Claude Jolly, adjoint au chef du service de la stratégie de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP), le 15 novembre 2010.

Entretien avec Raoul Sanchez, directeur adjoint de Pôle emploi Vénissieux le 21 novembre 2010.

Entretien (par mail) avec Christine Polo, responsable du PREF de Pampelonne (Tarn), le 23 novembre 2010.

Entretien (par mail) avec Olivier Tachaud, directeur du SCD d'Angers, le 23 novembre 2010.

Entretien (par mail) avec Abdessamad Baazizi, Maison de l'emploi de Bordeaux, le 24 novembre 2010

## Visites de bibliothèques

Bibliothèque d'Etude et d'Information de Cergy-Pontoise

Médiathèque Croix-Rouge à Reims

Bibliothèque municipale de Bordeaux

Bibliothèque Jean-Macé (Bm de Lyon)

Médiathèque du Bachut (Bm de Lyon)

Job-Karriere-Bibliothek de Bochum (Allemagne)

StadtBibliothek Bremen (Allemagne)

Bibliothèque publique d'information (Paris)

# ***Bibliographie***

## **L'insertion professionnelle en France**

### **Rapports officiels**

**LUNEL, Pierre**, *Schéma national de l'orientation et de l'insertion professionnelle, pour un nouveau pacte avec la jeunesse*. Paris : Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, mars 2007 [en ligne]  
<<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/074000262/0000.pdf>>  
Consulté le 18 septembre 2010

**OBSERVATOIRE NATIONAL DES ZONES URBAINES SENSIBLES**, *Rapport 2009*, [en ligne] <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/094000570/0000.pdf> Consulté le 19 septembre 2010

**SCHWARTZ Bertrand**, *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, La Documentation française, 1981

### **Monographies et articles**

**AGULHON, Catherine**, « Les politiques régionales de formation professionnelle. Du référentiel commun à la politique locale », *Education et société*, février 2005, n°16, p. 285

**BERTHET, Thierry (dir)**, *Des emplois près de chez vous. La territorialisation des politiques d'emploi en questions*. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, 2005

**BOUILLAGUET, Patricia**, « L'articulation public-privé dans l'offre de formation professionnelle », *Revue française d'administration publique*, 2002/4, n°104

**CASTEL Robert**, *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris : Gallimard (folio-essais), 1995

**CHARBONNEL, Pierre, LANGOUET, Gabriel**, « Les programmes d'aide à l'insertion des jeunes » *Education et sociétés*, n°7, janvier 2001

**DUBAR Claude**, « La construction sociale de l'insertion professionnelle » *Education et Sociétés*, n° 7, janvier 2001

**DUBAR Claude**, « Réflexions sociologiques sur la notion d'insertion », in Charlot B. et Glasmann D. (dir.) *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*. Paris : PUF, 1998

**GIRET, Jean-François**, *Pour une économie de l'insertion professionnelle des jeunes*. Paris : CNRS éd., 2000

**JELLAB, Aziz**, *Le travail d'insertion en mission locale*. Paris : L'Harmattan, 1997

**LESCURE, Etienne de (Coord.)**, *La Construction du système français de formation professionnelle continue*. Actes des Rencontres organisées par le Groupe d'étude – Histoire de la formation des adultes (GEHFA) les 29 mars et 27 novembre 2001. Paris : L'Harmattan, 2004

**LORIOU Marc (dir)**, *Qu'est-ce que l'insertion ?* Paris : L'Harmattan, 1999

**NICOLE-DRANCOURT, Chantal, ROULLEAU-BERGER, Laurence**, *L'insertion des jeunes en France*. Paris : PUF (Que-sais je ?), 1995

## **Bibliothèques et insertion professionnelle**

### **Rapports officiels**

**COMMISSION EUROPEENNE**, *Les bibliothèques publiques dans la société de l'information*. Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 1997 [en ligne] <http://cordis.europa.eu/libraries/fr/plis/study.html#toc>  
Consulté le 10 septembre 2010

**COMMISSION EUROPEENNE**, *Mémoire sur l'éducation et la formation tout au long de la vie*. Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 2000 [en ligne] <http://www2.cfwb.be/lll/charger/memorandum.pdf>  
Consulté le 15 décembre 2010

### **Monographies, articles**

**AGENCE REGIONALE POUR L'ECRIT ET LE LIVRE EN AQUITAINE**, *Bibliothèques et services d'accompagnement à l'emploi : quelles complémentarités, quelles synergies ?* Bordeaux : Arpel Aquitaine [en ligne]  
<http://arpel.aquitaine.fr/spip.php?article100001995>  
Consulté le 20 juin 2010

**BALAVOINE, Anne**, « L'ouverture vers les domaines de l'emploi, de l'insertion et de la formation : retour d'expérience à la médiathèque de saint-quentin-en-yvelines », *BBF*, 2009, n° 2, p. 59-67 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 10 septembre 2010

**CAILLOT, Audrey, GESTION, Marie-Laure**, « Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or », *BBF*, 2009, n° 2, p. 46-49 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 8 septembre 2010

**CHOURROT, Olivier, MELLER-LIRON, Élisabeth**, « Bibliothèques et insertion professionnelle », *BBF*, 2009, n° 2, p. 6-12 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 10 septembre 2010



**LAS VERGNAS, Olivier, PROKHOROFF, Catherine**, « La cité des métiers de la Villette : un outil d'insertion professionnelle au sein d'une bibliothèque », *BBF*, 2009, n° 2, p. 50-55 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>  
Consulté le 12 septembre 2010

**LOPEZ, Caroline, YON-CASSAT, Françoise**, « Prisme, au service des demandeurs d'emploi et des créateurs d'entreprise : un pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise à la BnF », *BBF*, 2009, n° 2, p. 56-58 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>  
Consulté le 12 septembre 2010

**NETZER, Michel**, « De la formation permanente à la « formation professionnelle tout au long de la vie » », *BBF*, 2009, n° 2, p. 72-75 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>  
Consulté le 16 octobre 2010

**OUADJAOUDI, Maryse**, « Projet de serveur Emploi-Formation : partenariats et difficultés », dans *Bibliothèques et emploi, le rôle des bibliothèques dans l'information sur l'emploi*. Paris : Bpi / Centre Pompidou, 1998

**OUADJAOUDI, Maryse, TEILLARD, Sylviane**, « Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble », *BBF*, 2002, n° 3, p. 70-74 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2010

**VERBEKE, Pierre, LOUNICI, Chérif**, « Lille : atelier de pédagogie personnalisée et médiathèque, l'odyssée d'un partenariat », *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Bpi, 2006

## Le rôle social des bibliothèques

**ARLABOSSE, Suzanne, TABAH, Dominique**, « Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis », *BBF*, 2009, n° 2, p. 39-45 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>  
Consulté le 7 octobre 2010

**AUBERT, Annie**, « Pratiquer le partenariat pour participer à la vie locale », *BBF*, 2000, n° 5, p. 86-88 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 24 novembre 2010

**BAZIN, Patrick**, « Plus proches des lointains », *BBF*, 2004, n° 2, p. 8-14 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 24 novembre 2010

**BERTRAND, Anne-Marie (Dir.)**, *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008

**BERTRAND, Anne-Marie**, *Les Bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002

**CALMET, Marie**, *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne : Esssib, 2004

**CAILLOT, Audrey, GESTIN, Marie-Laure**, « Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or », *BBF*, 2009, n° 2, p. 46-49 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2010

**ERMAKOFF, Thierry**, « Le "rôle social" des bibliothèques », dans Bertrand, Anne-Marie (Dir.). *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2008, p. 72-80

**ERMAKOFF, Thierry**, « De nouveaux modèles de bibliothèque ? », *BBF*, 2009, n° 4, p. 93-94 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2010

**MASSE, Isabelle**, « Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain », *BBF*, 1996, n° 3, p. 64-65 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 28 octobre 2010

**PETIT, Michèle**, « De la bibliothèque au droit de cité », *BBF*, 1997, n° 1, p. 6-11 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 23 octobre 2010

**POISSENOT, Claude**, *La Nouvelle bibliothèque, contribution pour la bibliothèque de demain*. Territorial Editions, 2009

**RICHTER, Noë**, « Aux origines de la lecture publique », *BBF*, 1978, n° 4, p. 221-249 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 novembre 2010

**TABAH, Dominique**, « Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny », *BBF*, 1997, n° 1, p. 41-50 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 23 octobre 2010

## **Bibliothèques universitaires, étudiants et insertion professionnelle**

### **Rapportsofficiels**

**CHALON Tristan, CHOISNARD Marie-Françoise, GEORGET Michel, HEDOIN Jean-Pierre**, *L'information des étudiants sur les débouchés des formations et leur accompagnement vers l'insertion professionnelle*, IGAENR. Paris : MESR, juin 2007 [en ligne] <<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/074000532/0000.pdf>> Consulté le 18 novembre 2010

**CHAUDRON, Thomas, UHALDEBORDE, Jean-Michel**, *Contribution à la mise en oeuvre de bureaux d'aide à l'insertion professionnelle dans les universités, Rapport à Madame la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche*. Paris : La Documentation française, juin 2008 [en ligne] <<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000642/0000.pdf>> Consulté le 23 novembre 2010

**DUMONT, Catherine**, *25 ans de politiques d'insertion des jeunes : quel bilan ?*, Avis du Conseil économique, social et environnemental. Paris : Direction des Journaux officiels, 2008 [en ligne] <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapportspublics/084000686/index.shtml>> Consulté le 23 novembre 2010

**DURPAIRE, Jean-Louis, RENOULT, Daniel**, *L'accès et la formation à la documentation du lycée à l'université : un enjeu pour la réussite des études supérieures*, IGEN-IGB, Rapport - n° 2009-000, mars 2009 [en ligne]

**HETZEL, Patrick**, *De l'université à l'emploi, Rapport final de la commission du débat national Université-Emploi*. Paris : La Documentation française, 2006 [en ligne] <<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/064000796/0000.pdf>> Consulté le 23 novembre 2010

**LARROUTUROU, Bernard**, *Pour rénover l'enseignement supérieur parisien, Rapport à Madame la Ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche*, octobre 2009 [en ligne] <[http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2009/48/5/arapportlarroutouro\\_121485.pdf](http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2009/48/5/arapportlarroutouro_121485.pdf)> Consulté le 23 novembre 2010

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE**, *Plan pluriannuel pour la réussite en licence : document d'orientation* [en ligne] <[http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/Communiques/01/8/orientationlicence\\_21018.pdf](http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/Communiques/01/8/orientationlicence_21018.pdf)> Consulté le 23 novembre 2010

**PERRIN, Georges**, *L'Emploi des étudiants dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur*, IGB, Rapport - n° 2007-013, juin 2007 [en ligne] <<http://www.culture.gouv.fr/culture/guides/dll/Rapport2007IGBemploiétudiants.pdf>> Consulté le 21 octobre 2010

**PROGLIO, Henri, DJELLAL Robert et TALNEAU Sophie**, *L'insertion des jeunes sortis de l'enseignement supérieur*. Paris : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, février 2006 [en ligne] <<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/064000162/0000.pdf>> Consulté le 23 novembre 2010

**SAINT-GIRONS, Bernard**, *Renforcer l'orientation active : pour une transition réussie du lycée vers l'enseignement supérieur*, Bernard Saint-Girons. Paris : MEN, juillet 2009 [en ligne] <[http://media.education.gouv.fr/file/Orientation/46/6/rapportorientation-active-juillet-2009\\_66466.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/Orientation/46/6/rapportorientation-active-juillet-2009_66466.pdf)> Consulté le 23 novembre 2010

### **Monographies, articles**

**BEAUPÈRE, Nathalie, CHALUMEAU, Lucile, GURY, Nicolas et HUGRÉE Cédric**, *L'abandon des études supérieures, ouvrage réalisé pour l'OVE*. Paris : La Documentation française, 2007

**BECKRI-DINOIRD, Carine (dir.)**, *Favoriser la réussite des étudiants*.  
Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2009

**BLIN, Frédéric, STOLL, Mathieu**, « La formation des usagers dans l'enseignement supérieur », *BBF*, 2005, n° 6, p. 5-15 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 novembre 2010

**BOURDIEU, Pierre et PASSERON, Jean-Claude**, *Les héritiers : les étudiants et la culture*. Paris : Les Editions de Minuit, 1975

**CARBONE, Pierre**, « L'université à l'horizon 2012 », *BBF*, 2009, n° 6, p. 12-17 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0012-002>> consulté le 23 novembre 2010

**CATTANE, Viviane**, *L'emploi étudiant en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude DCB sous la direction de Daniel Eymard. Villeurbanne : ENSSIB, 2006 [en ligne] <[http://bu.univ-tln.fr/toulon\\_new/pages/formations/MEMcattane040106.pdf](http://bu.univ-tln.fr/toulon_new/pages/formations/MEMcattane040106.pdf)> Consulté le 16 novembre 2010

**CHARENTREAU, Anne-Marie**, « Bibliothèques universitaires : des ambitions et des attentes », *BBF*, 2007, n° 1, p. 28-33 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 23 novembre 2010

**CAZAUX, Marie-Annick et NOËL, Elizabeth**, « Enquête sur la formation à la méthodologie documentaire », *BBF*, n° 6, 2005, p.24-28 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0024-003>> 16 novembre 2010

**DUPUIS, Richard**, *Les Bibliothèques universitaires partenaires de la réussite des étudiants : le point de vue d'un enseignant*, ABF, 2008 [en ligne] <<http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/dupuis.pdf>> Consulté le 21 décembre 2009

**GIAPPICONI, Thierry, GIRARD, Christine**, « Mutualiser l'action des bibliothèques territoriales et universitaires », *BBF*, 2009, n° 2, p. 18-27 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 017 octobre 2010

**LEMESLE, Alice**, *Accueil des étudiants de premier cycle : nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces*, Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Michèle Gasc. Villeurbanne : Enssib, 2009 [en ligne] <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2061>> Consulté le 17 octobre 2010

**LE GOFF Pauline**, *De la réussite des étudiants à leur insertion professionnelle : nouveaux défis pour l'Université et ses bibliothèques*, Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Sandrine Malotiaux. Villeurbanne : Enssib, 2009

**MALOTAUX, Sandrine**, « L'insertion professionnelle, enjeu pour les universités », *BBF*, 2009, n° 2, p. 13-16 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 novembre 2010

**RAYOU, Patrick (dir.)**, « Entrer, étudier, réussir à l'université », *Revue française de pédagogie*, 2001, n° 136

**RENAUT, Alain**, *Quel avenir pour nos universités ? Essai de politique universitaire*. Boulogne : Timée-Ed., 2008

**ROUANET, Flavie**, « Itinéraire d'une étudiante en bibliothèque », *BBF*, 2006, n° 2, p. 42-46 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 octobre 2010

### **Bibliothèques « troisièmeliu »**

**OLDENBURG, Ray**, *The Great Good Place : Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community*, New-York : Marlowe & Co, 1999.

**RAYNAUD, Françoise, SERVET, Mathilde**, « Les angoumoisins attendent leur bibliothèque du XXI<sup>e</sup> siècle », *BBF*, 2010, n° 4, p. 64-65 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 22 décembre 2010

**SERVET, Mathilde**, « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, 2010, n° 4, p. 57-63 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 22 novembre 2010

**SERVET, Mathilde**, *Les bibliothèques troisième lieu*, mémoire d'étude DCB sous la direction de Yves Desrichard. Villeurbanne : Enssib, 2009

### **Autoformation, learning centres**

**AYMONIN, David**, *La Bibliothèque du Rolex Learning Center de l'EPFL : Mais pourquoi donc construire une bibliothèque académique à l'heure de Google et de Wikipedia ?* Paris : Maison des Sciences de l'Homme, 2009 [en ligne] <<http://infoscience.epfl.ch/record/142065/files/>> Consulté le 21 novembre 2010

**BLANDIN, Pascaline**, *L'Autoformation en bibliothèque : avantages et inconvénients, quels profits pour quels acteurs ?* In 6<sup>e</sup> colloque sur l'autoformation. Montpellier, 3, 4, 5 décembre 2001

**CARRÉ, Joël**, *Construire une offre d'autoformation en bibliothèque publique*, Mémoire d'étude DCB sous la direction d'Anne Jay, Villeurbanne, Enssib, 2008 [en ligne] <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1828>> Consulté le 12 juin 2010

**CARRE, Philippe**, *L'Autoformation dans la formation professionnelle*. Paris : Documentation Française, 1992

**DARTIGUENAVE, Bruno**, « Bibliothèques et autodidaxie », *BBF*, 2002, n°3, p 36-41 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 22 octobre 2010

**DAVAL, Régine, JAY, Anne, VOLKOFF, Anne**, « L'autoformation à la Bibliothèque publique d'information », *BBF*, 2002, n° 3, p. 50-57 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 22 octobre 2010

**DUMAZEDIER, Joffre**, *Penser l'autoformation : société d'aujourd'hui et pratiques d'autoformation*. Lyon : Chronique sociale, 2002

**JOUGUELET, Suzanne**, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégré à l'enseignement et à la recherche*, IGB, Rapport n° 2009-022, décembre 2009 [en ligne] <[http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport\\_Learning\\_Centers\\_7-12\\_RV\\_131336.pdf](http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf)> Consulté le 12 septembre 2010

**VERBEKE, Pierre, LOUNICI, Chérif**, « Lille : atelier de pédagogie personnalisée et médiathèque, l'odyssée d'un partenariat », *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Bpi, 2006

**VERRIER, Christian**, « Éléments pour une approche de l'autodidaxie », *BBF*, 2002, n° 3, p. 17-21 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 7 octobre 2010

### Ailleurs...

**CRIT, Stuart, IANDOLI, Laura (éd.)**, *Innovative Spaces in ARL Libraries : results of a 2008 study*, Association of Research Libraries, Juin 2009 [en ligne] <<http://www.arl.org/bm~doc/innovative-spaces-2009.pdf>> Consulté le 21 novembre 2010

**DODIGLIANI, Sergio**, « Les idea Stores » *BBF*, 2008, n° 1, p. 69-72 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 7 novembre 2010

**DE HART, B.**, « Job search strategies : Library instruction collaborates with university career services », *The Reference Librarian* n° 55, 1996, p. 73-81

**HAGGSTROM, Britt Marie**, « Bibliothèques publiques scandinaves et formation tout au long de la vie », *BBF*, 2002, n° 3, p. 32-35 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 02 décembre 2010

**SONG, Yoo-Seong**, « Collaboration with the Business Career Services Office : A case study at the University of Illinois at Urbana-Champaign », *Research Strategies*, n° 20, 2007, p. 311-21

## ***Table des annexes***

<b>ANNEXE 1 : LE CHÔMAGE EN FRANCE AU TROISIÈME TRIMESTRE 2010</b>	<b>80</b>
<b>ANNEXE 2 : LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN FRANCE .....</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXE 3 : FICHE DU RÉPERTOIRE EFE DE BORDEAUX.....</b>	<b>82</b>
<b>ANNEXE 4 : CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE PÔLE EMPLOI ET MÉDIATHÈQUE DU BACHUT (LYON).....</b>	<b>83</b>
<b>ANNEXE 5 : PLAN DE CLASSEMENT ET ÉTAT DU FONDS « EMPLOI-FORMATION », SERVICE ACTUALITÉ ET AUTOFORMATION, BM DE BORDEAUX .....</b>	<b>87</b>
<b>ANNEXE 6 : CARTOGRAPHIE DU FONDS DOCUMENTAIRE « INFODOC », MÉDIATHÈQUE DU CANAL, ST-QUENTIN-EN-YVELINES.....</b>	<b>89</b>
<b>ANNEXE 7 : LA JOB KARRIERE BIBLIOTHEK DE BOCHUM .....</b>	<b>91</b>
<b>ANNEXE 8 : CARTE SYNTHÉTIQUE DES PRINCIPAUX FONDS EMPLOI-FORMATION .....</b>	<b>92</b>

## **Annexe 1 : le chômage en France au troisième trimestre 2010**

### **Taux de chômage BIT en France métropolitaine**

*Données cvs, en moyenne trimestrielle - France métropolitaine*

	Taux de chômage BIT (%)		Variation en points sur		Milliers
	2010T2	2010T3 (p)*	un trimestre	un an	2010T3 (p)*
<b>Ensemble</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>	<b>2 631</b>
15-24 ans	23,3	24,2	0,9	0,5	637
25-49 ans	8,4	8,3	-0,1	0,1	1 511
50 ans ou plus	6,2	6,4	0,2	0,2	482
<b>Hommes</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>-0,2</b>	<b>0,1</b>	<b>1 316</b>
15-24 ans	22,4	22,8	0,4	-1,2	330
25-49 ans	8,2	7,9	-0,3	0,3	747
50 ans ou plus	6,1	6,2	0,1	0	239
<b>Femmes</b>	<b>9,5</b>	<b>9,7</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>1 314</b>
15-24 ans	24,5	25,8	1,3	2,4	307
25-49 ans	8,7	8,8	0,1	-0,1	765
50 ans ou plus	6,3	6,7	0,4	0,5	243

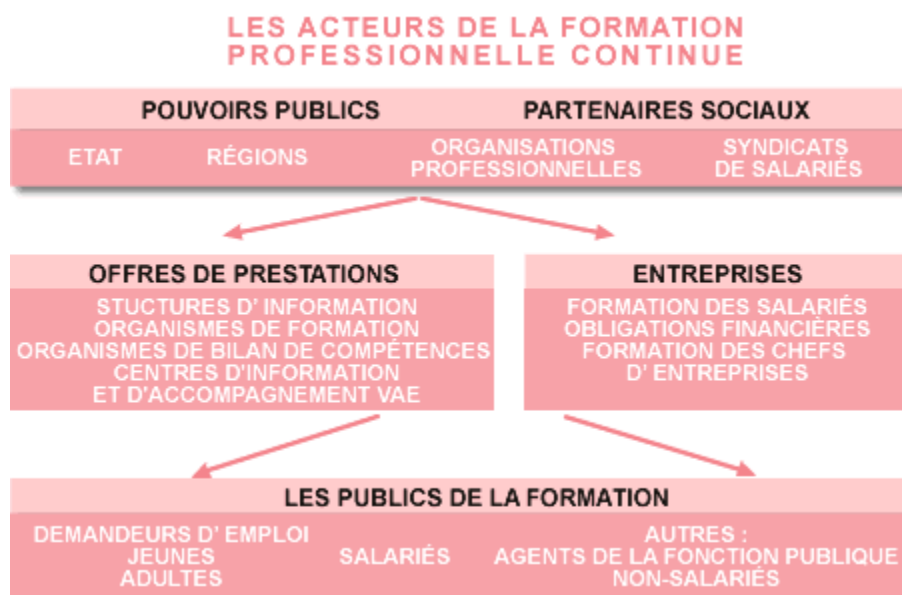
\*(p) = provisoire

Champ : France métropolitaine, population des ménages, personnes de 15 ans ou plus

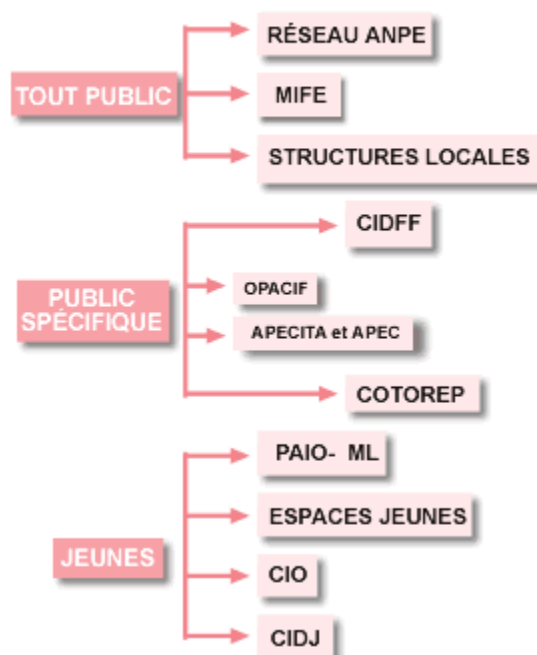
Source : Insee, enquête Emploi



## Annexe 2 : la formation professionnelle en France



### L'INFORMATION DES BÉNÉFICIAIRES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE



Source : Centre inffo <http://www.centre-inffo.fr/v2/dispositif/index.htm>

## Annexe 3 : fiche du répertoire EFE de Bordeaux



Maison de la Promotion Sociale -  
Centre de Ressources

**MPS**

24, avenue de Virecourt  
33370 ARTIGUES-PRES-BORDEAUX

**Contact : Christine MARTY - Chargée d'Information-Documentation**

Tél : 05 56 77 34 18 (ligne directe)

Tél : 05 56 77 34 00

Fax : 05 56 77 34 18

Courriel : [documentation@mps-aquitaine.org](mailto:documentation@mps-aquitaine.org)

Site web : [www.mps-aquitaine.org](http://www.mps-aquitaine.org)

### Conditions d'accès :

Le centre de ressources est accessible à toutes les personnes en formation ou ayant suivi une formation au sein de la MPS. On peut recevoir également d'autres publics au cas par cas sur rendez vous.

Horaires d'ouverture au public : consultation sur place

Lundi au jeudi 9h -12h30 et 13h45 -17h30

Vendredi 9h -12h30 et 13h45 -17h00

### Domaine de compétences :

Activités de formation : animation, gérontologie, environnement, bureautique, secrétariat.

Acquisition des savoirs de base, préparation à de nouvelles qualifications.

### Fonds documentaire :

- Ouvrages sur les thèmes de la pédagogie, l'orientation, les techniques de recherche d'emploi. Manuels d'enseignement général.
- Revues d'actualités et presse spécialisée (économie, législation, secteur santé et social, gérontologie, vie locale, éducation permanente).
- Cd-rom, outils pédagogiques.
- Pôle FOAD

### Missions du service :

Veille documentaire stratégique et appui technique aux équipes pédagogiques des sites décentralisés de la MPS.

Ateliers collectifs d'information et méthodologie documentaire sur les filières métiers, l'offre de formation, les entreprises. Appui individualisé au projet professionnel.

Produits documentaires : dossiers de synthèses thématiques et bibliographies sélectives.

# **Annexe 4 : convention de partenariat entre Pôle emploi et médiathèque du Bachut (Lyon)**

## **CONVENTION DE PARRAINAGE**

### **Entre**

**La Ville de Lyon**, dont le siège social est Place de la Comédie 69205 Lyon cedex 01, représentée par son maire en exercice, Monsieur Gérard Collomb, et par délégation par Monsieur Georges Képénékian, Adjoint à la culture, au patrimoine et aux droits des citoyens, autorisé aux fins des présentes par la délibération N° 20102746 adoptée en séance du conseil municipal du 13 septembre 2010 envoyée en préfecture le 16 septembre 2010.

**Ci-après dénommée « La Médiathèque du Bachut »**

### **Et**

**Pôle Emploi**, institution nationale publique mentionnée à l'Article L.5312-1 du Code du travail, représenté par Madame Brigitte Montignot, Directrice de l'agence de Lyon Cazeneuve, dûment habilitée à cet effet en application des dispositions de l'article R.5312-26 du Code du travail, domicilié 16 rue Paul Cazeneuve 69008 LYON

**Ci-après dénommée « Le Pôle Emploi »**

## **PREAMBULE**

Le Pôle Emploi et la Bibliothèque municipale de Lyon souhaitent mettre à disposition des demandeurs d'emploi un environnement propice à la recherche d'emploi.

Considérant que l'environnement documentaire et l'offre numérique de la Médiathèque du Bachut, représentent un atout majeur pour l'usager engagé dans une démarche de recherche d'emploi, les partenaires désirent inscrire cette coopération et cette mise à disposition dans la durée.

## **ARTICLE 1 : Objet de la convention**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de partenariat sous forme de parrainage entre la Médiathèque du Bachut et le Pôle Emploi.

Elle a pour objet l'organisation d'ateliers animés par le Pôle-emploi, dans l'espace numérique adulte de la Médiathèque du Bachut. Ces ateliers visent à faciliter l'appropriation et l'accès aux services à distance des usagers de l'agence Pôle-emploi de Lyon Cazeneuve et du public de la Médiathèque : découverte du site Pôle-emploi et de ses fonctionnalités pour les candidats (inscription, dépôt de CV, recherche d'offres, dépôt de candidature en ligne...) et les employeurs (dépôt d'une annonce, consultation des CV en ligne...).

La présente convention vise aussi à permettre l'accès à l'auditorium de la Médiathèque pour l'organisation par Pôle-emploi de manifestations exceptionnelles. Les modalités d'accès seront par ailleurs précisées dans cette convention.

Les publics concernés sont les demandeurs d'emploi inscrits au Pôle Emploi, les employeurs, les usagers de la médiathèque du Bachut.

## **ARTICLE 2 : Les engagements du Pôle Emploi et de la médiathèque du BACHUT**

Le Pôle Emploi s'engage :

à effectuer personnellement les animations ci-après décrites. Il s'interdit de confier cette mission à un tiers quel qu'il soit.

- à animer à la Médiathèque du Bachut deux ateliers par mois (le 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> mardi) dénommés « utiliser pole-emploi.fr » dans les conditions du déroulement des ateliers du Pôle Emploi :
  - Animation par un agent du Pôle Emploi formé.
  - Déroulement de l'atelier sur 3 heures les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> mardis matins de chaque mois sauf fermetures annuelles de la Médiathèque.
  - Assurer la promotion des services de l'espace internet de la Médiathèque auprès des demandeurs d'emploi résidant sur le 8<sup>ème</sup> arrondissement.
- à organiser ponctuellement des manifestations exceptionnelles :
  - Animation par un ou plusieurs agents du Pôle Emploi.
  - Déroulement de la manifestation sur une durée et une date préalablement définie avec la Médiathèque (en dehors du jeudi).

La Médiathèque du Bachut s'engage dans le cadre des ateliers :

- A mettre à disposition un local équipé en accès internet pour les participants.
- A être assurée pour l'accueil dans ses locaux.
- A accueillir les participants aux ateliers et leur présenter les locaux et les services de la Médiathèque (15 minutes).
- A assurer la promotion de l'atelier auprès du public de la Médiathèque.
- A former les demandeurs d'emploi n'ayant pas les pré-requis (initiation à la manipulation du clavier et de la souris) pour intégrer l'atelier.
- A mettre à disposition le fond documentaire lié à l'emploi et la formation (dont le KOMPASS en ligne).

La Médiathèque du Bachut s'engage dans le cadre des manifestations exceptionnelles :

- A mettre à disposition un local de 73 places équipé en son et vidéo.
- A être assurée pour l'accueil dans ses locaux.

## **ARTICLE 3 : Les moyens mis en œuvre :**

### **3.1 Moyens matériels**

#### **3.1.1 Les locaux**

Pour l'atelier, les locaux sont mis à disposition gratuitement chaque mardi de 09h00 à 12h00 pendant la durée de la convention.

En cas d'indisponibilité technique de la salle (travaux, panne...), la Médiathèque du Bachut proposera un autre créneau ou à défaut un autre lieu en concertation avec le responsable du Pôle emploi.

L'atelier pourra être ponctuellement annulé avec un délai de prévenance de 7 jours.

Pour les manifestations exceptionnelles, les locaux seront mis à disposition gratuitement sur des dates fixes (en dehors du jeudi) qui respecteront un délai de prévenance de 1 mois.

En cas d'indisponibilité technique de la salle (travaux, panne...), la Médiathèque proposera un autre créneau ou à défaut un autre lieu en concertation avec le responsable du Pôle emploi.

Dans tous les cas, la Médiathèque déclare être assurée pour le déroulement de cette convention.

### 3.1.2 Les équipements

La Médiathèque du BACHUT fournit à titre gratuit :

- Un accès aux participants aux ateliers afin de rendre réalisable les ateliers sur les services à distance (sans impression de document).
- 1 salle multimédia équipée : 8 postes connectés à internet
- 1 vidéo projecteur avec écran
- 1 auditorium de 73 places avec son équipement audio et vidéo

Pôle Emploi peut apporter et connecter des ordinateurs portables pour augmenter le nombre de participants à l'atelier.

### 3.1.3 Les inscriptions

Pour l'atelier « service à distance » le Pôle Emploi inscrira les demandeurs d'emploi ou toute autre personne dans la limite de 10 par atelier. La Médiathèque inscrira en envoyant un mail pour éviter de dépasser 10 participants.

Ce mail sera adressé à Corinne MORERA (Pôle Emploi) qui gèrera l'atelier et qui enverra les dates des ateliers à Céline RICHIER (Médiathèque) en début de mois ou de semaine. En cas d'absence de Corinne MORERA, Fatima CECCARELLI prendra le relais.

Pour les manifestations exceptionnelles le Pôle emploi précisera les modalités d'organisation, le thème retenu avec la Médiathèque. Mme Brigitte MONTIGNOT (Pôle Emploi) sera l'interlocutrice de Céline RICHIER (Médiathèque) pour la mise en place de telles opérations.

## 3.2 Les moyens humains

Le Pôle Emploi s'engage à mettre à disposition un ou plusieurs conseillers à l'emploi pour animer l'atelier ou les manifestations.

La Médiathèque s'engage à mettre à disposition un employé qui accueille les participants, fait visiter la Médiathèque et présente les services de celle-ci.

## ARTICLE 5 : Déontologie

Pôle Emploi et la Médiathèque du Bachut s'engagent à respecter les valeurs et les principes liés au service public, et notamment, les principes d'égalité, de gratuité, de neutralité et de continuité.

## ARTICLE 6 : Communication :

Pôle Emploi et la Médiathèque s'engagent à s'informer mutuellement avant de réaliser des actions de communication externe au sujet des actions de la présente convention.

## ARTICLE 7 : Evaluation et Bilan

A l'issue d'évaluations et de bilans, la présente convention pourra faire l'objet d'un avenant destiné à modifier les conditions d'application et les contenus de l'offre si besoin.

Les bilans seront faits selon les indicateurs suivants :

- Nombre de personnes présentes aux ateliers ou aux manifestations
- Respect des critères de présélection par Pôle Emploi et/ou les autres prescripteurs

## ARTICLE 8 : Durée de la Convention

La présente convention prend effet à la date de sa signature.

Elle est conclue pour une durée de un an renouvelable trois fois pour la même durée (soit pour une durée maximale de 4 ans) sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties trois mois avant la date d'échéance.

**ARTICLE 9 : Résiliation de la convention**

En cas de non respect par l'une des parties des engagements réciproques, cette convention pourra être résiliée de plein droit, par l'autre partie, à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée valant mise en demeure de remédier au manquement et restée sans effet satisfaisant.

**ARTICLE 10 : Règlements des conflits**

En cas de litige qui ne serait pas résolu par une conciliation amiable, le Tribunal Administratif de Lyon sera compétent. Les parties s'engagent cependant à rechercher préalablement toute solution amiable.

Fait à Lyon,  
Le 22 septembre 2010

Pour le Maire

Pour le Pôle Emploi

## **Annexe 5 : plan de classement et état du fonds « emploi-formation », service actualité et autoformation, Bm de Bordeaux**

<b>DONNEES AU</b> 23/12/2010
<b>TOTAL DES DOCUMENTS</b> 1236

### **330 – EMPLOI, METIERS, CONCOURS**

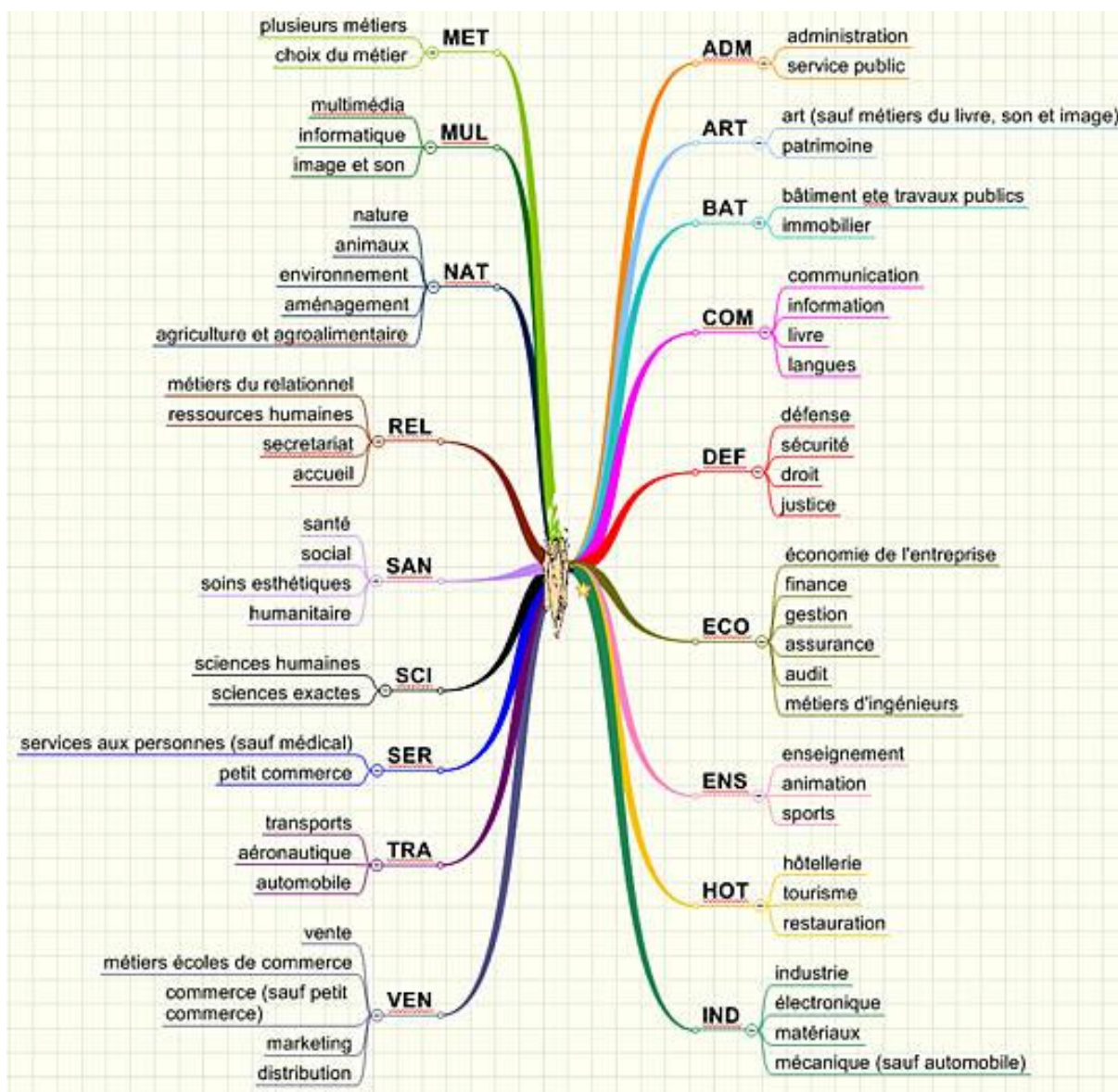
<b>331.2 RECHERCHE D'EMPLOI</b>		<b>NOMBRE D'EXEMPLAIRES</b>
RECHERCHE	Généralités sur la recherche d'emploi	20
BILAN	Bilan de compétences, reconversion	18
CV	Curriculum vitae - lettres de motivation	93
ENTRETIEN	Entretien de recrutement, de motivation, oral	44
ETRANGER	Stages, jobs à l'étranger	13
RECRUT	Guide des entreprises qui recrutent, méthodes	12
STAGES	Recherche de stages	10
TESTS	Tests psychotechniques, tests de recrutement	55
VAE	VAE	8
<b>TOTAL</b>		<b>273</b>
<b>331.7 METIERS</b>		
METIERS	Généralités, guides des métiers	17
FORMATION PRO	Formation continue, CIF, en alternance....	30
ART	Design, création	7
AUDIOVISUEL	TV, radio et journalisme	8
BTP	Bâtiment	4
COM	Communication, publicité, marketing...	7
COMMERCE	Commerce, vente	7
COMPTA	Comptabilité, gestion, DRH	7
CULTURE	Culture, art et spectacle	8
DROIT	Justice, droit	4
EDUCATION	Enseignement, petite enfance	9
FINANCES	Finances, banque	7
HOTELLERIE	Restauration, hôtellerie	4
IMMO	Immobilier	3
MODE	Mode, esthétique	6
NATURE	Animaux, environnement	9
SANTE	Médecin, hôpitaux, paramédical, psychologie, etc	14
SCIENCES	Chimie, physique	7
SOCIAL	Social - métiers de l'humanitaire	14
SPORT	Sports	8
TIC	Informatique, Internet, multimedia, télécom	8
TOURISME	Tourisme	4
TRANSPORTS	Transports	3
<b>TOTAL</b>		<b>195</b>

<b>331.79 CONCOURS ET METIERS DE LA FONCTION</b>		
CONCOURS	Généralités sur les concours et métiers de la fonction publique	38
DEFENSE	Concours et métiers de la défense	1
DOUANES.A (B OU C)	Concours des douanes par cat.	5
EDUCNAT.A (B OU C)	Concours SASU, AASU, CPE, CRDP, CRPE	54
FP.ETAT	Concours fonction publique d'Etat (hors métiers décrits plus bas)	11
FPT.A	Concours de la FP territoriale (toute filière) cat.A	14
FPT.B	Concours de la FP territoriale (toute filière) cat.B	31
FPT.C	Concours de la FP territoriale (toute filière) cat.C	54
HOPITAL.A (B OU C)	Concours de la FP hospitalière	14
IMPOTS.A (B OU C)	Concours des impôts par cat.	18
POMPIER	Concours de sapeur-pompier	8
SECURITE.A (B OU C)	Police, gendarmerie, prison	35
TECH.COMP O	Composition, dissertation	30
TECH.CULT URE	Préparation à la culture G	104
TECH.DROIT	Préparation à l'épreuve de droit des concours, coll.territoriales .	48
TECH.FINAN CE	Epreuves de finances publiques et d'économie	18
TECH.FRAN Ç	Epreuves de français	32
TECH. HIST	Epreuves d'histoire	7
TECH. LANGUE	Epreuves anglais concours (hors TOEIC, TOEFL)	23
TECH.MATH S	Epreuves de maths	29
TECH.NOTE	Note de synthèse, note administrative, lettre administrative	54
TECH.ORAL	Oraux, entretien avec le jury	42
TECH.QCM	QCM généralistes	13
TECH.RESU ME	Résumé	7
	<b>TOTAL</b>	<b>683</b>
<b>338 CREATION D'ENTREPRISE</b>		
CREATION	Creation entreprises	85
	<b>TOTAL</b>	<b>85</b>



## Annexe 6 : cartographie du fonds documentaire « infodoc », médiathèque du canal, St-Quentin-en-Yvelines

Source : BBF n°2, 2009



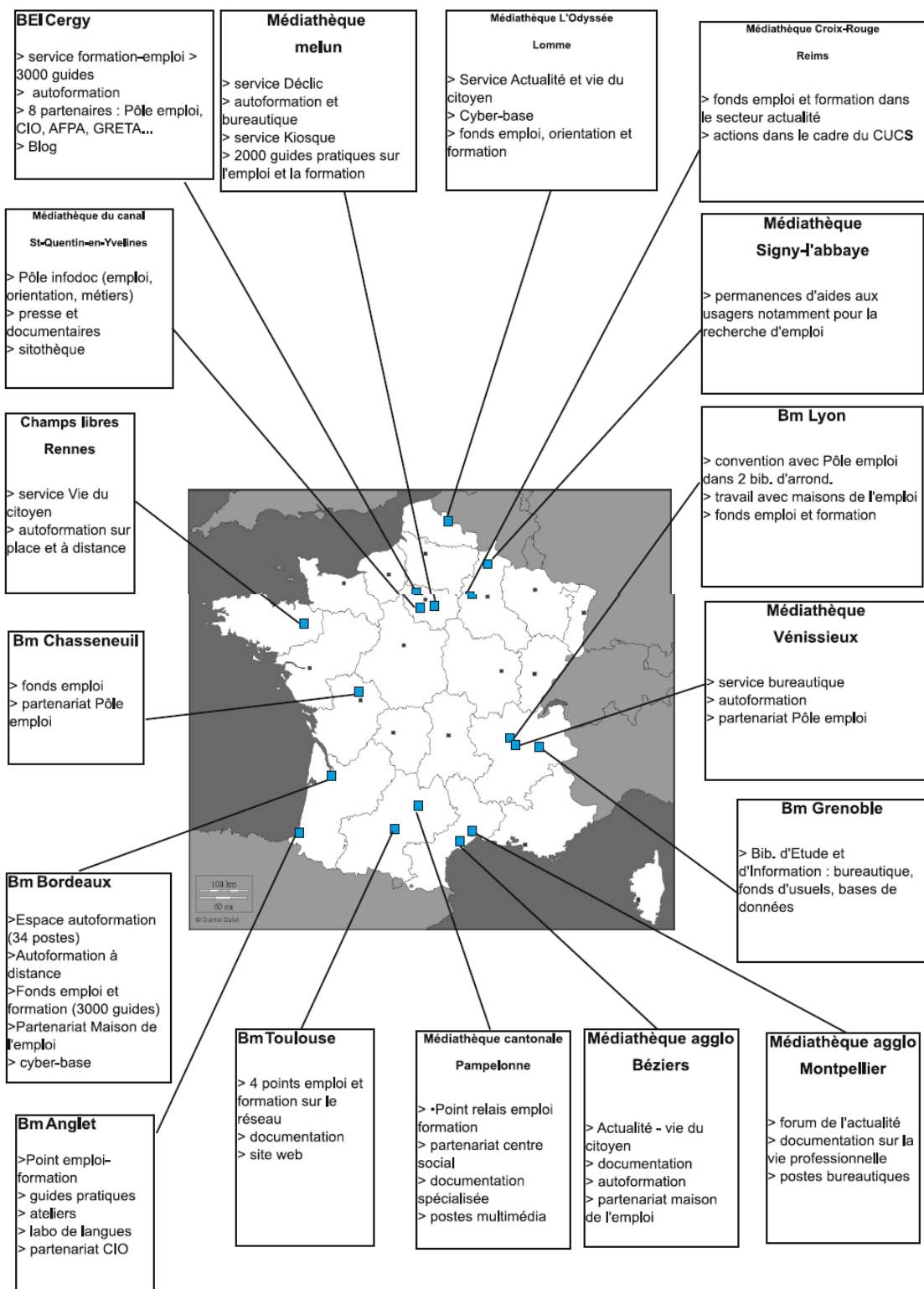


## Annexe 7 : la Job Karriere Bibliothek de Bochum

photos : YB



## Annexe 8 : carte synthétique des principaux fonds emploi-formation



Réalisation : YB