

#28

**FAVORISER L'INSÉRTION
PROFESSIONNELLE ET
L'ACCÈS À L'EMPLOI :
LES ATOUTS DES BIBLIOTHÈQUES**

sous la direction de
georges perrin

**FAVORISER L'INSERTION
PROFESSIONNELLE ET
L'ACCÈS À L'EMPLOI :
LES ATOUTS DES BIBLIOTHÈQUES**

LA BOÎTE À OUTILS

Les manuels de cette collection visent à fournir aux professionnels des ouvrages pratiques pour conduire des projets bibliothéconomiques d'actualité concernant aussi bien des bibliothèques publiques que des bibliothèques universitaires ou de recherche. Écrit à plusieurs mains, chaque volume est coordonné par un professionnel des bibliothèques.

Catherine Jackson
directrice de la collection

++++
PRESSES DE L'enssib
École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
17-21 boulevard du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne Cedex
Tél. 04 72 44 43 43
Fax 04 72 44 43 44
< www.enssib.fr/presses >

Dans la même collection

++++

BAO #19 (2010)

Numériser et mettre en ligne
sous la direction de Thierry Claers
et Isabelle Westeel

BAO #20 (2010)

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne
sous la direction de Claire Nguyen

BAO #21 (2010)

Communiquer! Les bibliothécaires, les décideurs et les journalistes
sous la direction de Jean-Philippe Accart

BAO #22 (2011)

Mener l'enquête! Guide des études de publics en bibliothèque
sous la direction de Christophe Evans

BAO #23 (2011)

Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques
sous la direction de Marie-Christine Jacquinet

BAO #24 (2011)

Mener un projet international: bibliothèques françaises et coopération internationale
sous la direction de Raphaëlle Bats

BAO #25 (2012)

Développer la médiation documentaire numérique
sous la direction de Xavier Galaup

BAO #26 (2012)

Apprendre à gérer des collections patrimoniales en bibliothèque
sous la direction de Dominique Coq

BAO #27 (2012)

Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics
sous la direction de Jean-Marc Vidal

À paraître

++++

BAO #29 (2013)

Conduire et accompagner le changement en bibliothèque
sous la direction de Christophe Pérales

#28

**FAVORISER L'INSERTION
PROFESSIONNELLE ET
L'ACCÈS À L'EMPLOI :
LES ATOUTS DES BIBLIOTHÈQUES**

sous la direction de
georges perrin

Ont contribué à cet ouvrage :

Aurélie Andry
Abdessamad Baazizi
Yoann Bourion
Grégory Colcanap
Charlotte Henard
Jean-André Ithier
Catherine Jackson
Anne Jay-Ghilain
Olivier Las Vergnas
Pascal Leray

Caroline Lopez
Sandrine Malotaux
Héloïse Marill
Bénédicte Parmentier
Georges Perrin
Catherine Prokhoroff
Jacques Sauteron
Sylvie Tomic
Jean-Marc Vidal
Françoise Yon-Cassat

Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi [Ressource électronique] :
les atouts des bibliothèques / sous la direction de Georges Perrin. - Villeurbanne : Presses
de l'enssib, cop. 2013. - Données textuelles (1 fichier PDF). -
L'impression du document génère 202 pages. - (Collection La Boîte à outils).
ISBN 979-10-91281-21-8 (édition électronique)

Dewey :
025.5
021.2

Rameau :
Bibliothèques - - Services aux publics
Bibliothèques - - Formation des utilisateurs
Insertion professionnelle
Orientation professionnelle

© enssib, 2013.

Notice rédigée par la bibliothèque de l'enssib.

SOMMAIRE

MODE D'EMPLOI

par Georges Perrin p. 11

PARTIE I.

LA BIBLIOTHÈQUE, ESPACE D'ACCUEIL D'UN SERVICE POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET L'EMPLOI

..... p. 17

BIBLIOTHÈQUES, INSERTION PROFESSIONNELLE ET RECHERCHE D'EMPLOI : UN CONTEXTE INCITATIF, DES ATOUTS À VALORISER, UN MÉTIER À ACTUALISER

par Georges Perrin p. 18

UNE NOUVELLE APPROCHE DE LA BIBLIOTHÈQUE p. 18

ORGANISATION ET MÉTIER : DES ORIENTATIONS À RENOUVELER p. 24

LA CITÉ DES MÉTIERS À LA VILLETTE. DES AMBITIONS INITIALES AUX PREMIERS RETOURS D'EXPÉRIENCE *par Olivier Las Vergnas et Catherine Prokhoroff* p. 26

LA CITÉ DES MÉTIERS À SON OUVERTURE EN 1993 p. 26

LES PREMIÈRES ANALYSES DES USAGES p. 29

ESSAIMER PLUTÔT QUE CONCENTRER : DU RÉSEAU NATIONAL AU RÉSEAU INTERNATIONAL DES CITÉS DES MÉTIERS p. 33

20 ANS DE CITÉ DES MÉTIERS : QUELLES ÉVOLUTIONS ? ... p. 35

+++++

ENCADRÉS :

Vous êtes intéressé par
les Cités des métiers ? p. 34

Pistes pour monter un service
emploi-formation-insertion
professionnelle p. 36

+++++

DES PARTENARIATS À DÉVELOPPER POUR LES BIBLIOTHÈQUES : ATOUTS ET DIFFICULTÉS *par Yoann Bourion* p. 38

UN CLOISONNEMENT ENCORE DE MISE p. 38

UNE EXPÉRIENCE NOVATRICE À BORDEAUX p. 39

**CINQ INGRÉDIENTS POUR
UN PARTENARIAT
CONSTRUCTIF** p. 42

**LES BIBLIOTHÈQUES DANS LA
LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME :
BRÈVE TYPOLOGIE DES
ACTIONS POSSIBLES**
*par Catherine Jackson et
Sylvie Tomic* p. 47

**LE CONTEXTE ET
LES PARTENAIRES** p. 47

**LES TYPES D' ACTIONS MENÉES
EN BIBLIOTHÈQUE** p. 50

**LA MAISON DE L'EMPLOI DE
BORDEAUX ET SA PLATEFORME
DE L'INITIATIVE**
par Abdessamad Baazizi p. 57

ORIGINE ET MISSIONS p. 57

**LE PARTENARIAT AVEC LA
BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE
DE BORDEAUX** p. 61

**L'ORIENTATION
ET L'INSERTION
PROFESSIONNELLE À
L'UNIVERSITÉ :
LE RÔLE DE LA BU**
par Grégory Colcanap p. 64

**DÉVELOPPER LES RELATIONS
ENTRE LES LYCÉES ET
L'UNIVERSITÉ** p. 64

**CONSTRUIRE UNE OFFRE DE
FORMATION COMPLÈTE** p. 67

**ASSURER UN CONTINUUM
ENTRE LE LYCÉE ET
L'UNIVERSITÉ** p. 70

+++++

ENCADRÉ :
Les modules du stage de
pré-rentree p. 68
+++++

**L'EMPLOI ÉTUDIANT DANS
LES BIBLIOTHÈQUES**
par Georges Perrin p. 71

**LE TRAVAIL ÉTUDIANT : UNE
NÉCESSITÉ ÉCONOMIQUE** .. p. 71

**UNE PERSPECTIVE
D'ÉLARGISSEMENT DE CETTE
PROBLÉMATIQUE : LA GESTION
DU TEMPS UTILE** p. 74

+++++

ENCADRÉS :
Les divers statuts des emplois
étudiants p. 73
Des emplois étudiants dans
les médiathèques de Toulouse
par Charlotte Henard p. 76
+++++

**PARTIE II.
AU SERVICE DE
L'EMPLOI, LA
BIBLIOTHÈQUE
DANS TOUTES SES
DIMENSIONS**

..... p. 77

**L'INFORMATION SUR L'ACCÈS
À L'EMPLOI DANS LES
BIBLIOTHÈQUES ÉTRANGÈRES :
QUELQUES EXEMPLES**

par Yoann Bourion p. 78

**DES BIBLIOTHÈQUES
SPÉCIALISÉES**

..... p. 78

**UN ACCOMPAGNEMENT
INDIVIDUALISÉ : LES CAREER
CENTERS AMÉRICAINS**

..... p. 81

**L'IMPACT ÉCONOMIQUE
DE LA BIBLIOTHÈQUE SUR
SON TERRITOIRE**

..... p. 84

**UN PÔLE D'INFORMATION ET
DE CONTACT SUR L'EMPLOI
ET LA FORMATION EN MILIEU
RURAL : LA MÉDIATHÈQUE DE
PAMPOLONNE**

par Bénédicte Parmentier p. 86

**LA MÉDIATHÈQUE, LIEU
D'ACCUEIL DU POINT RELAIS
EMPLOI-FORMATION**

..... p. 88

**LES MOYENS HUMAINS ET
L'ÉVOLUTION DU MÉTIER**

.. p. 91

**LA DOCUMENTATION AU
SERVICE DE L'EMPLOI :
LA BIBLIOTHÈQUE D'ÉTUDE ET
D'INFORMATION DE CERGY-
PONTOISE**

par Pascal Leray

et Jacques Sauteron p. 93

**UNE RÉORGANISATION
CONSTRUCTRICE**

..... p. 93

**UN NOUVEAU TYPE DE
PARTENARIAT : LE CAS
DES « RENCONTRES
PROFESSIONNELLES »**

..... p. 100

**POUR L'INFORMATION
PROFESSIONNELLE ET
L'EMPLOI : LE SERVICE
« ACTUALITÉS EMPLOI
FORMATION » À LA
MÉDIATHÈQUE CROIX-ROUGE
DE REIMS**

par Jean-André Ithier p. 104

**UNE QUESTION TERRITORIALE,
L'INSCRIPTION DANS UN
QUARTIER DÉFAVORISÉ
MAIS ANIMÉ**

..... p. 104

**DES RESSOURCES ET DES
SERVICES : LA LÉGITIMITÉ
DE LA BIBLIOTHÈQUE**

..... p. 107

**L'INSERTION
PROFESSIONNELLE AU
CŒUR DU PROJET DE
LEARNING CENTRES DU SCDB
DE L'INSTITUT NATIONAL
POLYTECHNIQUE DE TOULOUSE**
par Sandrine Malotaux p. 111

**LES FUTURS INGÉNIEURS,
L'ENTREPRISE ET L'INSERTION
PROFESSIONNELLE** p. 111

**LA DOCUMENTATION AU CŒUR
DES RELATIONS UNIVERSITÉ-
ENTREPRISES** p. 114

**LA BIBLIOTHÈQUE KATEB
YACINE, PARTENAIRE DU
FORUM POUR L'EMPLOI À
GRENOBLE**
par Jean-Marc Vidal p. 119

**UN PARTENARIAT NATUREL
ET ÉVOLUTIF** p. 119

**UN NOUVEAU CYCLE DE
CONFÉRENCES** p. 122

**DE NOUVELLES PERSPECTIVES
GRÂCE À UNE IMAGE
MODIFIÉE** p. 123

**PARTIE III.
CONSTITUER DES
COLLECTIONS ET
OFFRIR DES OUTILS
POUR L'INSERTION
PROFESSIONNELLE ET
L'EMPLOI**
..... p. 127

**DE L'INFORMATION À
L'INSERTION, D'UNE OFFRE DE
COLLECTION À UNE OFFRE DE
SERVICE : L'AUTOFORMATION
À LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE
D'INFORMATION**
par Anne Jay-Ghilain p. 128

**LA BIBLIOTHÈQUE LIEU DE LA
FORMATION OUVERTE** p. 128

**CONSTRUIRE UNE COLLECTION
D'AUTOFORMATION** p. 130

**DE L'OFFRE DE COLLECTION À
L'OFFRE DE SERVICE** p. 133

**LE MONDE DE L'ENTREPRISE
ET L'INSERTION
PROFESSIONNELLE À LA
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE
DE FRANCE : LE PÔLE
DE RESSOURCÉS ET
D'INFORMATION SUR LE
MONDE DE L'ENTREPRISE**
*par Françoise Yon-Cassat,
Caroline Lopez et
Héloïse Marill* p. 136

**LA STRUCTURE CONDITIONNE
LE PROJET** p. 137

**L'INSERTION
PROFESSIONNELLE TRADUITE
EN TERMES DE LÉCTORAT** p. 139

**COLLECTIONS :
« LE COMMENT ? »** p. 140

**LA LÉGITIMITÉ DU SERVICE
EN INTERNE** p. 142

**PARTENARIATS :
COMPLÉMENTARITÉ ET
RELAIS** p. 143

**MÉDIATION : DONNER LES
MOYENS DE S'APPROPRIER
L'INFORMATION
DISPONIBLE** p. 144

**LA PERSPECTIVE D'UN
PUBLIC RENOUVELÉ** p. 146

+++++

ENCADRÉ :

Des ateliers personnalisés :
ressources documentaires pour
la recherche d'emploi et
la création d'activité p. 146

+++++

**CONSTITUER ET VALORISER
UN FONDS SPÉCIFIQUE SUR
L'EMPLOI : L'INFODOC DE
LA MÉDIATHÈQUE DU CANAL À
SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES**
par Aurélie Andry p. 148

**LA CONSTITUTION
DU FONDS PHYSIQUE** p. 149

**LA CONSTITUTION DU FONDS
DÉMATÉRIALISÉ ET LA
MÉDIATION NUMÉRIQUE** . p. 151

**LA VALORISATION DES
COLLECTIONS ET
DU SERVICE** p. 154

LES PARTENARIATS p. 155

**LES POINTS EMPLOI
FORMATION DE LA BMVR DE
TOULOUSE : MULTIPLIER LES
ACCÈS AUX COLLECTIONS
POUR TOUCHER TOUS LES
PUBLICS CONCERNÉS PAR
L'EMPLOI ET LA FORMATION**
par Charlotte Henard p. 158

**UNE APPROCHE
TERRITORIALISÉE :
UN RÉSEAU DE 7 PEF
RÉPARTIS SUR 6 SITES** p. 158

**DES OUTILS COMMUNS POUR
DES FONDS DIFFÉRENTS
PAR LEUR TAILLE
ET LEUR PUBLIC** p. 159

**LES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE
ET DU FONCTIONNEMENT** p. 163

**DES ACTIONS EN DIRECTION
DES PUBLICS : TRAVAILLER
AVEC LES PARTENAIRES** .. p. 164

**UN SITE DÉDIÉ POUR RENDRE
LE PEF VISIBLE PAR TOUS
ET HORS LES MURS** p. 166

+++++

ENCADRÉ :

La page Web du PEF p. 167

+++++

**UN PANORAMA DES OUTILS
MULTIMÉDIAS POUR
L'AUTOFORMATION ET LA
RECHERCHE D'EMPLOI**

*par Aurélie Andry, Charlotte Henard,
Anne Jay-Ghilain* p. 169

**DES RESSOURCES POUR
L'AUTOFORMATION À LA BPI :
GRANDS DOMAINES
ET NIVEAUX**

..... p. 169

**DES RESSOURCES POUR LA
RECHERCHE D'EMPLOI :**

UNE SÉLECTION p. 177

MÉMENTO

par Georges Perrin p. 183

SIGLES ET ACRONYMES ... p. 187

GLOSSAIRE p. 191

BIBLIOGRAPHIE p. 195

LISTE

DES ILLUSTRATIONS p. 199

LISTE DES AUTEURS p. 201

Pour obtenir la version imprimée (22 €) : commande auprès des libraires ou
sur la librairie en ligne *Le comptoir des presses d'universités (LCDPU)*

< <http://www.lcdpu.fr> >.

Supports : broché et PDF

ISBN imprimée : 979-10-91281-09-6

ISBN PDF : 979-10-91281-21-8

Nombre de pages : 188

Format : 15 x 21 cm

Année de parution : 2013

Prix de la version imprimée : 22 €

Prix de la version numérique : 13,20 €

MODE D'EMPLOI

par Georges Perrin

L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET L'EMPLOI : UNE PROBLÉMATIQUE COMPLEXE

+++++

Les statistiques officielles¹ font état d'un taux de chômage de 10,2 % en France métropolitaine (soit 2,8 millions de personnes) au deuxième trimestre de l'année 2012. Ce taux s'entend au sens du Bureau international du travail (BIT)² qui définit le chômeur de la manière suivante : « toute personne en âge de travailler (c'est-à-dire ayant 15 ans ou plus), qui n'a pas travaillé, ne serait-ce qu'une heure, au cours de la semaine donnée, est disponible pour travailler dans les deux semaines et a entrepris des démarches actives de recherche d'emploi dans le mois précédent ». Il n'est désormais plus nécessaire de démontrer l'ampleur d'un fléau social lourd de conséquences néfastes pour les personnes concernées comme pour la cohésion de notre société.

Mais cette question de l'emploi, et plus particulièrement de l'accès à l'emploi, pour les institutions, associations ou collectivités ayant la charge d'y apporter des solutions, se décompose en de multiples facettes. On peut résumer les propositions des différents acteurs en charge de cette question sous trois rubriques facilement lisibles : travailler, se former, entreprendre.

C'est sur fond de ce triptyque que se dessine la complexité de cette problématique. Et pour toute bibliothèque qui désire intervenir, grâce à ses collections ou ses services, dans le domaine de l'emploi, il n'est pas inutile d'évoquer l'ensemble des notions qui émaillent ce vaste et complexe paysage.

1. Insee : Informations rapides, n° 218 du 6 septembre 2012. [En ligne] < www.insee.fr > (consulté le 18 octobre 2012).

2. Pour les sigles et acronymes, se reporter à la liste en fin d'ouvrage.

TRAVAILLER : LA RECHERCHE D'EMPLOI

On doit ranger prioritairement sous cette rubrique tout ce qui concerne la recherche d'un premier emploi ou toute démarche de retour à l'emploi. Ceci recouvre l'ensemble des démarches afférentes : depuis l'inscription à Pôle emploi jusqu'à l'entretien d'embauche, en passant par l'information sur les offres d'emploi, le bilan de compétences et toutes les actions de préparation à la démarche ultime.

SE FORMER : L'INSERTION PROFESSIONNELLE

La formation, initiale ou continue, constitue l'élément fondamental de l'insertion professionnelle proprement dite. Celle-ci concerne toutes les actions visant à orienter et à former le chercheur d'emploi pour consolider ou remettre à niveau ses compétences ou en acquérir de nouvelles. On connaît l'obligation faite à l'université d'aider l'étudiant à s'orienter, à tester la ou les formations qui lui semblent les plus adaptées à ses souhaits et à ses capacités. Cette aide au choix d'un métier ou d'un emploi le plus conforme aux capacités des personnes en quête d'un travail est également le fait des spécialistes de l'emploi.

Suite à l'aide que lui apporte l'université, l'étudiant entre de plain-pied en formation. Quant au chercheur d'emploi qui veut améliorer son niveau de compétences ou rejoindre un nouveau métier, il aura à chercher la formation la plus appropriée aux objectifs qu'il s'est fixés. Cette formation peut être dispensée dans le cadre d'un organisme spécialisé dans le domaine visé. Elle peut être acquise, grâce à un effort individuel, par le recours à des outils de formation à distance. C'est en effet ici qu'intervient l'auto-formation*³ qui constitue un atout incomparable des bibliothèques pour jouer un rôle actif dans le domaine de l'emploi.

L'insertion professionnelle concerne également toutes celles et ceux qui tiennent à améliorer leur situation professionnelle, qu'ils souhaitent délibérément changer de profession ou préparer des concours pour rejoindre la fonction publique ou y accéder à un grade supérieur.

3. Les termes suivis d'un astérisque (à leur première occurrence) sont définis dans le glossaire en fin d'ouvrage.

L'éventail de ces possibilités de valorisation personnelle est très large : de la lutte contre l'illettrisme* à la formation continue, en passant par les stages de remise à niveau ou d'adaptation *in situ*.

L'importance du rôle des bibliothèques apparaît ici avec évidence. Lieu de culture et de savoir, qu'elle soit universitaire ou publique, la bibliothèque, par ses collections et ses services, constitue une ressource essentielle de la formation tout au long de la vie*⁴, élément primordial de l'adaptation permanente au monde du travail.

ENTREPRENDRE

La création de son propre emploi ou de son entreprise constitue l'un des aspects non négligeables de la solution du problème de l'emploi. La création et la promotion du statut d'auto-entrepreneur*⁵ ont eu pour effet de multiplier les initiatives de créations d'entreprise. Ce mouvement a permis de répondre à de nombreux besoins actuels de notre société : aide à la personne, utilisation des nouvelles technologies, etc.

Les personnes qui aspirent à créer leur emploi, à créer ou reprendre une entreprise ont nécessairement besoin de développer leurs savoirs et leurs compétences dans les domaines du droit du travail, de l'entreprise et de l'économie. Même si ces connaissances peuvent être acquises par des formations idoines, force est de reconnaître que le recours à la richesse et à la variété de la documentation dans ces domaines peuvent être déterminants pour l'accompagnement du créateur d'entreprise et le succès de ses démarches. Là aussi l'utilité de la bibliothèque, de ses collections et des services qu'elle offre peut s'avérer déterminante.

LA BIBLIOTHÈQUE ÉLARGIT SON RÉSEAU DE RELATIONS

Les expériences relatées tout au long de ce volume le montrent bien : les partenariats qu'il est nécessaire de nouer pour faire de la bibliothèque un espace d'accueil propice à l'accès à l'emploi sont innombrables et d'une très grande variété. Qu'il s'agisse du milieu plus circonscrit de l'université,

4. Loi n° 2004-391 du 4 mai 2004, relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social.

5. Loi n° 2008-776 du 4 août 2008, de modernisation de l'économie.

ou de l'environnement plus large de la cité, les relations que les bibliothécaires sont amenés à nouer excèdent très largement celles qu'ils entretiennent habituellement dans le modèle « traditionnel ».

En effet, dans leurs statuts, leurs dimensions comme dans leurs objectifs, les partenaires concernés constituent un paysage riche et complexe : institutions publiques, qu'elles dépendent de l'État ou des collectivités territoriales, associations diverses, sociétés privées, banques, organismes de recrutement, etc. De très nombreux « métiers » sont partie prenante du succès d'un objectif commun : l'insertion professionnelle et l'emploi. On voit par là les exigences nouvelles pour les responsables de ces dossiers dans les bibliothèques et l'évolution de leur rôle d'« entremetteurs » : ils doivent l'être non seulement vis-à-vis de leurs usagers, mais aussi en direction de ces partenaires auxquels ils ne sauraient se substituer pour exercer des compétences qui ne sont pas les leurs. Ils sont avant tout les gestionnaires de collections, d'espaces d'accueil et d'outils appropriés à la formation individuelle, tous moyens indispensables au cheminement des personnes qui souhaitent accéder à l'emploi, améliorer leur situation ou créer leur entreprise. Ce sont ces atouts qu'ils doivent prioritairement apporter à l'œuvre commune de promotion de l'emploi.

Ce type nouveau de relations insère la bibliothèque au sein d'un collectif dont la politique se détermine hors de ses murs, tout en restant cohérente avec sa vocation sociale et les orientations dictées par sa tutelle.

Partenaires extérieurs et nouveaux, participation à des manifestations hors les murs pour l'aide à l'emploi, accueil de nouveaux usagers jusqu'ici étrangers aux bibliothèques, car motivés par des besoins qui ne se limitent pas à l'enrichissement culturel personnel, tout indique que cette ouverture à la problématique de l'emploi entraîne les bibliothèques à s'extérioriser sous un nouveau jour.

PRÉSENTATION DE L'OUVRAGE

+++++

Les différentes parties de cet ouvrage tentent de décrire, sous des angles différents, les principaux ingrédients nécessaires au succès de la création au sein d'une bibliothèque, d'un service dédié à l'emploi. Elles s'efforcent d'inventorier les atouts mis en œuvre, mais aussi les difficultés rencontrées

et les risques encourus. Elles montrent enfin la grande variété des situations et des solutions mises en œuvre en fonction de la diversité des statuts, des tutelles, des intentions et des dimensions de chaque bibliothèque. La première partie s'attache à décrire, à travers quelques expériences, les conditions initiales de la création d'un service d'aide à l'emploi, les différentes étapes, les obstacles rencontrés, les ajustements qui ont été nécessaires au fil du temps pour asseoir et développer le service. Cette partie évoque les dimensions positives du partenariat ainsi que les hésitations et les difficultés qu'il suscite parfois. Elle présente et détaille l'activité d'un partenaire spécialiste de l'emploi en liaison avec une grande bibliothèque municipale. Elle illustre la variété des rôles des bibliothèques universitaires (BU) dans la politique d'orientation et de l'insertion professionnelle. En bref, initier, construire, conventionner et pratiquer, telle est ici la description des étapes de mise en œuvre d'un nouveau service dédié à l'emploi dans les bibliothèques. Les traits communs comme la variété des réponses apportées et des évolutions en cours y apparaissent de façon évidente.

Dans la deuxième partie, c'est la diversité des types de bibliothèques dotées d'un secteur et d'actions dédiés à l'emploi qui est montrée : de la bibliothèque d'une commune de 600 habitants au Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise (Prisme) de la Bibliothèque nationale de France (BnF), de la bibliothèque de lecture publique à la bibliothèque d'information et de recherche. Cette partie traite également du « dynamisme partenarial » d'une bibliothèque municipale qui est devenue le point focal d'une manifestation pour l'emploi.

Enfin, l'ultime partie de l'ouvrage insiste sur la constitution, la gestion et l'utilisation des collections spécialisées sur le thème l'emploi. Elle évoque, bien évidemment, les services mis en œuvre à partir de la richesse de ces collections, et l'usage qui en est fait. Sous cet angle particulier, la diversité des expériences présentées manifeste la graduation des réponses apportées, de la simple offre de collections à la qualité des services déclinés à partir de celles-ci.

Quelles que soient les parties de l'ouvrage, dans la mesure où les témoignages présentés sont d'une grande variété, il sera aisé, pour le lecteur attentif, de dégager les points communs à toutes ces expériences, mais aussi

de constater qu'il n'y a pas, à proprement parler, de recette unique pour créer un service dédié à l'emploi. Chaque bibliothèque y répond à la mesure des critères et des circonstances locales, en fonction de la demande des tutelles, de la qualité des partenariats noués, et de la réaction des usagers. C'est à travers la conjonction de ces conditions et de la variété des situations locales qui font la richesse du réseau de nos bibliothèques, qu'il faut apprécier l'intérêt de cet ouvrage.

PARTIE I

LA BIBLIOTHÈQUE, ESPACE D'ACCUEIL D'UN SERVICE POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET L'EMPLOI

1. BIBLIOTHÈQUES, INSERTION PROFESSIONNELLE ET RECHERCHE D'EMPLOI : UN CONTEXTE INCITATIF, DES ATOUTS À VALORISER, UN MÉTIER À ACTUALISER

par Georges Perrin

+++++

2. CITÉ DES MÉTIERS À LA VILLETTE. DES AMBITIONS INITIALES AUX PREMIERS RETOURS D'EXPÉRIENCE

par Olivier Las Vergnas et Catherine Prokhoroff

+++++

3. DES PARTENARIATS À DÉVELOPPER POUR LES BIBLIOTHÈQUES : ATOUTS ET DIFFICULTÉS

par Yoann Bourion

+++++

4. LES BIBLIOTHÈQUES DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME : BRÈVE TYPOLOGIE DES ACTIONS POSSIBLES

par Catherine Jackson et Sylvie Tomic

+++++

5. LA MAISON DE L'EMPLOI DE BORDEAUX ET SA PLATEFORME DE L'INITIATIVE

par Abdessamad Baazizi

+++++

6. L'ORIENTATION ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE À L'UNIVERSITÉ : LE RÔLE DE LA BU

par Grégory Colcanap

+++++

7. L'EMPLOI ÉTUDIANT DANS LES BIBLIOTHÈQUES

par Georges Perrin

+++++

ENCADRÉ. DES EMPLOIS ÉTUDIANTS DANS LES MÉDIATHÈQUES DE TOULOUSE

par Charlotte Henard

+++++

1

BIBLIOTHÈQUES, INSERTION PROFESSIONNELLE ET RECHERCHE D'EMPLOI : UN CONTEXTE INCITATIF, DES ATOUS À VALORISER, UN MÉTIER À ACTUALISER

par
Georges Perrin

UNE NOUVELLE APPROCHE DE LA BIBLIOTHÈQUE

+++++

Dès le milieu des années 2000, le constat d'une baisse persistante de la fréquentation des bibliothèques publiques incitait à l'ouverture d'une réflexion profonde sur l'avenir du modèle traditionnel de ces services. Une étude restée célèbre¹ recensait les nombreux indices de cette lente érosion, symptômes d'une évidente stagnation. Il apparaît, en effet, que l'individualisation de l'accès à l'information due au développement accéléré des nouvelles technologies, ainsi que l'évolution rapide et durable des modes de vie n'ont pas été immédiatement prises en compte par les professionnels des bibliothèques. De fait, ces transformations des pratiques et de la vie sociale constituent un début d'explication à la baisse d'intérêt du public pour les lieux de savoir et de culture que sont les bibliothèques. Mais le vrai mérite de l'étude citée plus haut réside dans la révélation de l'erreur d'analyse de cette situation qu'en font les professionnels. En effet, les auteurs font la part des usagers inscrits et des usagers « fréquentants », pour montrer que la pratique de l'inscription et de l'emprunt de documents n'est plus la seule base de mesure de l'intérêt du public pour la bibliothèque. Cette démonstration a mis en exergue tout l'intérêt que la bibliothèque présente, non seulement en tant qu'espace de lecture et d'étude, mais également comme lieu d'accueil en soi, de consultation « gratuite », de rencontre, de pratique culturelle libre, en bref, comme la continuité naturelle d'un espace public de liberté.

1. Bruno Maresca, Christophe Evans, Françoise Gaudet, *Les bibliothèques municipales après le tournant Internet*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2007, 283 p.

À la suite de ce constat et de nombreuses autres enquêtes et propositions, une réflexion très riche s'est fait jour, débouchant sur de nouveaux concepts ou appellations : « bibliothèque troisième lieu », *learning centres**, *idea stores**, etc.

Certes, la collection reste le cœur de la bibliothèque, mais le rapport du public à cette ressource s'est profondément modifié et c'est ce phénomène qu'il convient désormais de prendre en compte, de sorte que la bibliothèque conserve toute son attractivité.

À cet égard, quelques bibliothèques, telles la Bibliothèque publique d'information (Bpi), la BnF ou de grandes bibliothèques municipales telles celles de Lyon, Bordeaux ou Toulouse, entre autres, soucieuses de répondre à leur vocation de laboratoire de la lecture publique et de la diffusion de l'information, ont proposé, avant les autres, des services nouveaux : services de questions-réponses à distance, espaces d'informations spécialisés par thème, collections dédiées à certains apprentissages (langues, code de la route, etc.). De plus, de par leur statut et les objectifs qu'elles se sont fixés, elles ont parfaitement assimilé ce « devoir » d'accueil des publics pour la pratique libre ou accompagnée d'une recherche documentaire en prise avec la vie quotidienne. Dès lors, par le biais des premières collections mises à la disposition des publics soucieux d'apprendre ou de se perfectionner dans un domaine précis (les langues, entre autres), l'idée d'une extension des collections à la formation permanente s'est développée jusqu'à la prise en compte de la très prégnante question de l'emploi, de sa recherche, de ses moyens d'accès et de ses terrains d'exercice.

C'est dans cet état d'esprit qu'au sein de la Bibliothèque de la Cité des sciences, à La Villette, s'est installée la Cité des métiers. Cette dernière est née, dans les années 1990, de l'idée qu'une action autour de la problématique de l'emploi sous tous ses aspects pouvait fédérer tous les partenaires concernés dans un lieu d'accueil très ouvert, autour de collections spécialisées sur ce thème.

Dans le même temps, l'université prenait conscience d'une des conséquences les plus problématiques de sa démocratisation : l'énorme

proportion d'échec des étudiants (90 000 étudiants, soit 52,5 %)² qui, au terme d'une première année, redoublent ou abandonnent définitivement les études supérieures. De ce dramatique constat est née la réflexion sur l'amélioration des conditions d'accueil, la nécessité de travailler davantage sur l'orientation et de développer l'accompagnement pédagogique de ces étudiants en favorisant la transition du lycée à l'université. À cet effet, c'est en 2007 qu'a été mis en place « le plan pour la réussite en licence » dont les premiers bilans se sont avérés positifs.

À cet effort d'insertion des étudiants, les bibliothèques universitaires ont été largement associées³. Elles sont sollicitées comme espaces d'accueil pour les lycéens de classes terminales, de familiarisation à l'université, à ses codes, ses formations, ses débouchés. De plus, elles jouent pleinement leur rôle de carrefour entre les différents acteurs de l'orientation et de l'insertion professionnelle, qu'ils soient internes ou extérieurs à l'université.

Ainsi, les bibliothèques sont aujourd'hui partie prenante de l'effort de la puissance publique pour le soutien ou le développement de l'insertion professionnelle et de l'emploi. Les bibliothèques universitaires, directement concernées par la formation initiale, s'inscrivent dans une politique coordonnée par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et mise en œuvre localement par les universités. Quant aux bibliothèques publiques, encore relativement peu nombreuses, elles confortent progressivement leur mission non seulement culturelle mais sociale, et commencent, à l'instar des grandes bibliothèques citées plus haut, à développer des collections et des services susceptibles d'aider l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi.

Mais la simple consultation des sites Web des bibliothèques municipales montre que cette nouvelle orientation n'est pas immédiatement flagrante.

2. Plan pluriannuel pour la réussite en licence. Document d'orientation. [En ligne] < www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid55536/plan-pour-la-reussite-en-licence.html > (consulté le 17 octobre 2012).

3. Rapport IGEN-IGB. Jean-Louis Durpaire et Daniel Renoult, L'accès à la formation et à la documentation du lycée à l'université : un enjeu pour la réussite des études supérieures, Paris, ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2009. [En ligne] < www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20373/etudes-confiees-a-l-i-g-b.-2005-2011.html > (consulté le 17 octobre 2012).

Il semble, à première vue, que la majorité des bibliothèques n'aient pas encore connu de développement spécifique dans le domaine de l'aide à la recherche d'emploi. Il se peut également que celles qui s'y sont investies n'aient pas encore mis en œuvre une communication efficace sur ce sujet, voire ne considèrent pas nécessaire de le faire savoir.

Il convient toutefois de remarquer que l'effort en cours concerne bien évidemment des bibliothèques municipales de grandes villes ou de villes moyennes, mais aussi de petites unités de lecture publique en milieu rural, très ardemment soutenues par les communes ou les intercommunalités et les conseils généraux. Dans ces derniers cas, il s'agit sans doute d'un effort initié par l'urgence immédiatement constatée de la question de l'emploi sur des territoires très exposés à la crise économique. De la même manière, on note que, dans ce domaine, les efforts des bibliothèques des grandes villes se déploient prioritairement dans les quartiers dits « sensibles », où le besoin d'emplois se fait sentir avec le plus d'acuité.

UN CONTEXTE TRÈS INCITATIF

Lorsqu'on se pose la question de savoir pourquoi et à quel titre les bibliothèques, toutes catégories confondues, pourraient ou devraient s'investir dans des actions relatives à l'insertion professionnelle et à l'emploi, les réponses sont multiples. Il suffit de mettre en exergue leur rôle, reconnu par tous les professionnels et la plupart des usagers, dans le domaine éducatif et social.

La crise économique et son corollaire, la crise sociale, qui sévissent depuis plusieurs années et leur incidence sur de nombreuses catégories de la population, obligent tout citoyen à se sentir, de près ou de loin, concerné. À cet égard, les bibliothèques, encore trop peu nombreuses, se sont investies à des degrés divers dans des activités propres à informer leur public le plus complètement possible sur cette situation : inflexion de la politique documentaire, par le développement de collections orientées vers le monde du travail, l'emploi, les entreprises, mise à disposition d'outils documentaires permettant aux usagers qui le souhaitent de se former, ouverture de guichets d'information sur l'emploi en coopération avec les partenaires compétents du domaine, etc.

D'une investigation dans le domaine de leur communication, il ressort toutefois que ces nouveaux services offerts à leurs usagers, lorsqu'ils apparaissent, n'occupent pas la première place. Et pourtant... lorsqu'on examine avec un peu d'attention le contexte, force est de constater qu'il est porteur de nombreuses incitations à développer au sein des bibliothèques des activités propres à favoriser toutes les politiques d'insertion professionnelle et d'aide à l'emploi, et à en faire une large publicité.

En dehors des institutions, dont la vocation première est de former et d'instruire, existe-t-il des lieux plus adaptés à l'exercice de la formation continue que les bibliothèques ? Le développement de la lecture et celui de la diffusion culturelle, missions premières de nos bibliothèques, peuvent-ils s'envisager en dehors de toute analyse, si sommaire soit-elle, de l'environnement social local ? Peut-on espérer conquérir de nouveaux usagers en faisant fi de leurs attentes réelles, et en persistant à considérer le « public » dans une sorte de généralité moyenne devant se contenter d'une offre documentaire, certes variée, mais relativement standardisée ?

LA FORMATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE

À cet égard, depuis de nombreuses années, la puissance publique s'efforce de mettre en œuvre des politiques qui visent à accorder le niveau des connaissances à la variété des besoins réels de la population. Depuis la loi du 16 juillet 1971, instituant l'organisation de la formation professionnelle continue, jusqu'à celle du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, tous les textes officiels n'ont fait que préciser la notion de formation continue. Le premier article de cette loi renvoie l'écho d'une spécialité propre aux bibliothèques : le droit à l'information (en particulier), à l'orientation et à la qualification professionnelles.

Par ailleurs, les statistiques actuelles sur l'emploi dans notre pays montrent que la catégorie sociale la plus touchée par le chômage est celle des jeunes. Les difficultés de l'orientation à l'entrée dans l'enseignement supérieur et le décalage entre les pratiques du lycée et celles de l'université sont signalées parmi les causes principales de l'échec des étudiants et de l'abandon des cursus entamés. C'est pourquoi le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a mis en œuvre le plan pluriannuel

pour la réussite en licence. Ce dernier trouve son application dans les bibliothèques des universités, grâce à une série d'adaptations propres à améliorer l'accueil des étudiants et leur familiarisation avec les codes de fonctionnement de l'université : extension des horaires d'ouverture, amélioration de la coordination entre la pédagogie et la documentation, entre autres. Non seulement les enseignants sont invités à valoriser la documentation aux yeux de leurs étudiants, mais les bibliothécaires deviennent eux-mêmes pédagogues en formant leurs usagers à la recherche documentaire.

Mais cet accueil des étudiants ne doit pas être l'exclusivité des bibliothèques universitaires. Il convient de considérer que l'accueil en bibliothèque publique leur est tout aussi nécessaire et profitable : ils ne sont pas seulement des « gêneurs ». Ils sont aussi des citoyens qui viennent compléter sur un mode moins contraignant leur formation et acquérir des chances supplémentaires de réussir leurs études.

des ressources et des espaces adaptés

Accueil et médiation, aide à la formation, tels sont les ingrédients d'une aide efficace à la réussite et, par voie de conséquence, à l'emploi. Les bibliothèques sont donc en mesure de participer par ce biais, à l'effort conduit par la puissance publique pour favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi.

Pourvoyeuses d'une information variée et adaptée, elles disposent des espaces nécessaires pour accueillir non seulement les personnes en recherche d'emploi ou d'éléments utiles pour la création d'une activité professionnelle, mais aussi les médiateurs spécialisés dans ces domaines. Compte tenu de cette complémentarité de possibilités diverses, et en fonction des politiques locales, elles jouent parfois le rôle d'un carrefour de l'activité de la recherche d'emploi. Encore faut-il que la qualité de leur accueil, tant pour les usagers que pour les médiateurs, soit la plus satisfaisante possible : coïncidence des horaires d'ouverture avec la disponibilité des uns et des autres, collections adaptées à la demande, espaces correctement équipés pour la formation et/ou les entretiens individuels.

ORGANISATION ET MÉTIER : DES ORIENTATIONS À RENOUVELER

Quelle que soit l'origine et les motifs de la décision de création d'un tel service au sein de la bibliothèque, sa mise en œuvre suppose une modification de l'organisation interne du travail et doit répondre à un certain nombre d'exigences qui risquent de modifier sensiblement la vision qu'on peut avoir du métier. Il s'agit, en effet, de définir l'articulation de ce nouveau service avec les autres et de rééquilibrer, au sein de la bibliothèque, les diverses forces de travail entre l'accueil et les tâches bibliothéconomiques.

Comme tout projet, celui-ci doit concerner l'ensemble des personnels de la bibliothèque, et non seulement celles et ceux qui en assumeront directement la charge. Il s'agit donc de prévoir une sensibilisation de l'ensemble des équipes aux problématiques inhérentes aux questions de l'emploi. Des diverses expériences retranscrites dans ce volume, il apparaît, en effet, que les personnes accueillies au titre de la recherche d'emploi constituent, dans leur grande majorité, un public véritablement nouveau pour les bibliothèques. Il s'agira donc d'en connaître les aspirations pour mieux les intégrer à l'ensemble des usagers, leur faire découvrir toutes les facettes de la bibliothèque, la richesse et la variété de ses offres, et leur proposer éventuellement d'autres services.

D'autre part, la répartition des compétences doit nécessairement être reconsidérée dans la mesure où il faut prévoir, sans doute à effectif constant, un accroissement des tâches d'accueil. Cela ne peut s'envisager que dans le cadre d'une révision complète de la conception traditionnelle du métier. Il s'agit bel et bien de remettre le public au centre des préoccupations de l'équipe de la bibliothèque, et réduire, dans des proportions raisonnables, les tâches techniques en interne. Mieux vaut un public satisfait d'un accueil susceptible de lui apporter l'aide dont il a réellement besoin, qu'un catalogue formellement parfait mais dépourvu de l'ergonomie nécessaire à une recherche urgente en quête de résultats probants. Un contact et un conseil directs sont plus immédiatement efficaces que le recours à des outils dont l'utilisation est ressentie comme complexe.

Il convient également de prévoir, comme dans le cadre de tout projet de création de service nouveau, une formation, la plus complète possible de l'équipe chargée du futur service. Il s'agira de faire découvrir les différents aspects des problématiques touchant à l'insertion professionnelle et à la recherche d'emploi, d'examiner les différents modèles existant de ce type de service au sein des bibliothèques pour en recueillir les meilleures pratiques, de développer méthodiquement les collections les plus adaptées pour informer et aider à la formation des demandeurs d'emploi, etc. Cette formation sera conduite dans le cadre d'une coopération avec les spécialistes du domaine, particulièrement avec les services ou les personnes extérieures compétentes susceptibles d'exercer une médiation efficace vis-à-vis des publics accueillis à la bibliothèque.

Enfin, il est temps de concevoir et de développer une vraie politique de communication incluant une présentation convaincante de ce nouveau service. Les actions de nature à favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi doivent être clairement affichées sur le site des bibliothèques. Que ce soit l'occasion de les rendre visibles ainsi que le travail des bibliothécaires en direction de tous les publics.

Ainsi, la création d'un service dédié à l'emploi au sein de la bibliothèque suppose un effort qui doit être partagé par l'ensemble des personnels. Cet effort portera non seulement sur la modification des tâches ou l'adaptation à la nouveauté, mais également sur la réflexion qu'il convient d'avoir, au préalable, sur la radicale transformation du métier en fonction des enjeux nouveaux auxquels les bibliothèques doivent faire face aujourd'hui. La problématique de l'emploi, son caractère de nécessité et d'urgence, constituent une occasion pour les bibliothèques de démontrer leur utilité et leur efficacité face à des publics qui ont à résoudre des problèmes dont l'importance vitale et la complexité ne sont plus à démontrer.

2

**LA CITÉ DES MÉTIERS À
LA VILLETTE. DES AMBITIONS
INITIALES AUX PREMIERS
RETOURS D'EXPÉRIENCE**

par Olivier Las Vergnas
et Catherine Prokhoroff

Près de 10 ans de maturation ont été nécessaires pour passer de la création d'une « formathèque », centre de ressources sur l'éducation permanente (ouverte en 1984), à la Cité des métiers telle qu'elle s'est ouverte en 1993.

À l'origine, il s'agissait de développer au sein de la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette la dimension « métiers et vie professionnelle ». Aussi, dès 1990, la réflexion préparatoire conduisit à concevoir la future « Cités des métiers » comme « un espace de liberté, non contraignant, [...] pour aborder les questions d'emploi, d'orientation scolaire et professionnelle »¹. De ce fait, outils d'orientation approfondie, évaluation de leurs compétences et de leur savoir-faire, modules de formation complémentaire, consultation d'offres d'emploi : tels sont les éléments qu'il était prévu d'offrir aux chercheurs d'emploi par le biais de ce nouveau service qui devait agir en parfaite continuité avec la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie.

C'est sur ce schéma d'intentions que la Cité des métiers a ouvert ses portes au public le 31 mars 1993.

LA CITÉ DES MÉTIERS À SON OUVERTURE EN 1993

+++++

4 PÔLES THÉMATIQUES

Dans la tranche retenue du projet de décembre 1990, le concept initial d'un espace d'information et de services multi-partenarial est alors largement

1. Olivier Las Vergnas (coord.), *La Cité, les métiers et la vie professionnelle*, Paris, Cité des sciences et de l'industrie, 1990, 70 p. Document interne.

développé². Quatre pôles correspondant à quatre préoccupations identifiées, « *choisir son orientation, trouver un emploi, trouver une formation et s'informer pour un bilan* », sont ouverts aux publics en partenariat avec l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), le Centre d'information et d'orientation (CIO)-Inter-Jeunes, l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA), le Centre national d'enseignement à distance (CNED), le réseau des Centres interinstitutionnels de bilans de compétences (CIBC), la Maison d'animation et d'information sur la formation (MADIF), le Centre d'études supérieures industrielles (CESI), la coordination du crédit de formation individualisé (CFI)-Paris Nord Est, la société Pro de l'Aventure des métiers.

L'ensemble de ces partenaires conjuguent leurs efforts et leurs compétences pour accueillir le public et lui proposer des produits et services individualisés sous forme d'entretiens ou d'ateliers, lui offrir, en complément de la médiathèque, une documentation en libre-service sur l'emploi, les métiers, les formations, le bilan professionnel et l'orientation scolaire et professionnelle, enfin, lui présenter des journées d'information, des colloques et des rencontres.

répondre aux objectifs d'action des publics

L'architecture intellectuelle et physique de l'espace de 600 m² est pensée en fonction des préoccupations des futurs usagers. Toute proposition (conseil, outil, événement) est conçue et exposée en liaison avec un objectif qu'elle permet d'atteindre. Cette conception « centrée sur l'utilisateur » a résulté d'un état d'esprit : au lieu de juxtaposer des ressources ou des outils, comme cela se fait traditionnellement (dans les forums emploi tels qu'ils se multiplient, on se contente trop souvent de regrouper des stands institutionnels), nous avons tenté de construire des propositions cohérentes en fonction de ce que nous supposons des logiques des usagers.

2. Certains des paragraphes qui suivent ont été empruntés à des publications de l'époque. Olivier Las Vergnas, « La Cité des métiers au service de ses publics », in Marie-Hélène Kœnig (dir.), *Connaître les publics : savoir pour agir*, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, 1998 (coll. La Boîte à outils ; 8) ; Olivier Las Vergnas, « Les supports documentaires à la Cité des métiers de La Villette », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 3, pp. 42-48. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-03-0042-006> >.

Dans ce travail, nous avons été amenés à faire des hypothèses sur ce que pouvaient être les objectifs d'action* des usagers. Nous avons par exemple identifié que, derrière la préoccupation « *choisir son orientation* », il était pertinent d'aider les usagers dans les directions suivantes :

- préciser ses intérêts, définir ses choix ;
- découvrir le monde professionnel et les métiers ;
- élaborer un projet d'études et de formation ;
- connaître le fonctionnement du système éducatif.

Pour chacun de ces objectifs d'action, nous avons précisé les ressources existantes (conseillers, documents papiers, écrans, progiciels ou bases de données, événements, ateliers) ou facilement développables et répondant à ces objectifs d'action.

L'organisation spatiale a été conçue de façon à laisser l'utilisateur maître de son libre arbitre. Les quatre banques d'information et de conseil, complétées d'une « *information générale* » sont regroupées à proximité de l'entrée de l'espace. Le passage est laissé très largement ouvert pour ceux qui ne souhaitent que consulter la documentation en libre accès. Les ressources multimédias sont présentées sur de grandes tables au milieu de la documentation papier, respectant la même organisation structurée autour des quatre préoccupations. Le fonds documentaire a, comme les pôles, été constitué à partir des besoins des usagers, en cherchant à tenir compte de leur différent niveau de lecture et de qualification. La demande des publics étant une demande d'informations d'ordre pratique, nous avons choisi d'acquérir un grand choix d'ouvrages pratiques, accessibles et synthétiques, d'avoir des collections actualisées faisant l'objet d'un désherbage systématique.

Plan de classement

Nous avons développé notre propre plan de classement en nous inspirant largement du plan de classement *Autodoc*³ de l'Office national d'information

3. *Autodoc* est un plan de classement développé par l'Onisep. Il propose un découpage des informations sur l'orientation et l'emploi en 19 thèmes facilement identifiables : 16 secteurs professionnels et 3 autres thèmes présentant les voies de formation, l'apprentissage et l'emploi, ainsi que les documents destinés aux équipes pédagogiques.

sur les enseignements et les professions (Onisep), utilisé notamment dans les centres de documentation et d'information (CDI) des établissements scolaires, sachant que l'Onisep a longuement réfléchi à l'utilisation en libre accès et en autonomie de sa propre documentation et qu'*a priori* le public visé ne rechercherait pas des renseignements bibliographiques et ne trouverait pas ou peu pertinents les outils habituellement mis à disposition en bibliothèque (Online Public Access Catalogues, OPAC, cote, indexation).

À droite de l'entrée, une petite salle vitrée contient les bornes spécialisées pour la consultation des offres d'emploi. La signalétique placée au-dessus des banques de conseil reprend les quatre grandes thématiques. Ces « thématiques », ainsi que les objectifs d'action qui leur correspondent sont présentées dans un dépliant mode d'emploi.

LES PREMIÈRES ANALYSES DES USAGES

+++++

La conception de la Cité des métiers résultait d'hypothèses sur les publics et leurs modes d'usage. Une fois le nouvel espace ouvert et les services prévus opérationnels, nous en avons observé le fonctionnement pour déterminer s'ils se révélaient conformes aux hypothèses et identifier les transformations ou améliorations à y apporter.

En plus des traditionnelles études quantitatives de public, ce travail a été conduit de deux façons. Au quotidien, les agents ont observé de manière informelle les réactions et questionnements, par ailleurs nous avons fait réaliser une étude ethnologique qui s'est appuyée sur des entretiens semi-directifs. Au cours de ces entretiens avec des usagers volontaires, ceux-ci précisaient à la fois leurs motivations, leurs activités dans la Cité, ainsi que leurs opinions. Cette étude a permis d'identifier trois principaux types d'usage.

LES PRINCIPAUX TYPES D'USAGE DE LA CITÉ DES MÉTIERS

TABLEAU

Public concerné	Activités proposées et/ou offertes
Usager en recherche d'emploi, de stage, d'orientation, qui vient pour la première fois à la Cité des métiers.	Utiliser un outil technique ou un service adapté, déjà repérés.
Usager à la recherche d'une réponse adéquate à une question qu'il sait précisément formuler. Cette question peut concerner une recherche d'emploi dans un secteur donné, une entreprise pour un contrat de travail, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aider à définir l'éventuel problème sous-jacent à la question posée. ▪ Prodiguer un conseil utile en orientant vers l'outil ou le service appropriés. ▪ Proposer une réponse précise à la question posée.
Usager qui a du mal à formuler sa demande avec précision, mais qui est en recherche de conseils pour résoudre sa situation.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aider à l'analyse de la situation pour sérier les questions en attente de réponses. ▪ Établir une relation interactive entre l'offre (humaine le plus souvent) et la personne.

LES ÉVOLUTIONS DES PREMIÈRES ANNÉES

Cette étude ethnologique et les observations informelles des conseillers nous ont permis de constater que pour ces trois types d'usage, l'organisation et les ressources proposées étaient jugées globalement pertinentes ; mais ce travail nous a aussi fourni des pistes d'amélioration.

Adapter les thématiques par préoccupations des publics

À l'ouverture, nous avons choisi d'organiser l'espace et les services à partir de préoccupations que nous avons jugées fondamentales pour nos publics. Nous avons défini comme quatrième préoccupation le fait de « *s'informer pour un bilan* ». Cet intitulé, moins directement explicite que les trois autres, avait été choisi dans l'idée de faire connaître au public le nouveau dispositif de « bilan de compétences », mis en place en 1992. Assez vite, nous avons pu constater que la véritable entrée était celle de « *changer sa vie professionnelle* ». Le bilan de compétences, comme d'autres dispositifs, n'est en réalité qu'un moyen de changer. Ceci nous a amenés à redéfinir ce pôle en « *changer sa vie professionnelle* » correspondant aux trois objectifs d'action suivant : *faire le point sur sa situation professionnelle, s'informer sur le bilan de compétences, choisir le bilan*

approprié à sa situation. Avec la mise en place de la validation des acquis de l'expérience (VAE) en 2002, nous avons affiné cet intitulé, aujourd'hui formulé : *changer sa vie professionnelle, évoluer, valider ses acquis*. Compte tenu des difficultés des adultes à identifier et concevoir un projet de formation, nous avons aussi décidé de transformer l'intitulé du pôle *trouver une formation* qui semblait rétrospectivement trop simpliste, en *organiser son parcours professionnel et de formation*.*

Proposer d'aider à « créer son activité »

Toujours à l'ouverture, nous avons considéré que la demande « *créer son entreprise* » relevait de la préoccupation « *trouver un emploi* ». Depuis, nous avons décidé de développer un cinquième pôle autonome « *créer son activité* » et améliorer ainsi l'information sur les dispositifs d'accompagnement des initiatives. On y propose aux usagers une gamme de services pour leur permettre de se lancer dans la vie professionnelle (*passer de l'idée au projet, l'expertiser, trouver des partenaires*). Ce travail s'est conduit avec un renforcement du lien avec la médiathèque, en particulier son secteur Travail et industrie.

faire évoluer la documentation

Indépendamment des supports (passage du Minitel à l'Internet, généralisation des PDF) et de l'obsolescence rapide des éditions papiers que nous renouvelons en moyenne tous les 2 ans) les lignes directrices des contenus du fonds documentaire de la Cité des métiers n'ont pas fondamentalement changé. Des secteurs ont été développés afin de mieux répondre aux demandes nouvelles du public, aux évolutions des dispositifs d'orientation tout au long de la vie et des cartes des formations et des qualifications. Parallèlement à l'ouverture du pôle « *créer son activité* », nous avons développé un large fonds documentaire pratique sur la création d'entreprise. D'autre part, le fonds sur les concours administratifs et leur préparation a été largement étoffé. Parallèlement, des ateliers sont aujourd'hui proposés afin de répondre à cette demande : « *se préparer à l'oral* ». Une autre demande forte concernait le droit du travail : le contrat de travail et sa rupture, chômage, prud'hommes, droit des étrangers. Enfin, les demandes,

nombreuses, sur la VAE ont conduit à enrichir le fonds des référentiels des diplômes les plus demandés et de renvoyer vers les sites *ad hoc* sur les postes multimédia.

s'adapter en permanence, une nécessité

La Cité des métiers est un système vivant, qui ne peut être qu'en évolution permanente, à la fois parce que le contexte de l'emploi et de l'orientation professionnelle est changeant, que les publics se modifient au gré de la conjoncture et de l'image de la Cité renvoyée par les médias et qu'enfin la présence des multiples partenaires qui la composent ne se justifie que pour y réaliser des missions complémentaires à celles qu'ils réalisent par ailleurs. De plus, comme elle se fonde sur une implication volontariste des partenaires en général en pénurie de personnels de conseil, les allocations de moyens (en particulier de conseillers) sont autorégulées : ce n'est pas par principe ou par statut que les partenaires sont présents à la Cité des métiers, mais parce qu'ils sont convaincus de sa rentabilité sociale, au regard même de leurs objectifs. La Cité des métiers est donc condamnée, par construction, à faire en permanence la preuve de son efficacité vis-à-vis de tous ses partenaires.

Le rôle des conseillers

La Cité des métiers présente l'avantage d'être en prise directe avec ses usagers, en particulier grâce aux conseillers face au public. Cette « prise directe » sur les préoccupations constitue une sorte d'observatoire qui nous renseigne sur l'adéquation des ressources et de l'offre et nous permet un premier état des lieux des besoins des habitants en matière d'information et de conseils professionnels. Un tel observatoire « au fil de l'eau » présente cependant des limites : d'une part, nous n'avons pas d'information sur les personnes qui se contentent d'utiliser « silencieusement » en libre-service la documentation, d'autre part, le but des entretiens de conseil n'est pas de déterminer la satisfaction ou l'insatisfaction vis-à-vis de la Cité des métiers. Enfin, ce que nous recueillons est l'avis des usagers par rapport à la représentation qu'ils ont de leur demande.

ESSAIMER PLUTÔT QUE CONCENTRER : DU RÉSEAU NATIONAL AU RÉSEAU INTERNATIONAL DES CITÉS DES MÉTIERS

+++++

Compte tenu du statut national de l'établissement public de la Cité des sciences et de l'industrie, la question de l'aire géographique touchée par la Cité des métiers a vite été posée. Face à la saturation de l'espace et pour des raisons de proximité, la solution retenue n'a pas été d'augmenter le nombre de mètres carrés, mais de soutenir la création d'équipements « cité des métiers » en région, non pas dans une logique jacobine, mais à chaque fois que cela semblait pertinent aux acteurs territoriaux. Le véritable problème est de savoir pourquoi de tels équipements ne sont pas plus fréquents. Il devrait en effet exister de multiples dispositifs de sensibilisation, d'information en complément aux réseaux et systèmes « curatifs » où l'on ne se rend que sur prescription et les nouvelles bibliothèques publiques pourraient très logiquement offrir en leur sein des espaces de services à la vie professionnelle.

De fait, dès son ouverture, le concept « cité des métiers » a suscité l'intérêt de partenaires territoriaux. Des équipes projets se sont constituées pour s'en inspirer selon des déclinaisons locales. Dès 1997, plusieurs interlocuteurs territoriaux nous ont suggéré de créer et déposer un « label Cité des métiers » afin qu'ils puissent mieux faire comprendre les enjeux et les potentialités de leurs projets à leurs financeurs et partenaires locaux. Nous avons alors renforcé la formalisation du concept « cité des métiers » par la création de ce label, correspondant au respect de la charte écrite pour notre espace et son usage et d'un cahier des charges : une cité des métiers y est définie comme un lieu multi-publics, multipartenaires, multi-usages et multi-thèmes (tous les aspects de la vie professionnelle, tous les secteurs), centrée sur les usagers, en accès libre et gratuite. Le travail de modélisation, nécessaire à la mise en place de ce label, a été profitable, obligeant à formuler les liens entre ressources documentaires, conseillers et publics. Il n'était en effet pas possible de dire aux équipes projets en région de « faire comme nous ». Il nous fallait leur donner les clés pour construire, en fonction des ressources et des contextes locaux, un système centré sur leurs futurs usagers. Ce travail a donc permis de généraliser ce qui est affirmé dans notre charte : « *une cité des métiers est*

centrée sur la demande, la question, le problème de l'utilisateur et non sur les institutions et leurs services. L'espace fonctionne sans rendez-vous imposé : ce qui compte, c'est le temps de l'utilisateur, l'urgence de sa question ou le respect de l'étape qu'il est venu franchir. Dès l'entrée, il doit percevoir que cet espace est fait pour lui, on doit pouvoir venir et revenir à différentes étapes de maturation de ses choix professionnels... Conseiller n'est pas prescrire : l'entretien doit aider l'utilisateur à construire des stratégies d'action et n'a, en aucun cas, pour objectif de décider pour lui. » Dès 2001, nous avons décidé avec les nouvelles Cités des métiers de mettre en place un Réseau international des Cités des métiers⁴ qui regroupe tous les maîtres d'ouvrage des Cités des métiers et consolide le lien entre elles et la Cité des sciences et de l'industrie, autorité propriétaire et gestionnaire du Label « Cité des métiers ».

ENCADRÉ 1 VOUS ÊTES INTÉRESSÉ PAR LES CITÉS DES MÉTIERS ?

Aucune autre Cité des métiers (il y en a 31 en septembre 2012) ne s'est pour l'instant ouverte au sein d'une bibliothèque publique, même si cela a failli être le cas à Grande Synthe (62) ou si cela est envisagé à Brest. Rien ne l'interdit, d'autant que l'on voit fleurir depuis de nombreuses années des projets intégrés comme les *idea stores* à Londres < www.ideastore.co.uk > où la bibliothèque est conçue en priorité comme un centre d'éducation et d'insertion. Avec le développement de réseaux territoriaux, de points relais ou de centres associés qui se constituent autour des Cités des métiers, de nouvelles modalités de liens apparaissent entre Cités des métiers et bibliothèques, celles-ci pouvant par exemple devenir ou héberger tel centre associé de proximité.

- 1) pour proposer ou rejoindre un projet de nouvelle Cité des métiers à part entière :
 - contacter l'établissement public Universcience, propriétaire du label ;
 - prendre contact avec bernadette.thomas@universcience.fr, chargée du label à Universcience.
 - 2) pour devenir centre associé d'une Cité des métiers existant à proximité :
 - prendre directement contact avec la Cité des métiers en question afin d'envisager comment mettre en œuvre cette idée.
- Cf. < <http://reseaucestdesmetiers.org> >.

4. < www.reseaucestdesmetiers.com >.

20 ANS DE CITÉ DES MÉTIERS : QUELLES ÉVOLUTIONS ?

+++++

Même si les principes et l'ossature de la Cité des métiers n'ont quasiment pas changé, même si ce sont la même charte et le même règlement intérieur qui la régulent, des transformations notables de son utilisation ont été constatées. Il nous semble pertinent ici d'en signaler deux.

UNE DEMANDE CROISSANTE DE CONSEIL

La diminution progressive des besoins de pure information et la croissance des besoins de conseil et d'aide à l'analyse d'informations obtenues par les usagers par leurs propres moyens. Il n'y a pour ainsi dire plus personne qui vienne à la Cité des métiers pour chercher des offres d'emploi, alors que cela constituait environ la moitié des usages en 1993.

LA NÉCESSITÉ DU TRAVAIL EN GROUPE : LES « CLUBS »

Un intérêt manifeste pour le travail en petit groupe, entre pairs pour trouver des solutions, comparer sa situation avec d'autres, confronter des stratégies ou des parcours, construire des réseaux d'entraide. Pour répondre à ce besoin, nous développons des clubs, certains portés par des groupes d'habitants ou par des organisations locales.

Ces évolutions se doublent d'une plus grande demande d'écoute et de recherche de lieux d'élaboration de projets, face à des systèmes de gestion du chômage, souvent vécus comme contraintes et contrôle social. *A contrario*, la Cité des métiers de La Villette n'est plus seulement une plate-forme de conseil et de documentation individuelle, mais elle est aussi devenue une sorte de maison des associations, ouverte en nocturne trois soirs par semaine, fonctionnant parfois comme un « syndicat d'initiative », parfois comme un « café projet ». S'y hybrident de multiples propositions, expérimentations et partenariats (ateliers, clubs, rencontres, forums) qui se reconfigurent au jour le jour grâce à l'observation la plus fine possible des demandes et à une veille attentive des opportunités d'insertion et d'évolution professionnelle. Celles-ci sont en évaluation et adaptation permanentes et circulent aussi entre Cités des métiers au sein du réseau international.

QUE RETIRER DE L'EXPERTISE CITÉ DES MÉTIERS DANS UNE BIBLIOTHÈQUE ?

Sans doute pourrions-nous, à ce stade, affirmer que le meilleur moyen, pour l'équipe d'une bibliothèque publique se sentant concernée par les questions d'insertion, d'emploi ou de formation, serait d'en créer une au sein de son établissement ou de se positionner comme centre associé d'un site Cité des métiers proche (cf. encadré ci-dessous). Cependant, nous sommes conscients que cela n'est pas toujours possible, faute de capacité à mobiliser les partenaires de conseil indispensables. Dans ces conditions, comment les équipes des bibliothèques peuvent-elles néanmoins tirer profit de l'expérience des Cités des métiers ? Nous proposerons ici quelques pistes.

ENCADRÉ 2

PISTES POUR MONTER UN SERVICE EMPLOI- FORMATION-INSERTION PROFESSIONNELLE

1. appliquer les principes de la charte Cité des métiers dans leur service à leurs usagers, cf. < <http://reseau-citesdesmetiers.org> > ;
2. construire un réseau de partenaires de l'insertion, l'orientation et l'évolution professionnelle et produire avec eux des permanences thématiques, des rencontres débats, des expositions ou événements à l'occasion, par exemple, des semaines thématiques des métiers, de la mobilité, de l'égalité... ;
3. s'inspirer des nouvelles offres collectives de types clubs et maisons des associations pour établir de nouveaux liens avec la proximité en matière de services aux personnes et aux communautés ;
4. réorganiser, si nécessaire, la répartition des tâches au sein des personnels. Les inciter à se former sur l'accueil (pratique de l'entretien individuel, formation de formateurs, etc.) et sur les politiques d'insertion et de l'emploi (connaissance des partenaires et des offres).

Plus globalement, nous pensons que le travail que nous avons conduit concernant la question des métiers et de la vie professionnelle peut se transférer à tout domaine de préoccupation des habitants, comme nous l'avons expérimenté avec la mise en place d'une Cité de la santé. Nous

pensons qu'au-delà de la possibilité de s'appuyer sur les acquis de la Cité des métiers, il est aussi possible de s'appuyer sur notre méthode de réingénierie* pour améliorer la conception et la délivrance de tous les services au public, en raisonnant à partir de leurs préoccupations pour aller chercher non seulement les ressources documentaires, mais aussi les partenaires et les pairs capables de les aider. C'est sans doute par ce type de travail que les bibliothèques resteront perçues comme des outils essentiels, à l'heure de la généralisation de la dématérialisation.

3

par Yoann Bourion

**DES PARTENARIATS À
DÉVELOPPER POUR
LES BIBLIOTHÈQUES :
ATOUTS ET DIFFICULTÉS**

Parmi les nombreuses facettes du rôle social de la bibliothèque, 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 en France disposent d'un fonds « emploi et formation », qui d'ailleurs peut revêtir plusieurs formes, du simple rayonnage à l'espace clairement identifié, mais de véritables partenariats entre les administrations spécialisées (Pôle emploi, maisons de l'emploi, CIO/Service commun universitaire d'information et d'orientation, SCUIO, organismes de formation professionnelle) et les bibliothèques demeurent très rares. Alors, à l'inverse des pays anglo-saxons, pourquoi les mondes de l'insertion professionnelle et des bibliothèques sont-ils si étanches l'un à l'autre ? Et quels peuvent être les gages d'un réel partenariat réussi ?

UN CLOISONNEMENT ENCORE DE MISE

+++++

Alors que les activités relevant du domaine social et celles relevant de la culture cohabitent bien souvent au niveau des structures de proximité telles que des bibliothèques de quartier, des centres sociaux ou des maisons pour tous, on peut constater une nette séparation due à une ignorance réciproque au niveau des politiques publiques.

L'image des bibliothèques territoriales, prioritairement culturelle, ne semble pas les destiner à être des partenaires naturels des secteurs économiques et sociaux. Atteindre un tel objectif demanderait une concertation très approfondie à partir d'objectifs clairement partagés. Mais cette concertation ne va pas de soi. Bien souvent, les organismes relevant du domaine social manifestent leur perplexité devant l'intervention des

bibliothèques dans le domaine de la formation, tout en renvoyant une image très traditionnelle des bibliothèques. Ces blocages s'expliquent principalement par une perception erronée des missions des bibliothèques aujourd'hui, vues comme des établissements ayant vocation à effectuer exclusivement du prêt de livres. Les organismes de formation professionnelle, dans un contexte de restructuration nationale et de restrictions budgétaires, peuvent craindre en outre de voir arriver un nouvel acteur, potentiellement concurrentiel pour l'obtention de subventions. Un vrai travail de pédagogie, voire de marketing, s'avère indispensable aujourd'hui pour casser ces représentations erronées et datées.

Mais il faut bien avouer que, du côté culturel, une méconnaissance assez partagée des administrations (collectivités locales et État) et des structures associatives travaillant dans le champ de l'emploi et de la formation nuit à la mise en œuvre de partenariats solides. Un effort doit donc aussi être entrepris du côté des bibliothèques pour mieux s'informer sur le rôle et le périmètre d'action de chaque acteur de l'insertion professionnelle, un monde très complexe vu de l'extérieur, où le sigle est roi.

UNE EXPÉRIENCE NOVATRICE À BORDEAUX

+++++

L'initiative menée par l'Association régionale de l'éducation permanente en Aquitaine (AREPA) est de ce point de vue exemplaire. Par l'intermédiaire de réunions trimestrielles, le réseau Éducation formation emploi de Bordeaux 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. Le réseau est composé de vingt-cinq partenaires, parmi lesquels la bibliothèque municipale de Bordeaux, les bibliothèques de l'Institut universitaire de formation des maîtres (IUFM), des centres de documentation spécialisés tels que ceux du Fonds de gestion des congés individuels de formation (FONGECIF) ou de la Délégation régionale au recrutement et à la formation de la Police nationale. 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 et structures travaillant dans le domaine de l'emploi et de la formation.

LES PARTENARIATS SONT POURTANT ENCOURAGÉS

Le monde de l'insertion professionnelle se révèle donc au bibliothécaire, complexe, protéiforme, avec de multiples acteurs. On citera, parmi les structures les plus actives, Pôle emploi, les missions locales, les maisons de l'emploi, l'AFPA, ou bien encore les ateliers de pédagogie personnalisée (APP).

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* » (avril 2010)¹, insiste sur le rôle des partenariats pour construire un service plus accessible, de meilleure qualité et plus performant au moment de la restructuration du service public de l'emploi. 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 en offrant des lieux conviviaux, des accès Internet et des fonds documentaires. Le Point relais emploi-formation (PREF) du Segala Tarnais, associé à la médiathèque de Pampelonne, en constitue un excellent exemple².

-
1. Commission présidée par Rose-Marie Van Lerbeghe. Le rapport remis en avril 2010 définit la stratégie partenariale comme levier d'amélioration des services rendus aux demandeurs d'emploi et aux entreprises et fait 20 propositions visant à concrétiser cette stratégie.
 2. Voir la contribution de Bénédicte Parmentier : « Un pôle d'information et de contact sur l'emploi et la formation en milieu rural : la médiathèque de Pampelonne », p. 86.

Les maisons de l'emploi sont également fortement impliquées dans des actions de coopération, les partenariats étant au cœur de leurs principes fondateurs. 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 publiques de l'emploi. 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.

DE LA PRESTATION DE SERVICE AU PARTENARIAT FORMALISÉ

Bibliothèques et institutions spécialisées dans le domaine de l'insertion professionnelle peuvent mener des actions conjointes. 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 ?

Le territoire lyonnais constitue un exemple intéressant. 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 du 8^e arrondissement (Bachut), 7^e arrondissement (Jean-Macé) et 9^e 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.

L'absence de convention peut parfois poser problème car de plus en plus de demandeurs d'emploi viennent à la bibliothèque, parfois sur recommandation d'agents de Pôle emploi alors que perdure encore une méconnaissance mutuelle des 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 bibliothèque publique, et d'autre part, le personnel de la bibliothèque n'a pas, bien souvent, de formation pour l'accueil de ces publics spécifiques. On saluera ici l'initiative – rare sinon

unique – du centre régional de formation aux carrières de bibliothèque (CRFCB) d'Aquitaine, Médiacquitaine, qui a inscrit pendant 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.

La convention peut alors être le résultat formalisé d'un travail de réflexion préalable qui révélerait les spécificités des parties en présence, les forces mais aussi les limites. La tendance étant plutôt au développement des actions de formation en dehors des agences de Pôle emploi, d'aucuns pensent 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.

Mais 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. Des responsables d'agences locales font souvent preuve de franchise en précisant les objectifs assignés à ce partenariat : pouvoir animer des ateliers avec des locaux spacieux et adaptés. Cette réaction ne manifeste cependant pas de mépris pour les bibliothèques mais est l'expression d'une politique pragmatique et révélatrice de contraintes fortes.

CINQ INGRÉDIENTS POUR UN PARTENARIAT CONSTRUCTIF

+++++

ANALYSER LE CONTEXTE LOCAL ET LES 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 zone urbaine sensible, ZUS, commune et aire urbaine), en particulier celles sur les demandeurs d'emploi. Il paraît alors

intéressant de comparer la structure sociodémographique 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 pour répondre à des questions stratégiques pour ce type de projet : existe-t-il des centres de documentation spécialisés ? Quelles 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.

PRÉCISER LE RÔLE ET LES APPORTS DE CHACUN

Une fois le travail de recensement des forces en présence réalisé, une réflexion sur la nature des partenariats semble nécessaire. Toutes les bibliothèques de lecture publique actives dans le domaine de l'insertion professionnelle mènent une politique étroite en coopération avec un acteur institutionnel de ce domaine. 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 extérieure apporte son expérience et sa qualification et la bibliothèque, seulement des locaux et du matériel informatique. Or, les bibliothécaires ont aussi des compétences professionnelles très utiles dans ce domaine, quoique fort méconnues. Fort heureusement, des structures manifestant clairement leur intérêt pour un travail commun avec une bibliothèque/médiathèque existent : 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 !

METTRE EN VALEUR LE 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'usager, 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 ». De manière explicite, on retrouve dans la fiche domaine une rubrique « Expert-conseil » qui incite fortement au développement d'une « culture de la collaboration inter et extra-professionnelle » : « 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 »³.

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.

S'APPUYER SUR DES RESSOURCES EN LIGNE, EN PARTICULIER L'OFFRE À DISTANCE

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 désirant 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 des animations. La plupart des espaces autoformation en bibliothèque publique mettent en avant une offre pour les usagers en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle. En effet, l'utilisation massive de l'informatique dans de nombreux métiers impose une

3. < <http://poldoc.enssib.fr/index.php?page=22> > (consulté le 10 septembre 2012).

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. Ces espaces ont vocation à travailler en partenariat avec les structures de formation professionnelle. En effet, ils ne peuvent atteindre leurs publics cibles qu'à travers des partenariats susceptibles de relayer des informations sur cette offre de service 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, parfois même par l'intermédiaire d'une plate-forme de formation ouverte et à distance (FOAD).

VALORISER L'ACCUEIL, L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

L'aspect humain s'avère fondamental, en particulier pour des usagers rapprochant 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 personnels présents en banque de renseignements, en bibliothèque, ne sont pas – dans la très grande majorité des cas – soumis à des impératifs de quotas journaliers ou à des temps limités d'entretiens. La bibliothèque est un lieu *a priori* 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 réel⁴. Néanmoins, les horaires d'ouverture des agences de Pôle emploi et des bibliothèques publiques sont généralement complémentaires. L'exemple bordelais est intéressant : la bibliothèque Mériadeck, située dans un quartier à vocation administrative, ouvre 53 heures par semaine, 6 jours sur 7, fermant le soir à 19 h. Elle est fermée le jeudi matin. L'agence de Pôle emploi du

4. Dominique Arot, « L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : projets et obstacles », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2012, 60 p.

quartier (la principale de l'agglomération) est ouverte au public 34 h 30 par semaine, 5 jours sur 7, dès 8 h 30 le matin mais seulement jusqu'à 16 h 30 (et fermeture le jeudi après-midi).

Si on peut penser, à l'instar d'Olivier Chourrot et Élisabeth 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 »⁵, cette opinion ne semble pas encore suffisamment partagée par l'ensemble des opérateurs intervenant dans le domaine de l'emploi et de la formation. La valorisation, et même la promotion, de l'offre de services des bibliothèques (collections imprimées et numériques, espaces multimédia, etc.) constituent un élément déterminant pour la mise en place de partenariats qui répondent aujourd'hui parfaitement aux objectifs des politiques publiques locales de l'emploi et de l'insertion professionnelle.

5. Olivier Chourrot, Élisabeth Meller-Liron, « Bibliothèques et insertion professionnelle », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 2, pp. 6-12. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001> >.

4

par Catherine Jackson
et Sylvie Tomic

LES BIBLIOTHÈQUES DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME : BRÈVE TYPOLOGIE DES ACTIONS POSSIBLES

L'illettrisme, officiellement reconnu en France depuis le début des années 1980, caractérise la situation des « *personnes de plus de 16 ans, ayant été scolarisées, et ne maîtrisant pas suffisamment l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle* »¹.

Par lutte contre l'illettrisme, il faut entendre l'ensemble des procédures, pratiques et formations mises en œuvre pour permettre aux personnes en situation de difficulté par rapport à l'écrit, de parvenir à se familiariser de façon concrète et durable avec la lecture et l'écriture, dans une perspective d'épanouissement personnel, social et professionnel. On voit par là l'importance, pour une partie non négligeable des chercheurs d'emploi, de la lutte contre l'illettrisme. Elle constitue pour eux l'une des conditions essentielles d'une insertion professionnelle réussie.

LE CONTEXTE ET LES PARTENAIRES

+++++

QUELQUES CHIFFRES

En partenariat avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)², les résultats de la dernière enquête menée par l'Insee³, établissent les grandes tendances suivantes : 7 % de la population âgée de 18 à 65 ans, résidant en France métropolitaine et ayant été scolarisée en France, est en situation d'illettrisme. La proportion de personnes en situation d'illettrisme est plus forte pour les groupes d'âge les plus élevés (la moitié a plus de 45 ans). La majorité des personnes concernées

1. Définition donnée par le Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme (GPLI) en 1995.
2. ANLCI : < www.anlci.gouv.fr >.
3. La plaquette chiffres éditée en janvier 2013 : < www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/Les-chiffres/Niveau-national >.

sont des hommes (60,5 %). L'illettrisme ne concerne pas principalement les migrants et leurs enfants. Concernant la répartition sur le territoire, la moitié des 2,5 millions vit dans des zones faiblement peuplées (zones rurales et villes de moins de 20 000 habitants), et l'autre moitié dans des zones urbaines.

llettrisme et emploi

Plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi, ce qui représente 6 % de la population globale salariée ; 10 % de la population globale de demandeurs d'emploi est confrontée à l'illettrisme. Les résultats de l'enquête précisent que, parmi les personnes allocataires des minima sociaux (revenu minimum d'activité [RMA], revenu de solidarité [RSO]), la proportion des personnes en situation d'illettrisme est trois fois plus élevée (20 %) que dans l'ensemble de la population concernée.

On voit ainsi que la lutte contre l'illettrisme touche de très près le monde du travail et de l'entreprise⁴.

De plus, depuis 2007, la loi relative à la fonction publique territoriale⁵ inscrit la lutte contre l'illettrisme⁶ dans le droit à la formation tout au long de la vie. Les collectivités sont ainsi aujourd'hui plus informées et plus actives⁷ dans ce domaine, ce qui est un levier considérable pour les bibliothèques désireuses de s'engager sur ce volet d'action.

LES PARTENAIRES

La bibliothèque ne peut pas mener seule des actions de lutte contre l'illettrisme, elle doit fonctionner en partenariat, par projets avec d'autres acteurs de terrain, selon ses atouts.

-
4. Voir le dossier Illettrisme et entreprise, dans le n°16 (mars 2011) de la revue de l'ANLCI : < www.fpp.anlci.fr/fileadmin/Medias/PDF/ANLCI_INFOS/ANLCI-Magazine_Illettrisme_n_16_mars2011.pdf >.
 5. Légifrance : Loi n° 2007-209 du 19 février 2007 relative à la fonction publique territoriale (1) : < www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000644388&dateTexte=&categorieLien=id >.
 6. < www.weka.fr/action-sociale/dossier-pratique/l-insertion-en-pratique-dt17/lutter-contre-l-illettrisme-0503/?utm_source=actualites-rh-publicques&utm_medium=article&utm_campaign=crosslink-DP >.
 7. Illettrisme des agents : comment luttent les collectivités (11 octobre 2011) : < www.weka.fr/actualite/rh-publicques-thematique_7849/illettrisme-des-agents-comment-luttent-les-collectivites-article_65990/ >.

Le contexte institutionnel

Au niveau national, la coordination des actions de lutte contre l'illettrisme a été confiée, en 2000, à l'ANLCI⁸. Prenant en compte la diversité des situations locales, cette structure transversale met en relief la variété des actions conduites ici et là. De ce fait, elle réunit de nombreux témoignages d'expériences, souvent très différentes les unes des autres, et les rend accessibles en ligne par le biais du Forum permanent des pratiques (FPP)⁹. Chaque région doit mettre en place un plan de lutte contre l'illettrisme, qu'il est intéressant de consulter pour voir les axes d'action privilégiés et les partenaires impliqués.

Dans la plupart des départements sont également implantés des centres ressources illettrisme¹⁰ (CRI), destinés à informer le grand public et à professionnaliser les acteurs professionnels du domaine.

Le contexte local

Il est plus ou moins favorable : l'existence d'acteurs sensibilisés à l'illettrisme et soucieux de s'engager dans des démarches communes, l'impulsion d'un élu local, d'un animateur de la lutte contre l'illettrisme... constituent autant d'atouts pour que des actions soient montées.

Il est souhaitable, au départ, d'établir un état des lieux des ressources du territoire et de repérer les actions déjà menées par des acteurs tels que :

- les organismes de formation (exemple : AFPA) ;
- les associations reconnues d'utilité publique (ATD-Quart Monde, Secours populaire, Secours catholique, etc.) ;
- les centres sociaux, les maisons des jeunes et de la culture... ;
- les travailleurs sociaux, Pôle emploi, les missions locales, qui repèrent et orientent les personnes en situation d'illettrisme.

L'établissement de liens avec les partenaires constitue l'une des clés de réussite d'actions de lutte contre l'illettrisme. De manière générale, les bibliothèques qui collaborent directement avec les organismes de formation

8. L'ANLCI a succédé au GPLI en 2000 (cf. note 1).

9. < www.fpp.anlci.fr >.

10. < www.anlci.gouv.fr/L-ANLCI/Les-partenaires-federes-par-l-ANLCI/Un-vaste-reseau/Des-Centres-de-Ressources-Illettrisme/%28page%29/1 >

sont encore relativement peu nombreuses. Les structures socioculturelles, avec qui les bibliothécaires ont davantage l'occasion d'entretenir des relations par ailleurs, sont plus facilement mobilisées. Dans tous les cas, le partenariat, certes indispensable, reste un élément fragile qu'il faut chercher à consolider en permanence, notamment en se concertant bien au départ sur les objectifs poursuivis, la place et le rôle de chacun.

LES TYPES D' ACTIONS MENÉES EN BIBLIOTHÈQUE

+++++

Les acteurs impliqués dans la lutte contre l'illettrisme sont nombreux et de nature diverse : organismes de formation, structures à caractère social ou socio-éducatif. Les bibliothèques, lieux ressources par excellence, ont également un rôle à jouer dans ce domaine : quelle peut alors être leur fonction ? Que peuvent-elles apporter de plus, ou de différent, par rapport aux autres acteurs impliqués ?

LES ACCUEILS DE GROUPE

C'est une des principales formes d'action des bibliothèques destinées aux personnes en situation d'illettrisme.

Pour les bibliothécaires, il convient d'apporter une attention particulière à la façon de construire ces visites. Par exemple, les bibliothécaires de Grenoble ont arrêté de faire systématiquement visiter la bibliothèque lors de cette séance, afin de ne pas intimider les stagiaires. Il est nécessaire d'imaginer des visites différentes, ciblées sur les besoins de ce public.

Par exemple, les fonds de CD et de DVD, ainsi que les revues sont des supports également intéressants à utiliser. De manière encore plus évidente que pour d'autres groupes, le « bibliothécais » est à bannir¹¹. Cela vaut aussi pour la préparation du projet avec les formateurs extérieurs au monde des bibliothèques. L'idée principale étant de rendre ces visites actives et centrées sur deux ou trois aspects seulement.

11. Noëlle Bailey, « Le bibliothécais sans peine », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n° 3, pp. 78-81. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015> > (consulté le 15 février 2013).

Les séances de « re-familiarisation » avec l'écrit se composent en général de présentations d'ouvrages par les bibliothécaires et de moments d'échanges avec les apprenants. La lecture à voix haute d'un court texte est aussi très appréciée¹². On peut insister sur le caractère peu formel que doivent revêtir ces moments et sur la nécessité de s'adapter aux personnes.

Les documents utilisés sont donc de toute nature. Les guides pratiques, les livres d'art, les ouvrages avec beaucoup de photos, d'illustrations sont souvent privilégiés. Les archives ou fonds anciens sont également un très bon support pour créer des interactions (cartes postales anciennes, plans de quartiers...).

L'outil informatique, encore assez peu mobilisé, ne doit pas être oublié. À cet égard, dans certaines régions (notamment Pays de la Loire), des ateliers ont été mis en place pour résoudre la fracture numérique et donc la précarité. Ce travail, confié à un organisme spécialisé (type cybercentre), réunit un groupe de personnes en difficulté, souhaitant comprendre et utiliser l'informatique pour chercher de l'information et communiquer avec d'autres (démarches administratives en ligne, maîtrise du courriel, etc.). Au cours de l'atelier, le responsable donne des indications générales, puis travaille à l'application avec chacune des personnes, en fonction des besoins qu'elles ont elles-mêmes définis.

De même, en Basse-Normandie, grâce au recours encadré aux 44 Points d'accès à la téléformation (P@T), les personnes en situation de remise à niveau dans les ateliers de formation de base (AFB) ont accès aux ressources de la plate-forme de formation à distance Espace régional de ressources sur l'emploi, la formation et les métiers (ERREFOM).

Toute bibliothèque aujourd'hui correctement équipée en outils informatiques mis à la disposition du public est susceptible d'accueillir ce type d'atelier.

L'accueil peut aussi consister en une mise à disposition d'un espace dans la bibliothèque – une table, une salle... Là aussi, il convient de réfléchir aux implications de cet accueil : accueillir pendant les heures d'ouverture

12. Par exemple, un conte de Henri Gougoud, « La Gifle » (dans *Contes d'Afrique*) et une nouvelle de Agota Kristof, « La Hache » (dans le recueil *C'est égal*), choisis par une bibliothécaire du Rize lors d'une visite-atelier.

au public ou pas ? Dans la salle de lecture ou pas ? Qui introduit la séance, comment ?

LES ATELIERS

Les bibliothèques sont parfois le lieu d'accueil d'ateliers de formation dispensés par des associations ou des organismes spécialisés, dans le cadre des programmes locaux ou régionaux de lutte contre l'illettrisme développés avec l'aide de l'ANLCI.

Un exemple est celui de l'atelier d'écriture. Ainsi, à Lucé, la bibliothèque a organisé un atelier autour de la rédaction d'un livre illustré, permettant notamment de mettre les apprenants en relation avec un calligraphe, un imprimeur.

Les ateliers tendent ainsi à apporter aux apprenants un moyen d'expression et sont l'occasion de nouer un nouveau rapport à l'écrit, en le rendant plus familier. Ils ont aussi pour objectif de rendre le livre source de plaisir. Le plus souvent, il s'agit d'un partenariat avec une association ou une institution, et un projet à conduire entre le formateur et le bibliothécaire. Certaines séances du parcours de formation peuvent se dérouler à la bibliothèque. C'est, par exemple, ce qui se déroule au Rize (bibliothèque de Villeurbanne), depuis 2 ans, avec l'accueil sur plusieurs séances d'un groupe de fonctionnaires municipaux en formation de remise à niveau dans leur cadre professionnel. La formatrice et la bibliothécaire ont établi un déroulé des séances, incluant un atelier¹³, avec des objectifs définis.

LES ACTIONS HORS-LES-MURS

Elles constituent un moyen essentiel pour toucher les publics dits « éloignés ». Lors de ces actions (aller lire dans des lieux publics, collecter des histoires auprès des habitants...), les bibliothécaires peuvent entrer en contact avec des personnes en situation d'illettrisme : c'est l'occasion d'une première rencontre.

13. L'Atelier « Les titres mystérieux » est adapté de la « démarche 5 » du dossier-outil réalisé par des collègues bibliothécaires de Belgique : < www.alphabibliotheque.be/IMG/pdf/outil_bibliod82e.pdf >.

LA BIBLIOTHÈQUE COMME PÔLE DE RESSOURCES

- les collections : la bibliothèque peut acquérir des ouvrages qu'elle met à disposition des autres acteurs, et constituer des bibliographies thématiques pour les formateurs de la région. Par exemple, dans le cadre d'un contrat ville-lecture, les bibliothèques de Chartres et Lucé achetaient des livres pour alimenter le fonds documentaire du centre ressources illettrisme ;
- l'organisation de formations, de journées de sensibilisation ou d'étude : c'est notamment le rôle des bibliothèques départementales, dans le cadre de leur mission de formation des bibliothécaires de leur réseau. Par exemple, la bibliothèque départementale de prêt (BDP) d'Ille-et-Vilaine a organisé des sessions de co-formation avec l'association ATD-Quart Monde.

Dans toutes ces actions, les bibliothécaires n'ont pas vocation à animer des séances de ré-apprentissage de la lecture et de l'écriture ; ceci nécessite en effet des compétences de formateur spécialisé. En revanche, ce que les bibliothécaires peuvent apporter, ce sont bien sûr un lieu et des ressources, et au-delà, des capacités de médiation vers l'écrit comme source de plaisir, de découverte et d'échanges aux autres.

LA NÉCESSAIRE FORMATION DES BIBLIOTHÉCAIRES

Afin de cerner correctement les problématiques complexes de ce public et les modalités d'action à mettre en œuvre pour lutter contre ce phénomène, une formation est nécessaire pour les bibliothécaires qui souhaitent s'impliquer dans ce type d'actions (des sessions de formations sont parfois proposées par le Centre national de la fonction publique territoriale [CNFPT] et les centres régionaux du livre). Cette formation portera, bien évidemment, sur l'illettrisme, ses causes et ses dimensions, mais également sur la mise en œuvre d'un nouveau service en bibliothèque, sur les modalités de création de partenariats, sur la variété des nouveaux supports de l'information, sur les collections les plus adaptées à cette thématique aussi bien pour les partenaires que pour les futurs usagers, ainsi que sur les outils de formation accessibles à distance.

Il reste qu'en dehors des personnels directement concernés par les actions de lutte contre l'illettrisme, c'est l'ensemble de l'équipe de la bibliothèque qui doit être sensibilisé à cette problématique afin de ne pas rompre les synergies internes de travail.

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Atteindre ces publics

Comme pour toute action visant à s'adresser à ces publics, la difficulté consiste à entrer en contact avec eux et à leur proposer une offre adaptée, en prenant garde toutefois d'éviter la stigmatisation. L'approche la plus aisée est celle que l'on peut faire grâce aux partenaires impliqués dans une action commune avec la bibliothèque, notamment les acteurs sociaux.

Trouver les bons outils

Les documents le plus souvent mobilisés lors des accueils sont les livres ; la difficulté est alors de trouver des ouvrages à la fois facilement accessibles à des faibles lecteurs et ayant un contenu intéressant. Certaines bibliothèques recourent à des livres pour enfants, un choix qui fait débat ; la qualité de la production éditoriale jeunesse donne cependant maintenant la possibilité de trouver des textes tout à fait intéressants pour des adultes¹⁴.

Recourir à d'autres supports, audiovisuels, informatiques ou multimédias, peut également être une piste. C'est l'occasion de montrer qu'aujourd'hui l'accès à l'information ne se borne pas au seul recours au livre, mais peut être porté par toute autre catégorie de supports plus aisément accessibles.

Les difficultés à pérenniser et institutionnaliser les actions et les partenariats

Parfois les actions ont lieu dans le cadre de dispositifs tels que les contrats ville-lecture ou territoire-lecture, ou bien encore sont actées dans les plans régionaux de lutte contre l'illettrisme. Mais le plus souvent ces

14. On pourra notamment se reporter à la bibliographie *Chemins de lecture* élaborée par les bibliothèques de Grenoble en 2003.

actions ne sont pas institutionnalisées. Il n'existe pas, pour l'illettrisme, de programmes tels que Culture à l'hôpital ou Culture en prison¹⁵. De fait, les actions, les financements, les partenariats courent toujours le risque d'un manque de pérennité, même à court terme. D'autre part, les bibliothèques communiquent souvent assez peu sur les actions qu'elles mènent dans ce domaine et restent assez isolées, les idées et les ressources étant peu mutualisées.

Pour cette raison, il convient de trouver localement les bons partenaires pour mener dans ce domaine une action concertée et orientée vers l'efficacité. Quels que soient ces partenaires (organismes spécialisés dans l'emploi et l'insertion professionnelle ou associations à vocation socio-culturelle), il s'agit de définir avec eux des objectifs clairs (perfectionnement de l'expression écrite et orale, accès facilité à des pratiques de la vie courante, accès ou retour à l'emploi, etc.) et de répartir les rôles et les tâches de chacun des acteurs : accueil, formation, assistance à la recherche d'information, etc. C'est également avec ces partenaires qu'il convient de définir les modalités d'évaluation de l'action menée en commun et de prévoir, au fil du temps, l'évolution de cette coopération pour en améliorer l'efficacité.

L'image de la bibliothèque comme frein aux actions de lutte contre l'illettrisme

L'image de la bibliothèque, encore étroitement corrélée à celle du livre et de la culture, malgré un élargissement de son offre, peut être un frein pour les personnes en difficulté avec la lecture, et même pour les structures accompagnant ces personnes. Un sentiment d'éloignement voire de rejet peut animer les personnes en situation d'illettrisme vis-à-vis des bibliothèques ; les bibliothécaires, quant à eux, peuvent se sentir désarmés avec ce type de public. Là encore, la formation des personnels revêt toute son importance.

Face à cette problématique, l'effort reste à poursuivre d'une meilleure communication, pour montrer au public l'ensemble des facettes de la

15. Notons toutefois qu'en milieu pénitentiaire, plus de 30 % de la population incarcérée est repérée comme illettrée...

bibliothèque et des atouts qu'elle présente pour lui : espace d'accueil et de rencontre, notamment avec des acteurs sociaux, multiplicité des supports d'information autres que le livre, assistance à la familiarisation avec les technologies d'accès à l'information, etc.

UN IMPACT GLOBALEMENT POSITIF

Malgré les difficultés relevées ci-dessus, les bibliothécaires, tout en restant modestes dans leur évaluation, dressent un bilan plutôt positif des actions menées. Cet effet positif concerne un mieux-être des apprenants, qui deviennent au fil des séances plus à l'aise et s'expriment plus facilement. Le fait que certains participants s'inscrivent souvent à la bibliothèque et y reviennent ensuite, est également perçu comme un signe de réussite de l'action de la bibliothèque : un lien avec l'écrit a été créé ou consolidé¹⁶. Les effets sont également positifs pour les bibliothécaires eux-mêmes : s'intéresser spécifiquement à ces publics va forcément de pair avec une réflexion plus globale sur l'accueil des publics à la bibliothèque : comment être accessible à tous, communiquer de manière claire, rendre la bibliothèque attrayante ? Actions spécifiques et amélioration des dispositifs de médiation mis en œuvre au quotidien vont alors nécessairement de pair. Vouloir agir en direction des personnes en situation d'illettrisme est ainsi inséparable d'une réflexion plus globale sur le positionnement de la bibliothèque vis-à-vis de l'ensemble de ses publics, réels et aussi potentiels, dans le sens d'une plus grande proximité et ouverture. De nombreux efforts ont déjà été faits en ce sens, qu'il reste à poursuivre afin que chacun puisse pleinement trouver sa place à la bibliothèque.

16. Attention, toutefois, à ce que l'inscription à la bibliothèque ne soit pas le seul critère d'évaluation : un stagiaire peut tout à fait ne pas s'inscrire même si ses venues à la bibliothèque pendant sa formation ont eu un effet positif pour lui ; dans ce type d'action, le but n'est pas forcément d'augmenter le nombre d'inscrits...

5

**LA MAISON DE L'EMPLOI
DE BORDEAUX ET SA
PLATEFORME DE L'INITIATIVE**

par Abdessamad Baazizi

ORIGINE ET MISSIONS

+++++

En l'espace de 10 ans, Bordeaux a profondément changé. À côté des réalisations urbaines, c'est la population et l'économie qui évoluent profondément. La ville de Bordeaux intervient donc activement dans le développement de l'emploi et de l'économie. Au fil des années, elle s'est dotée d'un service de développement économique, d'une mission locale et d'un plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE).

En 2006, saisissant l'opportunité offerte par la loi de cohésion sociale, la ville se dote d'une Maison de l'emploi¹, appuyée par l'Assedic Aquitaine, l'ANPE et les milieux économiques locaux. Elle obtient également le soutien technique et financier de l'État.

À Bordeaux, la Maison de l'emploi a la mission de mettre en place des synergies entre les différents acteurs de l'emploi pour apporter un service à valeur ajoutée aux entreprises et aux chercheurs d'emploi.

Ses axes de travail sont principalement :

- l'observation du territoire et l'anticipation des mutations économiques : comment repérer les évolutions et accompagner les entreprises dans leur politique de ressources humaines ;
- l'accès et le retour à l'emploi : comment 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 ;

1. La Maison de l'emploi de Bordeaux a été lancée officiellement lors de l'Assemblée générale du 8 décembre 2006 par Alain Juppé, maire de Bordeaux et Hugues Martin qui était à l'initiative du projet.

- le développement de l'emploi et de la création d'entreprise : comment travailler autrement et faire en sorte que Bordeaux soit identifiée comme une ville créatrice de richesses.

LA PLATEFORME DE L'INITIATIVE ET LE PÔLE PARRAINAGE

La Plateforme de l'initiative propose un service d'accompagnement complet tout au long du parcours du porteur de projet*.

En mettant en place cette Plateforme, la Maison de l'emploi, en partenariat avec les nombreux acteurs concernés, avait pour objectif de créer une nouvelle dynamique autour de la création d'entreprise sur le territoire.

Le pôle parrainage pour les créateurs d'entreprises

La Maison de l'emploi organise des réunions d'accueil programmées par la ville pour les nouveaux créateurs d'entreprise bordelais.

Elle met en place un parrainage par des chefs d'entreprise ou des personnes expérimentées pour accompagner et soutenir les porteurs de projets dans leur début d'activité (après immatriculation).

Elle gère la Pépinière éco-créative des Chartrons, mise en place et financée par la ville de Bordeaux. Cette pépinière permet de regrouper en un seul lieu tous les services dont ont besoin les jeunes créateurs d'entreprise.

Elle gère également le « Prix annuel de l'entrepreneur de Bordeaux », doté globalement de 9000 € (répartis en 3 catégories).

création d'entreprise, chômage et quartiers sensibles

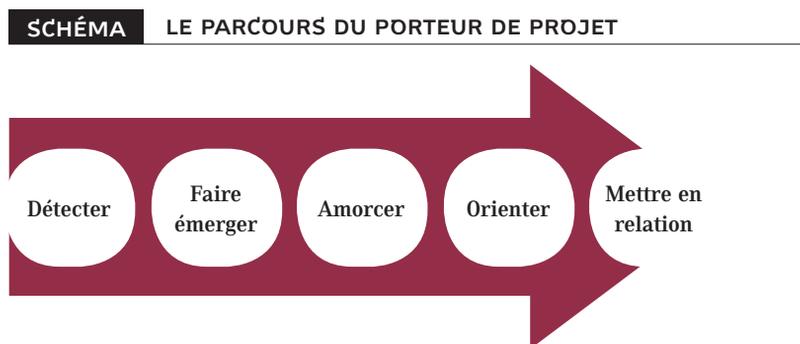
La ville de Bordeaux, qui préside la Plateforme de l'initiative, a souhaité soutenir la création d'activités comme l'une des solutions possibles au problème du chômage, notamment dans les quartiers sensibles de la ville. Aujourd'hui, avec les simplifications apportées pour créer son entreprise (grâce au régime de l'auto-entrepreneur par exemple), la voie de l'entrepreneuriat ou de l'auto-entrepreneuriat est une voie devenue possible pour le plus grand nombre pour créer son propre emploi et « vendre » son savoir-faire, ses services ou ses produits. En plus d'offrir un accueil à tous les créateurs d'entreprise, quel que soit leur statut ou leur état

d'avancement (porteur d'idée, envie d'entreprendre, porteur de projet, etc.), la Plateforme accorde une importance particulière aux territoires dits sensibles ou prioritaires bénéficiaires de contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) mis en place par le ministère du Travail, afin d'aider au développement de l'emploi dans ces quartiers où le chômage est malheureusement souvent plus important que dans le reste du territoire.

Les constats de départ

Ces dernières années, sur Bordeaux et son agglomération, on remarque un fort développement de la création d'entreprise soutenu, notamment, par la mise en place du régime auto-entrepreneur, une réelle difficulté pour les porteurs de projets à accéder à l'information et à l'offre de services du type « aide à la création d'entreprise », ainsi qu'une forte envie d'entreprendre de la part du public présent dans les quartiers prioritaires.

Aussi, le parcours du porteur d'idée ou de projet proposé par la Plateforme de l'initiative se déroule comme suit :



Les objectifs qui ont présidé à la mise en œuvre de la Plateforme de l'initiative sont les suivants :

- développer la création d'entreprise à Bordeaux : rendre accessible et lisible l'offre de service « appui à la création d'entreprise » des différents acteurs du réseau ;

- valoriser les modalités et les outils d'accompagnement réunis autour de la Plateforme de l'initiative (ateliers boîte à outils du créateur, matinées de la création, etc.) ;
- détecter et aider à l'émergence d'initiatives entrepreneuriales dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- coordonner le réseau des acteurs de la création d'entreprise de Bordeaux.

Les partenaires de la plateforme de l'initiative

La Plateforme de l'initiative fédère un très grand nombre de partenaires qui interviennent selon leur spécificité propre. Il s'agit de structures très diverses de par leurs statuts et leurs missions : institutions chargées de l'emploi, chambres consulaires, fédérations d'entrepreneurs, sociétés d'audit, banques, associations diverses, etc.

Ces partenariats couvrent les 5 grands domaines suivants : accompagnement global et conseils techniques sur le projet, financement des projets, accompagnement et conseil par des chefs d'entreprise et des consultants (parrainage), solutions d'hébergement ou de portage juridique, partenaires institutionnels et financiers.

LES SERVICES OFFERTS PAR LA PLATEFORME DE L'INITIATIVE

Outre la présence sur le terrain et l'accueil de proximité, la Plateforme donne accès à l'ensemble des services de la Maison de l'emploi. Elle donne accès aux ateliers d'émergence d'idées avec les outils « Balise » et « Photolangage » (valorisation et connaissance de soi). Elle met à disposition 700 fiches d'initiatives². Elle offre une « boîte à outils du créateur », et propose une formation au projet de la création d'entreprise (méthodologie, étude de marché, financement, etc.).

En outre, par le biais des « matinées de la création », elle permet la rencontre directe de porteurs de projets et des acteurs de l'accompagnement à la création d'entreprise. Ceci offre la possibilité d'un accompagnement individuel d'un des acteurs de la Plateforme de l'initiative.

2. Ces fiches présentent les créations effectives d'entreprises en activité sur toute la France avec le contact des créateurs.

LE PARTENARIAT AVEC LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE BORDEAUX

+++++

Pourquoi le choix d'un partenariat avec les bibliothèques de Bordeaux pour l'accueil des porteurs de projet ?

Ce choix a tout d'abord été motivé par la recherche d'une structure qui puisse accueillir nos chargés de mission et les agents d'amorçage de projets « Cités-Lab »³, et qui possède un maillage et un emplacement au cœur des quartiers sensibles de la ville visés par nos services. De plus, il nous fallait un endroit où l'on puisse promouvoir la création d'activités auprès de publics jeunes.

Enfin, on trouvait dans les bibliothèques un environnement propice à l'étude et à la réflexion autour d'un projet. En partenariat avec le service documentation de la bibliothèque de Bordeaux, nous avons mis en place un « centre de ressources » de documents et de livres traitant de l'entrepreneuriat et de l'aide au montage de projet de création d'entreprise.

Nous y avons installé des points accueil et un accès à l'outil « Balise »⁴ qui permet, via un outil Web de type base de données complète, de s'inspirer de démarches de créateurs réels sur toute la France et, ainsi de travailler à partir de son idée (émergence d'idée).

La « pédagogie de l'exemple » employée par « Balise » a pour vocation, à partir du formidable terreau d'expériences que constituent les centaines d'initiatives présentées dans la base de données, de faire « émerger » de nouvelles capacités entrepreneuriales et, en définitive, des emplois.

En termes de chiffres, sur les 200 porteurs de projets reçus par la Plateforme chaque année, près de 20 % sont identifiés et reçus dans les bibliothèques.

Nous pensons qu'il serait possible d'aller plus loin en y incluant la dimension recherche d'emploi avec une mise à disposition de personnes en charge de l'accompagnement vers l'emploi pour accueillir les demandeurs

3. Le label « Cités-lab » est attribué à des chefs de projet qui interviennent dans les ZUS pour aider à la création d'entreprise au niveau local. Ce système, qui met en jeu les collectivités territoriales, les associations et organismes de parrainage des entreprises*, est soutenu financièrement par la Caisse des dépôts et consignations.

4. Cf. < www.reseau-balise.org > (consulté le 18 janvier 2013).

d'emploi dans les bibliothèques. Un centre de ressources concernant les techniques de recherche d'emploi (TRE) existe déjà dans certaines bibliothèques.

PERSPECTIVES

Depuis quelques années se multiplient les programmes de sensibilisation à l'entrepreneuriat ou à la création d'entreprise dans les établissements d'enseignement supérieur (écoles et universités), mais aussi dans les établissements d'enseignement secondaire. Il est même reconnu qu'une large majorité des formations recensées aujourd'hui n'existaient pas il y a dix ans. Suivre de telles formations peut inciter des étudiants à penser à des projets de créations d'entreprise qui se concrétiseront à plus ou moins long terme. Toutefois, tous les jeunes formés n'iront pas vers la création d'entreprise. Certains, qui ont suivi une sensibilisation durant leur scolarité, déclarent ne pas envisager de créer une entreprise, voire même ne pas du tout en avoir envie. Selon les statistiques officielles, cette position est celle de 37 % de ceux qui ont suivi un module ou un cours portant sur la création d'entreprise ou encore de 28 % de ceux qui déclarent avoir suivi une formation aboutissant à un diplôme en création d'entreprise. Un manque d'intérêt pour la profession après la sensibilisation ou une formation suivie avec d'autres objectifs permettent sans doute d'expliquer ce constat.

Cependant, les chiffres le montrent : s'engager dans la démarche de création d'une entreprise, même si celle-ci n'aboutit pas, contribue à une meilleure insertion professionnelle. En effet, le porteur de projet fait l'acquisition de compétences et de savoir-faire (montage de projet, étude de marché, démarche vers les autres, sensibilisation à savoir présenter et vendre un service ou un produit, importance d'exploiter le réseau, etc.) qui les rendent meilleurs dans la démarche pour la recherche d'un emploi. Notre pays a connu un formidable boom de la création d'entreprise favorisé, notamment, par le régime de l'auto-entrepreneur qui démocratise et facilite ce type de projet, mais permet également de cumuler un statut (salarié, RSA, demandeur d'emploi, retraité, fonctionnaire, etc.) et une activité indépendante. Dans la région Aquitaine, par exemple, le nombre de

créateurs d'entreprise a connu une croissance de 80 % entre 2008 et 2010, dont plus de la moitié étaient des auto-entrepreneurs⁵.

Le partenariat mis en place à partir de 2010 entre la Maison de l'emploi de Bordeaux et la bibliothèque de Bordeaux, après divers ajustements, est concluant. Il a été décidé de le poursuivre pour l'année 2012-2013 en reconduisant 3 permanences (sur un total de 10) dans la bibliothèque centrale et les bibliothèques de quartier. Nous pourrions aller plus loin dans la mise en place d'un véritable espace global (supports divers, accueil, permanences, etc.) dans les bibliothèques afin de sensibiliser les différents publics qui les fréquentent, notamment les jeunes (lycéens, étudiants, salariés, etc.), à la création d'activité économique comme l'une des voies possibles pour l'insertion professionnelle.

Plus que jamais, les perspectives d'accroissement du chômage doivent nous pousser à innover et inventer de nouveaux modes de communication pour aller vers la personne en demande et favoriser la transversalité des structures et dispositifs afin de rendre le meilleur service dans l'intérêt du demandeur (emploi ou création d'activité économique). De ce point de vue, la coopération avec les bibliothèques constitue une véritable chance : leur savoir-faire en matière d'information et de documentation ainsi que leur capacité d'accueil du public dans toute sa variété, constituent d'indéniables atouts pour l'insertion professionnelle et l'emploi.

5. Source : Agence pour la création d'entreprise (APCE).

6

**L'ORIENTATION ET L'INSERTION
PROFESSIONNELLE À
L'UNIVERSITÉ : LE RÔLE DE LA BU**

*par
Grégory Colcanap*

**DÉVELOPPER LES RELATIONS ENTRE LES LYCÉES ET
L'UNIVERSITÉ**

+++++

La formation à l'usage de la documentation et l'acquisition de compétences informationnelles sont inscrites dans les programmes d'enseignement depuis 2001 avec le B2i au lycée et, depuis 2002, avec le C2i à l'université. Malgré cette inscription formelle spécifiant les compétences documentaires devant être acquises avec le B2i, les personnels en charge des formations documentaires au sein des établissements d'enseignement supérieur, bibliothécaires ou professeurs documentalistes, perçoivent une absence de continuum entre le secondaire et le supérieur, comme si les apprentissages n'avaient pas été intégrés et qu'une formation initiale devait à nouveau être mise en œuvre.

À la lumière de ce constat, la BU d'Evry Val d'Essonne a essayé, dès 2007, de travailler la question de la liaison lycée-université en s'inscrivant pleinement dans les actions d'information et d'orientation menées par l'université en direction des lycées. Nous avons essayé d'agir à plusieurs niveaux en développant des relations avec les établissements du bassin évryen, en ouvrant les portes de la BU aux lycéens et en construisant une offre de formation permettant de faciliter le lien entre les deux cycles.

**ÉTABLIR UN CADRE DE RELATIONS PERMANENTES ENTRE
LES PROFESSEURS DOCUMENTALISTES ET LES BIBLIOTHÉCAIRES**

Dans le cadre du plan académique de formation 2007, la BU a organisé un stage à destination des professeurs documentalistes, dont le double objectif était d'une part, de faire connaître les ressources documentaires et les formations proposées par la BU, et d'autre part, d'expliquer le niveau des compétences documentaires attendues d'un lycéen entrant à l'université.

Il s'agissait aussi de s'assurer que la formation documentaire dispensée en terminale était en adéquation avec les prérequis attendus en L1.

Cette formation et les échanges nourris qu'elle a suscités ont permis de constater une très grande méconnaissance de l'environnement documentaire du supérieur par le secondaire : les ressources documentaires électroniques utilisées à l'université sont en très grande partie inconnues des documentalistes. L'approche mise en œuvre au sein des CDI, notamment concernant l'usage de Google et des ressources libres ou encore la volonté souvent d'inscrire le lycéen dans un cadre de recherche documentaire très balisé et fermé, essentiellement lié aux outils du CDI, sont en fort décalage avec les pratiques du supérieur.

L'affectation d'un enseignant documentaliste d'un des lycées proches de l'université à la BU a permis de mettre en place un réseau commun entre les documentalistes et la BU, il s'est malheureusement aujourd'hui éteint et nécessite d'être réactivé. On constate qu'il est difficile de faire vivre une dynamique commune, chacun étant rapidement accaparé par ses propres problématiques.

OUVRIR LES PORTES DE LA BU AUX LYCÉENS

Disposant de salles de lecture non saturées par le public universitaire, la BU a décidé en 2007 d'ouvrir ses espaces publics aux lycéens de façon large, dans un premier temps, en accueillant tout jeune de la seconde à la terminale. La BU étant équipée d'un contrôle d'accès doté de portillons placés à l'entrée des salles de lecture, cela implique une inscription obligatoire pour pouvoir pénétrer dans le bâtiment. L'inscription est gratuite mais n'inclut pas le prêt à domicile ; elle est soumise à une demande formalisée par un document où le lycéen doit motiver sa demande. Nous souhaitons ainsi amener le jeune à faire une démarche le préparant à expliciter ses motivations.

La seconde année d'application de cette politique d'ouverture s'est traduite par une fréquentation massive de lycéens notamment en mai et juin. Le comportement inadapté constaté des lycéens a gêné notre public prioritaire, nous avons donc été amenés à restreindre l'ouverture aux seuls étudiants de classe terminale l'année suivante. La politique d'inscription a ensuite été encore plus restrictive avec une date limite d'inscription fixée

au 31 mai afin d'éviter les inscriptions de fin d'année liées à la recherche d'espaces pour les révisions du bac.

Plus de 500 lycéens s'inscrivent chaque année à la BU. La fréquentation régulière ou occasionnelle, avec les « grands », participe à leur future intégration à l'université. Elle permet aussi de renforcer l'attractivité de l'université d'Evry qui apparaît comme un lieu clairement identifié et connu.

ACCUEILLIR DES TRAVAUX PERSONNELS ENCADRÉS (TPE) EN BU

Chaque année, la BU accueille quelques séances réalisées dans le cadre des TPE¹ organisés au sein des lycées en classe de première. La BU peut, en fonction des demandes de l'établissement, soit uniquement mettre à disposition des moyens (salles de travail en groupe et collections documentaires), soit participer aux activités pédagogiques.

Les espaces sont également ouverts pour l'accueil de petits groupes d'élèves encadrés par leur enseignant. Des salles de travail en groupe peuvent être réservées. Ce service est utilisé par quelques classes de BTS. Une carte de bibliothèque spécifique aux lycées a aussi été créée pour permettre aux enseignants d'emprunter 15 documents afin de réaliser un travail documentaire spécifique avec une classe par exemple.

L'OFFRE DE FORMATION EN DIRECTION DES LYCÉENS

Afin d'aller au-delà de la simple fonction d'accueil, nous avons développé une offre de formation en direction des lycées sous forme de sessions de 1h30 proposées pendant les vacances scolaires (février et mai) dans le cadre d'une action appelée « Préparer dès maintenant sa réussite dans le supérieur ». En 2012, cinq ateliers étaient proposés : découverte et visite de la BU, initiation à la recherche documentaire, initiation à la documentation électronique, communiquer et présenter son travail, lire et exploiter l'information. Ces initiatives rencontrent un succès d'estime bien que relayées dans les lycées.

1. Présentation des TPE sur le site du ministère de l'Éducation nationale : < <http://eduscol.education.fr/cid47789/themes-nationaux.html> >.

Par ailleurs, la BU a en projet de réactiver les partenariats avec les lycées et de construire un dispositif continu de formation à la recherche documentaire intégrant à la fois la formation en présentiel et à distance à l'instar de ce que fait le service commun de documentation (SCD) de l'université Antilles-Guyane avec le passeport documentaire. La dimension supplémentaire que nous souhaiterions intégrer serait de le concevoir avec une première phase débutant au lycée, partie à construire avec nos partenaires, afin d'intégrer la transition de cycle.

LE PROGRAMME AMBITION D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR : CORDÉES DE LA RÉUSSITE

Dans le cadre du programme national « 100 000 étudiants pour 100 000 jeunes de l'Éducation prioritaire », l'université a lancé en 2006 un dispositif d'accompagnement tutoré de collégiens (3^e) et de lycéens : les étudiants tuteurs accompagnent un élève sur une longue durée pour l'aider à construire son itinéraire professionnel et l'amener vers une poursuite d'études supérieures. Le nom du dispositif a évolué dans le temps ainsi que les modalités mais l'objectif principal est resté le même.

Au sein de ce dispositif, l'action de la BU consiste en une première visite des espaces pour les collégiens et les lycéens, dans un second temps, les élèves des établissements partenaires ont accès à la bibliothèque et à la consultation des documents lorsqu'ils sont accompagnés de leur tuteur étudiant.

CONSTRUIRE UNE OFFRE DE FORMATION COMPLÈTE

+++++

L'objectif est de construire une offre de formation permettant de dispenser des enseignements documentaires intégrés aux cursus dans toutes les disciplines et dans tous les cycles. Si cet objectif était atteint, les moyens humains de la BU alloués à la formation seraient largement insuffisants, il convient donc d'envisager à terme un dispositif où la BU migre partiellement de la fonction d'opérateur réalisant les formations documentaires vers une position où elle assure une ingénierie pédagogique à destination des enseignants des composantes qui pourraient prendre eux-mêmes en

charge ce type d'enseignement. Le développement d'outils de formation à distance en appui aux formations constituera certainement un autre axe de développement. Actuellement, l'intégration des nouveaux étudiants est assurée via deux dispositifs : le stage de pré-rentrée qui touche une part réduite d'étudiants et un dispositif de formation systématique des L1.

LE STAGE DE PRÉ-RENTRÉE

Le passage du statut de lycéen à celui d'étudiant ne peut se faire sans une intégration au monde universitaire et sans l'acquisition de méthodes, de codes et de pratiques de travail propres à l'enseignement supérieur. Devenir étudiant, c'est avant tout s'adapter à un nouvel environnement ainsi qu'à ses règles.

Depuis la rentrée 2008, l'université propose aux nouveaux étudiants de suivre une formation facultative appelée stage de pré-rentrée, ce dernier vise à familiariser le futur étudiant avec l'université et le cursus dans lequel il s'est inscrit. Cette formation s'inscrit dans le dispositif d'orientation active et dans le programme de réussite en licence. Le stage comprend une séquence réalisée par la BU, qui se décompose en 4 modules de 45 minutes. Les formations sont assurées par des membres volontaires du personnel de la BU et par des tuteurs étudiants. Les groupes sont constitués de 25 à 30 étudiants, l'édition 2012 du stage de pré-rentrée a touché 650 primo-entrants à l'université.

ENCADRÉ LES MODULES DU STAGE DE PRÉ-RENTRÉE

Module 1 : présentation des services, des collections et des ressources

Cette partie est réalisée par sept professionnels de la documentation : professeur certifié (PRCE) documentation, conservateur, bibliothécaire, bibliothécaire assistant spécialisé mais aussi par un magasinier. Les formateurs utilisent une trame et des outils de présentation communs.

Module 2 : visite de découverte des espaces de la bibliothèque

Cette étape est assurée en partie par les tuteurs qui ont été formés au préalable. Au fil des années, le nombre de tuteurs a été réduit, aujourd'hui seuls deux tuteurs effectuent les visites. Cette séquence permet de découvrir le bâtiment dont les dimensions (4500 m² d'espaces publics)

...

sont très différentes de celles d'un CDI. La question du repérage des collections dans les espaces, de la localisation de services est importante. Les commentaires des étudiants portent généralement sur la taille des espaces proposés et l'abondance des documents.

Module 3 : un temps d'exercices pratiques et de travail sur le catalogue informatisé de la bibliothèque

Cette séquence permet de revenir de façon pratique sur les notions exposées lors de la première séance et de s'assurer qu'elles ont été comprises. Elle se termine par une enquête en ligne avec 34 questions portant sur la perception de la bibliothèque, de l'usage que l'étudiant souhaite en faire. Quelques

connaissances sont testées et un nombre conséquent de questions portent sur les réseaux sociaux, l'équipement informatique ou les sources d'informations utilisées, quelques éléments permettant de caractériser les populations. L'enquête étant réalisée tous les ans, elle permet de suivre l'évolution des cohortes d'étudiants au cours des années.

Module 4 : un temps d'autonomie pour se familiariser avec le nouvel environnement de travail

Un ensemble d'exercices est donné aux étudiants qui recherchent librement informations et documents. Pour ce faire, les tuteurs ainsi que le personnel de la BU restent à leur disposition.

LA FORMATION SYSTÉMATIQUE DES ÉTUDIANTS EN L1

La formation systématique des étudiants dès le L1 a été engagée en 2007 et généralisée en 2008. L'objectif est de dispenser à tout étudiant de L1 au minimum 1h30 de formation aux outils documentaires ; ce volume d'enseignement peut être plus important dans certaines disciplines et comporter jusqu'à 5 séances de 1h30. Les formations contiennent des composants standardisés (présentation du catalogue) et des éléments adaptés en fonction de la discipline. Ainsi, on orientera la visite des locaux en insistant sur les espaces hébergeant les documents de la discipline étudiée par les étudiants, il en sera de même pour certaines ressources électroniques, même si l'accent est essentiellement mis sur quelques ressources généralistes.

Le calibrage horaire des formations est établi avec chaque responsable de licence. Les objectifs font parfois l'objet d'échanges mais il faut bien reconnaître qu'une parfaite autonomie est laissée à la BU ; nous interprétons cela comme un signe de confiance plutôt que de désintérêt, les discussions avec les enseignants laissant apparaître un réel respect pour

les actions menées et une reconnaissance des compétences des bibliothécaires.

LES FORMATIONS POUR LE SECOND ET TROISIÈME CYCLE

Elles s'inscrivent dans cette même logique de construction des compétences documentaires à un niveau plus élevé ; elles sont moins répandues que les formations en licence et gardent pour les écoles doctorales un caractère facultatif en constituant un ensemble de formations mises à disposition, et génératrices d'European Credits Transfer System (ECTS), quand elles sont suivies.

ASSURER UN CONTINUUM ENTRE LE LYCÉE ET L'UNIVERSITÉ

La question de la transition de cycles doit être pleinement inscrite dans la problématique de la réussite en licence. On sait combien les pratiques de travail sont différentes entre le lycée et l'université. Le passage d'un univers encadré, où un suivi individuel est possible, à un univers non contraignant laissant une place essentielle à l'autonomie, entraîne un taux important d'abandon dès les premiers mois de cours. Ce changement de cadre n'est pas la principale cause d'échec, loin de là, mais constitue un élément important sur lequel il est relativement facile d'agir, contrairement à celui de l'orientation inadaptée choisie par un nombre important d'étudiants, qui ne peuvent suivre les enseignements, ne disposant pas des prérequis nécessaires.

L'enquête menée pendant le stage de pré-entrée depuis quelques années laisse clairement apparaître que le changement d'échelle est un élément qui frappe les étudiants : la taille des espaces et l'importance des collections sont systématiquement signalées dans l'enquête et font l'objet de commentaires lors des visites.

La BU peut donc être utilisée comme élément structurant de l'entrée à l'université, cet espace permettant de valoriser le primo-entrant dans le nouveau monde universitaire. La BU peut être présentée comme le lieu d'exercice de la liberté et de l'autonomie mais aussi celui du travail individuel et de la réussite.

7

par Georges Perrin

L'EMPLOI ÉTUDIANT DANS LES BIBLIOTHÈQUES

LE TRAVAIL ÉTUDIANT : UNE NÉCESSITÉ ÉCONOMIQUE

+++++
Selon l'enquête sur les conditions de vie des étudiants¹, que l'Observatoire de la vie étudiante (OVE) conduit tous les trois ans, en 2010, 73,1 % des étudiants exerçaient une activité rémunérée pendant l'été et/ou l'année universitaire. Pour 34,4 % d'entre eux, cette activité s'exerce tout au long de l'année universitaire, parallèlement à leurs études².

Ces activités rémunérées sont d'une infinie variété : garde d'enfants, leçons particulières, assistance aux personnes âgées, encadrement, activités d'animation, surveillance, enquêtes, suppléances d'enseignement, emplois de bureau, etc.

22 % des étudiants qui travaillent, soit 10 % du total des étudiants, pratiquent des activités rémunérées intégrées aux études (emplois d'ATER, de professeurs stagiaires, d'internes ou d'externes des hôpitaux).

Si les étudiants exercent une activité rémunérée, en marge de leurs études, ce n'est pas par simple ou pur plaisir, mais par nécessité économique. La massification de l'enseignement supérieur a entraîné au cours de ces vingt-cinq dernières années l'arrivée d'étudiants de plus en plus nombreux issus des classes moyennes. Pour la plupart d'entre eux, compte tenu de la crise économique, la solidarité familiale n'est plus suffisante pour assumer un budget mensuel minimum qui approche aujourd'hui (logement, nourriture et transport compris) les 1000 €.

-
1. OVE, *Enquête conditions de vie des étudiants*, 2010. [En ligne] < www.ove-national.education.fr > (consulté le 10 octobre 2012).
 2. Aux Pays-Bas, la proportion des étudiants exerçant un travail rémunéré en dehors des études avoisine les 90 % : il s'agit là d'une politique d'encouragement très soutenue par la puissance publique, dans la mesure où elle favorise efficacement l'insertion professionnelle.

LE TRAVAIL ÉTUDIANT EN BIBLIOTHÈQUE : UNE PARTICULARITÉ

Parmi les activités rémunérées exercées par les étudiants au sein des universités, certaines ne sont pas intégrées aux études. C'est le cas de l'emploi en bibliothèque, qui constitue un lot d'emplois non négligeable, puisqu'il concerne, pour les seules bibliothèques universitaires, environ 3 500 personnes.

À titre indicatif, il convient de noter que, d'après les statistiques, les bibliothèques de lecture publique ont recours chaque année à 3 900 contrats de vacataires, même s'il est impossible de faire la part, dans cette masse, des contrats étudiants. On peut ainsi estimer que le nombre des emplois contractuels en bibliothèque, toutes catégories confondues, s'élève à un peu plus de 7 000, qui viennent s'ajouter aux 28 500 emplois occupés par des agents titulaires.

Quelques particularités concernant ce type d'emploi :

- ils sont plus nombreux dans les SCD des universités parisiennes qu'en province ;
- la proportion de ce type d'emploi varie, selon les SCD, de 21 à 15 %, avec une moyenne de 6 à 7 % ;
- toutes catégories de bibliothèques confondues, on observe une grande variété du taux de rémunération allant parfois du simple taux du salaire minimum interprofessionnel de croissance, (SMIC)³ au double ;
- la moyenne du temps de travail de ces vacataires étudiants, toutes catégories confondues, s'élève à 10 heures par semaine ;
- la plupart des étudiants sont recrutés au niveau L3, M1 et M2. Ceci permet de disposer d'étudiants déjà aguerris au sein de l'institution universitaire, et suffisamment avancés dans leurs études pour diminuer le risque d'échec ;
- les tâches qui leur sont généralement confiées sont le rangement des documents, l'accueil et les premiers renseignements aux lecteurs, ainsi que l'assistance à la recherche documentaire ;

3. Le SMIC horaire brut a été fixé à 9,43 euros par heure à compter du 1^{er} janvier 2013 (SMIC mensuel brut [base 35 heures] : 1 430,22 €, SMIC mensuel net [indicatif] 1 121,93 €).

- près de 70 % des services les emploient sur des plages horaires particulières : midi, soirée ou samedis. Ils secondent alors les titulaires moins nombreux sur ces horaires.

ENCADRÉ 1 LES DIVERS STATUTS DES EMPLOIS ÉTUDIANTS

Le *monitorat* est réservé aux étudiants âgés de moins de 27 ans. La durée maximale du travail est de 600 heures par an (50 h/mois). Ce type d'emploi est assujéti aux charges sociales.

Le *tutorat* est destiné à l'assistance à la recherche documentaire. Il s'agit d'étudiants recrutés parmi ceux des 2^e et 3^e cycles, des écoles d'ingénieurs et des IUFM. Ils sont encadrés par les enseignants et formés par les bibliothécaires. Cette activité est prise en compte dans le cursus universitaire et validée comme un stage. La rémunération consiste en une bourse pour 60 heures de travail par mois. Cette rémunération n'est pas sou-

mise aux charges sociales et n'ouvre pas droit à l'allocation de chômage.

L'emploi d'*agent vacataire* concerne les étudiants âgés de moins de 28 ans, rémunérés pour un travail de 4 à 20 heures par semaine. Cet emploi est assujéti aux charges sociales.

Les *stages*, rémunérés ou non, sont assez marginaux mais il convient de les citer pour mémoire.

Dans les bibliothèques municipales, les statuts d'emploi occupés par les étudiants sont extrêmement divers. Ils se rapprochent, pour la plupart, de celui de l'agent vacataire cité plus haut.

UN INTÉRÊT PARTAGÉ

Le travail des étudiants au sein des équipes de bibliothèque présente de nombreux avantages pour chacune des parties contractantes.

Pour les étudiants :

- ce travail constitue un apport financier vital ;
- la souplesse des horaires permet une bonne articulation entre le temps de travail et le temps d'étude. De même, pour ceux qui occupent un emploi dans un SCD, la proximité du lieu de travail et du lieu d'étude évite des déplacements fastidieux et des pertes de temps ;

- ce travail procure un excellent niveau de familiarité avec les ressources documentaires, ce qui crée un atout supplémentaire non négligeable pour la réussite dans les études ;
- cette activité au sein d'une équipe permet d'acquérir le sens de l'organisation et du travail en équipe, l'exercice de la patience, le développement des capacités pédagogiques et celui du service public, qui sont autant d'atouts pour un futur emploi ;
- enfin, cet emploi temporaire permet à l'étudiant d'enrichir de façon très profitable son CV.

Pour la bibliothèque :

- moniteurs et tuteurs sont des intermédiaires efficaces avec les jeunes et les étudiants : ils sont bien au fait des programmes universitaires, et très à l'aise pour faire passer les messages réglementaires auprès des jeunes usagers ;
- ils sont employables sur des plages horaires spécifiques, ou pour des tâches ponctuelles (rangement, refoulement, déménagement des collections). Cette possibilité est très appréciable lorsqu'il s'agit d'élargir les horaires d'accueil du public, notamment en soirée ou en période de révision d'examens ;
- enfin, ces étudiants constituent un vivier intéressant et prometteur pour la filière des bibliothèques.

Dans l'immense majorité des cas, la répartition des tâches et des niveaux d'intervention entre les titulaires et les moniteurs se fait très correctement. Le travail s'effectue sans heurt, et cette complémentarité améliore la qualité du service.

**UNE PERSPECTIVE D'ÉLARGISSEMENT DE
CETTE PROBLÉMATIQUE : LA GESTION DU TEMPS UTILE**

+++++

D'intéressantes expériences sont conduites par un réseau de villes européennes (depuis l'initiative prise par la ville de Gênes au début des années 1990) pour faire coïncider au maximum les heures d'ouverture des services publics avec celles de la disponibilité des usagers.

À Paris, mais également à Rennes et dans d'autres villes de France, un Bureau des temps travaille avec de nombreux services à cette coïncidence. Parmi ces services, le cas des bibliothèques est emblématique.

En 2007, la ville de Paris a réalisé une étude sur l'emploi étudiant dans les universités Paris 4, Paris 6 et Paris 7. Il ressort de ce travail les éléments suivants :

- 51 % des étudiants inscrits dans ces universités travaillent occasionnellement ou régulièrement pour financer leurs études ;
- parmi ceux-ci, 48 % travaillent dans le domaine des services à la personne (baby-sitting, cours particuliers, accompagnement des personnes âgées, etc.), 11 % sont employés dans le commerce, 8 % dans la restauration, 5 % dans l'enseignement, 2 % pour des organismes d'enquête. 1 % seulement dans les bibliothèques.

On constate que, pour les bibliothèques, la marge d'emplois potentiels est large. La Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) – Mission de l'information scientifique et technique et du réseau documentaire (MISTRD) et la région Île-de-France l'ont compris, qui, depuis 2006, aident au financement de nombreux postes d'étudiants vacataires dans les universités qui ont mis en œuvre un élargissement des horaires d'ouverture de leurs bibliothèques.

DES EMPLOIS ÉTUDIANTS DANS LES MÉDIATHÈQUES DE TOULOUSE

ENCADRÉ 2

par Charlotte Henard

Qui ?

Des étudiants (majeurs).

Comment ?

Le recrutement se fait annuellement, une première sélection est effectuée sur CV et lettre de motivation, suivie d'un entretien. Les qualités recherchées sont le sens du contact et du service public, la motivation et la disponibilité.

Quand ?

Les week-ends. 46 étudiants sont recrutés pour 26 h/mois, pendant deux ans maximum.

Combien ?

SMIC horaire + primes

Pour faire quoi ?

Les activités principales des étudiants sont :

- le retour et le rangement des documents ;
- le renseignement du public avec une présence en *front office* en continu.

La polyvalence est requise avec une alternance des postes (retour, pôles documentaires) par plages de 2h.

Bénéfices ?

Pour les étudiants : une rémunération, la découverte d'un métier. Les étudiants deviennent plus efficaces et compétents avec l'expérience, aussi la médiathèque investit fortement sur la formation et le maniement des outils, ainsi que leur intégration dans les équipes.

Pour les bibliothécaires et la structure : une ouverture le week-end avec une rotation d'un week-end sur 4 pour le personnel titulaire, le dynamisme d'un personnel « hors routine » et l'œil neuf de « non spécialistes » sur les services offerts au public, une relation différente dans le dialogue avec les publics.

PARTIE II

AU SERVICE DE L'EMPLOI, LA BIBLIOTHÈQUE DANS TOUTES SES DIMENSIONS

**1. L'INFORMATION SUR L'ACCÈS À L'EMPLOI DANS
LES BIBLIOTHÈQUES ÉTRANGÈRES : QUELQUES EXEMPLES**
par Yoann Bourion

+++++

**2. UN PÔLE D'INFORMATION ET DE CONTACT SUR L'EMPLOI
ET LA FORMATION EN MILIEU RURAL : LA MÉDIATHÈQUE DE
PAMPELONNE**
par Bénédicte Parmentier

+++++

**3. LA DOCUMENTATION AU SERVICE DE L'EMPLOI :
LA BIBLIOTHÈQUE D'ÉTUDE ET D'INFORMATION DE CERGY-
PONTOISE**
par Pascal Leray et Jacques Sauteron

+++++

**4. POUR L'INFORMATION PROFESSIONNELLE ET L'EMPLOI :
LE SERVICE « ACTUALITÉS EMPLOI FORMATION »
À LA MÉDIATHÈQUE CROIX-ROUGE DE REIMS**
par Jean-André Ithier

+++++

**5. L'INSERTION PROFESSIONNELLE AU CŒUR DU PROJET
DE LEARNING CENTRES DU SCDB DE L'INSTITUT NATIONAL
POLYTECHNIQUE DE TOULOUSE**
par Sandrine Malotaux

+++++

**6. LA BIBLIOTHÈQUE KATEB YACINE,
PARTENAIRE DU FORUM POUR L'EMPLOI À GRENOBLE**
par Jean-Marc Vidal

+++++

1

**L'INFORMATION SUR L'ACCÈS À
L'EMPLOI DANS LES BIBLIOTHÈQUES
ÉTRANGÈRES : QUELQUES EXEMPLES**

par
Yoann Bourion

En juin 2012, Le *Library Journal*¹ a décerné le prix de la bibliothèque de l'année à la San Diego County Library, en raison de son offre de services et d'animations inédites. Depuis 2009, un service spécialisé a aidé plus de 3 000 familles surendettées. En complément, elle a mis en place un programme de formation visant à faciliter l'insertion professionnelle de ses usagers, jeunes ou moins jeunes : *After School Academy* (véritables cours du soir), cours d'économie pour jeunes entrepreneurs, points d'information, etc. Des services classiques, et d'autres plus iconoclastes vus de l'Hexagone. Porter le regard vers nos collègues étrangers constitue sans doute le premier pas vers la construction d'une offre de services différente, peut-être plus adaptée aux attentes et aux besoins des citoyens dans leur vie quotidienne.

DES BIBLIOTHÈQUES SPÉCIALISÉES

+++++

**LE MODÈLE ANGLO-SAXON : BUREAUX *BUSINESS INSIGHT* ET
*LEARNING CENTRES***

La bibliothèque publique de Birmingham², seconde agglomération du Royaume-Uni (3 millions d'habitants), a inscrit son offre de services au cœur des préoccupations quotidiennes des citoyens. La bibliothèque est ainsi réputée pour certains de ses services : *Business insight*, *Learning centre*, *Music library*, *Health and care*...

Le *business insight* est un service destiné à diffuser de l'information sur le monde des affaires. Ce service existe depuis vingt ans et reçoit chaque

1. < http://lj.libraryjournal.com/2012/06/library-services/2012-galelj-library-of-the-year-san-diego-county-library-empowering-the-public/#_ > (consulté le 10 septembre 2012).
2. < [www.birmingham.gov.uk/cs/Satellite/libraries?packedargs=website %3D4&rendermode=live](http://www.birmingham.gov.uk/cs/Satellite/libraries?packedargs=website%3D4&rendermode=live) >.

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 en 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* qui explique que chaque expérience dans une bibliothèque est une expérience d'apprentissage.

Le personnel, qui a évolué au fil des années, joue un rôle essentiel. Les conditions de recrutement sont plus souples qu'en France, permettant une adéquation plus forte entre missions et compétences attendues. Brian Gambles, directeur de la Birmingham Central Library, insiste : « Dans notre centre de formation, [...] nous avons complètement revu 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 »³.

Le projet de nouvelle bibliothèque a été très médiatisé dans la presse professionnelle. Devenant, à son ouverture prévue pour septembre 2013⁴,

3. Brian Gambles, « Apprendre pour vivre : transformer les vies à la bibliothèque centrale de Birmingham », *Bibliothèques et autoformation*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2006, p. 69.

4. < www.birmingham.gov.uk/centrallibrary >, (consulté le 17 janvier 2013).

le plus grand établissement de lecture 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.

UNE BIBLIOTHÈQUE SPÉCIALISÉE DANS LA BIBLIOTHÈQUE : LA JOB KARRIERE BIBLIOTHEK (JKB) 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 JKB est située au sein de la bibliothèque centrale (*show in show*) et présente un fonds spécifique dédié à l'orientation, à la formation et à la recherche d'emploi.

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. On retiendra deux éléments essentiels à la réalisation de ce projet : le mécénat et le marketing. 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 et plan de financement intégrant des entreprises privées.

L'espace (160 m²) 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 au sein de la bibliothèque. 4 000 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. La JKB a son propre système de classement avec une présentation

thématique plus accessible au public (c'est d'ailleurs, également en France, une réflexion récurrente des responsables de fonds emploi/formation) mais qui serait plus difficile à gérer avec des collections plus importantes. Le public a accès, en outre, à 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.

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 Berufsinformationszentrum (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'entreprise...

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. 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 (5 000 € pour 2009) et la recherche de sponsors se révèle aujourd'hui prioritaire.

**UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ :
LES CAREER CENTERS AMÉRICAINS**

+++++

Les bibliothèques universitaires américaines mènent de manière générale une collaboration plus étroite avec les *career centers*, équivalent de nos SCUIO.

LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE BUFFALO (ÉTAT DE NEW YORK)

La bibliothèque a mis en place des séances de recherche d'information dans les ateliers 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... Toujours dans l'Est des États-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 d'emploi. Dans un second temps, il fournit une aide individuelle à tout étudiant en recherche d'emploi qui en ferait la 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 LAVAL (QUÉBEC)

La bibliothèque 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 ;
- 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.

LA NEW YORK PUBLIC LIBRARY (NYPL) AU CŒUR DE LA CITÉ

Qui mieux que le Président des États-Unis pour souligner le rôle des bibliothèques américaines en matière d'insertion professionnelle ? Lors d'un entretien au *New York Daily News* le 9 novembre 2008, Barack Obama révèle que c'est grâce à la New York Public Library qu'il a trouvé son premier emploi !⁵

Il faut dire que la gamme de services proposés dans ce domaine se révèle tout à fait impressionnante. Des programmes audio sur la recherche d'emploi pour les plus de 50 ans sont diffusés et, des entretiens pour réfléchir à son plan de carrière sont organisés. Des entraînements pour apprendre « à se vendre » sont également proposés. Enfin, les créateurs de petites entreprises ne sont pas oubliés : la NYPL met à leur disposition de nombreuses bases de données électroniques spécialisées (en France, certaines maisons de l'emploi établissent des partenariats avec des bibliothèques sur la mise en place de points d'information sur la création d'entreprise). On voit là une nette différence avec les bibliothèques françaises : si fonds documentaires et offres de services sur la recherche d'emploi se développent, il n'en est pas de même pour l'activité économique (création d'entreprise, étude de marché, etc.).

Le pragmatisme est de mise au sein des bibliothèques américaines. Consultant les mauvais chiffres de l'économie, A P. Kerwin Pilgrim, responsable de la division de l'éducation et du centre de renseignements sur l'emploi de la Brooklyn Public Library (New York City), décida en 2009 de former

5. *Obama Got His First Job Through the NYPL*. [En ligne] < www.infotodayblog.com/2009/03/31/obama-got-his-first-job-through-the-nypl/ > (consulté le 10 septembre 2012).

quinze membres du personnel à dispenser une assistance individuelle aux demandeurs d'emploi en prévision d'une demande croissante⁶.

L'insertion professionnelle est un point d'entrée quasi systématique des sites Web des bibliothèques publiques américaines, contrairement à leurs homologues françaises. Les menus contiennent très souvent un item *Job resources*, ou *careers*, lien vers des ressources extérieures spécialisées, des programmes d'ateliers et des inscriptions à des entretiens individuels. La recherche d'emploi (ou parfois le domaine « métiers », plus large) est à mettre sur le même plan que les menus « e-books » ou « questions-réponses » des pages d'accueil des portails Web de bibliothèques américaines.

L'IMPACT ÉCONOMIQUE DE LA BIBLIOTHÈQUE SUR SON TERRITOIRE

+++++

Pour finir, il existe un indicateur très révélateur de ce rôle social nettement plus marqué dans les pays anglo-saxons, de cette implication beaucoup plus forte dans la vie quotidienne des usagers : les mesures d'impact économique d'une bibliothèque sur un territoire donné, en particulier une collectivité locale. Ces données sont tout simplement inexistantes en France. Révélateur d'un impact trop minime ? Tabou symptomatique d'un cloisonnement de la sphère culturelle ? Ainsi, une étude menée par The University of Pennsylvania's Fels Institute of Government, sur la Free Library of Philadelphia⁷ révèle, en conclusion, que la bibliothèque a généré plus de 30 millions de dollars en terme de valeur économique et que son impact sur le développement des entreprises et le marché de l'emploi est très important. Plus encore, elle a également montré que les maisons situées dans un rayon de 400 mètres d'une bibliothèque étaient d'une valeur moyenne de 9 630 \$ (environ 7 500 €) de plus que les maisons plus

6. Joshua Brustein, "It Has Computers, Gives Advice and Is Free", *New York Times*, March 26, 2009. [En ligne] < www.nytimes.com/2009/03/26/nyregion/26libraries.html?_r=0 > (consulté le 10 septembre 2012).

7. *The economic value of the free library of Philadelphia*, October 21, 2010. [En ligne] < www.freelibrary.org/about/Fels_Report.pdf > (consulté le 10 septembre 2012).

lointaines, une indication que la présence d'une bibliothèque permet de plus grandes recettes de taxes foncières.

De la même manière, on aimerait lire des études sur l'impact social des bibliothèques sur un territoire défini. Aujourd'hui, les bibliothécaires le perçoivent au travers des témoignages d'usagers reconnaissants : pour un entretien d'embauche réussi, pour des progrès significatifs en français, ou pour un simple échange, parfois le seul lien social de la journée. La légitimation de la bibliothèque comme acteur local des politiques publiques de l'emploi passe aussi par des études ciblées, probablement plus qualitatives que quantitatives, tant il semble difficile de recueillir des données chiffrées dans ce domaine.

2

**UN PÔLE D'INFORMATION ET
DE CONTACT SUR L'EMPLOI ET
LA FORMATION EN MILIEU RURAL :
LA MÉDIATHÈQUE DE PAMPELONNE**

*par
Bénédicte
Parmentier*

En 1995, le syndicat intercommunal à vocation multiple (SIVOM) de Pampelonne regroupe, dans le Tarn, 9 communes pour 2600 habitants. Ses responsables envisagent la création d'une médiathèque multi-services sur ce territoire rural, souffrant de longue date d'une perte d'habitants et en quête de rebond culturel et social. Le choix de l'implantation se porte sur le chef-lieu de canton, Pampelonne, 600 habitants. Un point lecture y est géré par des bénévoles depuis plusieurs années, soutenu par la mairie et desservi par la BDP. Séduit par le projet, un habitant du village, dont le futur centre portera le nom, fait don au SIVOM d'un bâtiment adossé à la mairie suffisamment spacieux pour y développer plusieurs activités. Ainsi, le Centre de ressources cantonal Joseph Décuq ouvre ses portes en 2000. Il apporte une offre novatrice à la population, intègre les problématiques des habitants (couverture Internet peu développée, offre culturelle limitée) et des petites collectivités locales (moyens financiers, mobiliers et humains modérés).

Parmi les différents services proposés au centre de ressources, la médiathèque, répondant aux normes préconisées par le ministère de la Culture, constitue le cœur du projet.

En 1999, le dispositif des « emplois jeunes » permet l'embauche d'un salarié à temps plein qui se forme pendant la durée des travaux en suivant divers stages à la BDP et en obtenant un diplôme universitaire « Médiathèque et technologies », ce qui lui garantit d'assurer le démarrage et le fonctionnement de la structure. Cinq ans plus tard, l'agent est titularisé. Un bâtiment moderne permet d'installer le fonds informatisé de la bibliothèque et celui prêté par la BDP du Tarn, soit 8 000 documents à l'époque. À cela s'ajoutent un espace multimédia doté de trois postes informatiques reliés à Internet très haut débit par satellite, une réserve, un bureau et

une salle d'exposition. Le choix d'un logiciel de prêt facilement utilisable permet d'intégrer dans ce nouvel espace l'équipe de bénévoles qui gère le relais lecture.

Le centre héberge également une antenne rurale de formation professionnelle à distance dépendant du groupement d'établissements de l'Éducation nationale pour la formation des adultes (GRETA) qui dispose d'une salle dotée de 8 postes informatiques. Aujourd'hui, cette formation est entièrement regroupée sur le site du GRETA d'Albi.

Au sein du bâtiment, une coordination des activités périscolaires, dont le fonctionnement est financé par le SIVOM, est chargée, entre autres, de coordonner les projets culturels des classes. Les services de la médiathèque s'intègrent naturellement à ces projets.

Les élus entendent également développer des passerelles avec le centre social du Ségala Tarnais dont le siège est à Valdériès, à 21 km de Pampelonne. C'est un acteur associatif local important financé par des adhésions et des fonds publics. Il héberge une médiathèque, une ludothèque, un centre de loisirs et propose différents services d'information à la population. Sa localisation, ni trop proche ni trop éloignée, et des problématiques territoriales similaires dans les deux villages, rendent ses actions à Pampelonne complémentaires de celles de Valdériès.

Ainsi, des points Accueil info en Ségala sont mis en place sur quatre cantons, dont celui de Pampelonne. L'objectif est de collecter et diffuser sur des points clés la documentation concernant la vie touristique, sociale et culturelle de la région. Si les financements n'ont pas permis de maintenir le poste de coordonnateur de cette activité, la médiathèque de Pampelonne continue d'alimenter ce point où chacun vient s'informer de l'actualité culturelle des alentours. C'est un service très apprécié, peu contraignant, sans coût, qui contribue à asseoir la position de la médiathèque comme lieu référent d'information. Il valorise la région en soulignant son dynamisme.

LA MÉDIATHÈQUE, LIEU D'ACCUEIL DU POINT RELAIS EMPLOI-FORMATION

+++++

Outre la présence du relais d'assistantes maternelles à la médiathèque chaque mois, des permanences du Point relais emploi-formation (PREF) sont organisées grâce au programme européen « Leader II »¹ qui permet au centre social d'étendre ce dispositif à deux autres cantons, dont Pampelonne. Elles sont d'abord hebdomadaires puis bimensuelles dès 2010 : deux permanences sont ventilées sur d'autres communes. Il ne s'agit pas d'une mesure d'économie à proprement parler mais d'un redéploiement du service sur de nouveaux villages, en conservant les mêmes moyens humains. Pour Pampelonne, cela se traduit par une implication plus importante de la bibliothécaire entre deux accueils. Les autres partenaires du PREF sont Pôle emploi, diverses collectivités et associations d'insertion et de soutien aux publics en difficulté, ainsi que des organismes de formation.

Si, sur Valdériès, le PREF est plus développé (ateliers thématiques et hebdomadaires collectifs), à Pampelonne les permanences de l'animatrice permettent à tous de bénéficier de conseils individuels en matière d'accès ou de retour à l'emploi, près de chez soi, avec ou sans rendez-vous.

En 2011, au cours de 917 entretiens menés sur 4 cantons, le PREF a suivi 124 personnes (81 femmes et 43 hommes) dont 25 à Pampelonne. Les chiffres vont de 19 à 33 personnes concernées par canton. À l'issue des suivis, 50 % des femmes et 70 % des hommes concernés ont accédé à un emploi ou à une formation. Depuis sa création, le PREF reçoit plus de femmes que d'hommes : en 2009, elles représentent 68 % des suivis. Or, les statistiques de la médiathèque de Pampelonne révèlent également une fréquentation plus importante de femmes, c'est un lieu où elles se rendent plus assidûment, *a fortiori* quand elles ont des enfants.

Matériellement, la médiathèque réserve au PREF un espace privilégié avec un poste informatique dédié. À tout moment, les connexions aux sites administratifs sont gratuites, ainsi que les impressions et les photocopies.

1. « Leader II » est un programme de soutien au développement rural mis en œuvre par l'Union européenne : < www.una-leader.org > (consulté le 1^{er} octobre 2012).

Téléphone, imprimantes, papier sont à disposition de l'animatrice, des tarifs préférentiels d'adhésion à la médiathèque sont accordés, une documentation spécifique est disponible ainsi qu'un fonds de revues et de livres sur la rédaction de CV et de lettres de motivation. L'accès Internet gratuit s'impose pour des démarches administratives qui passent souvent par cet outil, car sans recours possible à ces points d'accès publics, chacun serait contraint de s'équiper. Si la présence du public habituel constitue une gêne durant l'entretien, un bureau est à la disposition du PREF mais il est rarement utilisé. Entre deux accueils, la bibliothécaire fait le lien entre le public concerné et l'animatrice, et peut aider à retoucher un CV ou présenter le site de Pôle emploi. Elle gère aussi la documentation spécifique du domaine.

Se faire connaître est une préoccupation majeure des médiathèques et si certains services, comme le PREF, peuvent sembler hors cadre des missions habituelles, ils ont cet avantage d'y amener un nouveau public. Beaucoup d'usagers viennent d'eux-mêmes dans les médiathèques. Pour celles-ci, l'enjeu est donc d'être identifiées par ceux qui, *a priori*, ne se sentent pas concernés par ces services pourtant généreux : la diversité des collections, le principe du partage ou d'accès libre à la culture devraient séduire tout un chacun. Pourquoi ne pas alors faire connaître l'équipement par d'autres propositions de services, sans pour autant se substituer à des corps de métiers existants, mais en leur permettant d'être régulièrement présents sur la structure ? Le succès d'un tel concept repose sur trois points essentiels : une notion décloisonnée du service public, un équipement performant et des partenariats cohérents. L'alchimie réussie entre les missions de chaque entité repose sur le professionnalisme de chacun des acteurs et la mutualisation des moyens.

LA COOPÉRATION ENTRE LA MÉDIATHÈQUE ET LE PREF : UN BÉNÉFICE PARTAGÉ

Ainsi, la consultation du PREF est aussi un moyen détourné de faire découvrir la médiathèque au néophyte, alors même qu'il est concentré sur son problème d'emploi, et ne se sent pas toujours autorisé à une démarche culturelle ou de loisirs.

En milieu rural, il est courant que les médiathèques soient gérées par un seul agent qui assure notamment toutes les ouvertures au public. Il développe un lien particulier avec chaque usager car fréquenter une médiathèque est aussi l'occasion de discuter, parfois de se confier à la bibliothécaire. Quand une problématique d'emploi émerge de la conversation, il est alors naturel d'aborder les actions du PREF, de proposer une documentation ou d'aider à rechercher une offre d'emploi sur Internet, dans ce lieu déjà connu et identifié par la personne. La bibliothécaire consacre alors du temps à cette personne, se sent concernée par son problème et peut, pourquoi pas, lui conseiller tels livres ou films en lien avec ce qu'elle vit. Ce temps fait partie de la mission d'accueil du public, il est primordial pour l'image du centre. Cette orientation vers le PREF, avant tout amicale, est toujours perçue comme une aide supplémentaire aux démarches classiques.

Il n'est pas question de faire de la bibliothécaire un agent de Pôle emploi ou un substitut du travailleur social, mais de contribuer à ce que la personne soit satisfaite d'être passée par là. Elle est donc autorisée à ne pas tout savoir en la matière et le ton est plus à l'entraide qu'au conseil. Une petite aisance dans l'écriture et une expérience modérée dans le domaine de la recherche d'emploi sont parfois des soutiens précieux pour des demandeurs d'emploi qui peinent à modifier un CV. Cette approche contraste naturellement avec l'ambiance parfois tendue de la recherche d'emploi.

Articuler vie professionnelle et familiale du public

De même, l'animatrice du PREF écoute, soutient et stimule ; elle donne les moyens et les outils nécessaires à la personne de choisir, de décider et d'agir. Intervenir dans une médiathèque n'est pas anodin : cela dédramatise la situation du demandeur d'emploi qui y trouve un lieu de détente, de loisirs, de connaissances, bien éloigné du contexte habituel. On peut y venir avec ses enfants qui liront un album pendant l'entretien ou les recherches car c'est aussi un lieu d'accueil pour eux, contrairement aux salles d'attente de Pôle emploi. Le PREF a beaucoup travaillé sur l'articulation entre vie professionnelle et vie familiale. De ce point de vue, organiser des permanences sur l'emploi dans un lieu de loisirs, ouvert à tous les publics se justifie pleinement.

Entre deux permanences du PREF, ces personnes viennent souvent à la médiathèque travailler leur CV, pour certaines c'est même le lieu principal de consultation des offres d'emploi. Là, elles ne se sentent pas seules et trouvent un soutien. Elles sont concentrées sur leur tâche et peuvent consacrer un temps défini à leurs démarches qui se termine chaque fois par un moment dédié à la sélection des livres qu'elles vont emprunter. Quand une personne découvre la médiathèque via le PREF, elle est souvent étonnée d'y être accueillie pour une question d'ordre professionnel. Beaucoup disent avoir apprécié de lire autre chose qu'un magazine obsolète en attendant leur rendez-vous. Ils prennent parfois une adhésion pour pouvoir emprunter un DVD désiré depuis longtemps. Ils n'auraient peut-être jamais franchi la porte de la médiathèque sans cet entretien. Il se peut qu'après avoir retrouvé un emploi ils n'y reviennent plus, mais désormais ils connaissent l'endroit.

LES MOYENS HUMAINS ET L'ÉVOLUTION DU MÉTIER

+++++

Les avantages pour le public, développés ci-dessus, ne sont plus à démontrer. Au terme de 12 ans de fonctionnement, le bilan est positif. La fréquentation des permanences et de la médiathèque est stable, les retours des publics sont gratifiants et poussent les élus et la bibliothécaire à maintenir ce fonctionnement. La mairie de Pampelonne cale d'ailleurs son planning de permanences sur celui de la médiathèque dans un souci de cohérence et de facilité de parcours pour l'usager.

Pourtant, comme tout service public, ce concept est sensible aux politiques locales et nationales, aux crises, aux réductions de budgets, dont la culture et le social font régulièrement les frais. Les petites collectivités locales qui ont, comme Pampelonne, engagé des fonds sur un projet socioculturel lourd font figure d'exception et doivent composer avec leurs modestes moyens financiers. Cela implique de la part de l'unique agent, même épaulé par une équipe de bénévoles, une grande polyvalence. Les limites d'une médiathèque multi-services sont aussi celles de l'agent, en termes d'énergie, de temps et de motivation.

Sur ce canton, la population atteint aujourd'hui 3 800 habitants. La médiathèque a elle aussi connu un essor de fréquentation, ses collections se

sont étoffées, les classes accueillies sont plus chargées. Dans le même temps, les moyens humains de la médiathèque sont restés les mêmes. Toutefois, l'ambition des élus a été préservée et le temps leur a donné raison : diversifier les services d'une médiathèque, c'est placer la culture au cœur du quotidien de la population, c'est l'intégrer à sa vie de tous les jours et créer des outils pour la faciliter, l'adoucir.

La médiathèque de Pampelonne n'a pas eu à déplorer de baisse des budgets d'acquisitions, le soutien politique n'a jamais faibli vis-à-vis du centre. Cependant, recruter serait nécessaire pour seconder la bibliothécaire, dont les missions se complexifient : les équipements culturels doivent évoluer avec le temps, s'adapter aux nouveaux supports, travailler en réseau, développer les animations au risque de perdre tout intérêt aux yeux des usagers. Si, pour les collectivités, le centre de ressources constitue la vitrine d'une politique réussie, elles n'avaient sans doute pas anticipé l'ampleur du succès et doivent aujourd'hui prendre conscience qu'un poste complémentaire s'avère nécessaire pour que ce service puisse perdurer au même niveau de qualité qu'actuellement.

En conclusion, le poste de bibliothécaire de Pampelonne illustre parfaitement l'évolution actuelle du profil de ce métier en milieu rural : désormais, le bibliothécaire devient un acteur polyvalent dont le rôle est important au niveau local : il tisse du lien social, informe, conseille, oriente et pas seulement dans le domaine qui est généralement reconnu comme le sien, à savoir la promotion de la documentation et la diffusion de l'information. Exercer aujourd'hui ce métier dans ces conditions est extrêmement gratifiant, enrichissant et permet d'échapper à la routine. C'est également un bon moyen de ne pas rester isolé comme ce peut être souvent le cas en milieu rural. Exit l'image obsolète du bibliothécaire poussiéreux : place au professionnel actif intégré dans des équipes de travailleurs sociaux, administratifs, associatifs pour impulser une vitalité culturelle forte dans les territoires ruraux et faire de la lecture publique un incontestable facteur d'intégration.

3

**LA DOCUMENTATION AU SERVICE
DE L'EMPLOI : LA BIBLIOTHÈQUE
D'ÉTUDE ET D'INFORMATION
DE CERGY-PONTOISE**

*par Pascal Leray
et Jacques Sauteron*

UNE RÉORGANISATION CONSTRUCTRICE

+++++

Issue d'une nouvelle répartition de la gestion de la lecture publique au sein du syndicat d'agglomération nouvelle (SAN) de Cergy-Pontoise, la bibliothèque d'étude et d'information (BEI) naît au cœur de Cergy à partir d'un modèle nouveau inspiré de la Bpi, et qui repose sur la conjonction de l'information d'actualité et la formation tout au long de la vie (formation initiale de l'école primaire à l'université, préparations aux concours, formation continue, information sur les professions, etc.). À l'instar de la Bpi, cette nouvelle bibliothèque ne prête pas ses documents, mais les offre à la consultation sur place. De 1999 à aujourd'hui, la mise en œuvre et les évolutions de cette bibliothèque d'un type nouveau ont fait l'objet de nombreuses étapes.

**L'ORIGINE : LA FONDATION ET LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET
(2000-2002)**

L'installation de ce modèle, préconisé par le SAN, se met en place à partir de 1999. De nouveaux professionnels sont recrutés, une partie de l'ancienne équipe ayant fait le choix de passer sous statut municipal et de rejoindre la bibliothèque de la commune.

Le fonds composé exclusivement de documentaires est issu pour partie des anciennes collections de la bibliothèque d'agglomération, pour partie acheté afin de répondre aux nouveaux objectifs.

Les deux niveaux de la BEI sont exploités pour répartir les collections suivant les grands champs de la connaissance humaine : droit, lettres, langues, histoire, économie gestion, sciences politiques.

Dès cette période, des documents en lien avec la formation et l'emploi sont intégrées aux collections.

Dès son avènement, la BEI s'affirme multimédia. Des ordinateurs sont achetés et proposent Internet sous la forme d'accès encadrés et filtrés par l'intermédiaire d'une sitotheque (répertoire de sites Web), base de signets de sites Web dans l'esprit de l'époque. Celle-ci est volontairement restreinte et entend répondre aux objectifs assignés aux nouvelles missions : prolonger la recherche documentaire physique par une recherche documentaire numérique de sites de référence sélectionnés et proposés par les bibliothécaires.

L'ÉTAPE DE L'ORGANISATION PAR SERVICES (2002-2006)

La BEI connaît un succès mitigé. Si l'intérêt pour les collections est grand, le public ne comprend pas l'impossibilité qui lui est faite d'emprunter les documents. La fréquentation s'étiole.

Une nouvelle direction arrive en 2002 et, tirant le bilan des deux premières années, propose un plan d'actions pour améliorer le modèle. Il s'agit de rendre plus visible les collections phares de la BEI et d'en simplifier l'accès. Par ailleurs, le constat s'impose de la nécessaire ouverture d'un espace multimédia complémentaire de celui lié à la sitotheque et dédié à l'autoformation.

Plusieurs décisions majeures sont prises :

- attribuer une fonction identifiée à chacun des deux niveaux de l'établissement ;
- créer un espace multimédia de 15 postes dédié à l'autoformation ;
- autoriser le prêt à domicile des documents ;
- organiser les personnels en différentes équipes délibérément tournées vers les services aux publics.

Les espaces sont alors clairement identifiés. Le niveau 1 devient l'étage du pratique : guides et documents pratiques, informations sur les métiers et les professions, fonds de préparation aux concours, photo et cinéma, informatique.

Un poste de renseignement dédié aux publics spécifiquement intéressés par les collections balisées formation emploi (FE) et faisant l'objet d'une

classification spécifique hors Dewey est créé et baptisé « Le kiosque formation emploi ».

C'est logiquement dans cet espace que vient s'installer l'espace multi-média qui permettra désormais la consultation d'Internet, de cédéroms, puis de dévédéroms et le développement de l'autoformation : méthodes d'apprentissage de la bureautique, des langues, du code de la route ; questionnaires à choix multiple (QCM)... Des ateliers d'initiation organisés par les bibliothécaires y sont également proposés régulièrement : « Initiation à la bureautique », « Je crée ma boîte mail », « Je surfe sur Internet ».

Bien que cela ne soit pas exclusif ni spécifiquement indiqué, les chômeurs font partie du public cible de ces propositions.

Le niveau 2 devient celui de la culture générale, un espace à vocation encyclopédique proposant des collections à destination des collégiens, des lycéens et des étudiants de premier cycle universitaire.

Des guides d'aide à la préparation du Bac et du Brevet ainsi qu'un important fonds de méthodes de langues vivantes s'inscrivent naturellement dans les collections.

70 places de consultation assises doivent favoriser le travail sur site avec ou sans utilisation des collections.

L'organisation hiérarchique et fonctionnelle

La réorganisation spatiale s'accompagne d'une réorganisation hiérarchique et fonctionnelle de l'équipe en service qui comprend 22 personnes, soit 19,2 équivalent temps plein (ETP) au 1^{er} janvier 2010 :

- la coordination documentaire (politique et traitement documentaire), 4 personnes ;
- le service formation emploi, 3 personnes ;
- les services numériques, 3 personnes ;
- la discothèque, 4 personnes ;
- administration et logistique : direction, secrétariat, circuit du document (équipe transversale), chargé de mission technologies de l'information et de la communication (TIC), 8 personnes.

Le service formation emploi a en charge la gestion complète des collections du pôle documentaire, de l'accueil du public au kiosque d'information

ainsi que la responsabilité de mettre en place des actions de valorisation et d'animation.

2006 est marquée par un nouveau changement de direction à la tête de l'établissement suite au départ en retraite de la directrice précédente.

L'ÂGE DES PARTENARIATS ET DES MÉDIATIONS NUMÉRIQUES : 2007

À partir de 2007, un approfondissement du schéma décidé dans la seconde période est engagé avec deux axes forts :

- développer les partenariats et faire connaître les actions de la BEI au niveau local, départemental, régional et national ;
- investir les médias et services numériques, notamment dans le domaine de la formation et de l'emploi à des fins de médiation et de communication.

Les partenariats dans le domaine de la formation et de l'emploi

Ils sont nombreux et peuvent être regroupés en 3 grandes catégories :

1. Avec les acteurs spécifiques du domaine

ANPE, intégrée en 2008 dans Pôle emploi, Centre d'information jeunesse (CIJ), Mission locale, Maison de l'emploi, associations d'insertion, Plan local pour l'information et l'emploi (PLIE), CNFPT, etc. Affirmée dès la création de la BEI, cette volonté de travailler sur l'aspect formation emploi en s'appuyant sur l'environnement institutionnel s'accompagne au tournant des années 2000 par la signature de conventions avec certains acteurs. Celles-ci prévoient, outre l'échange d'informations, la mise à disposition de publications (CNFPT, Centre Inffo, CIJ, etc.), l'organisation d'actions régulières (accueil de personnes en réinsertion au sein de la BEI en lien avec des formateurs spécifiques), ou événementielles : journées conseil emploi thématiques accueillies dans les locaux de la BEI avec mise en perspective documentaire, organisation d'une exposition, valorisation des collections, etc. Leur succès avéré ne se dément pas avec le temps, même si leur organisation s'avère parfois complexe.

2. Avec les bibliothèques de lecture publique du territoire et d'ailleurs

Le réseau des bibliothèques de Cergy-Pontoise, utiles relais des collections et des services de la BEI, structuré autour :

- du système informatique de gestion des bibliothèques (SIGB) commun ;
- d'une instance réunissant les directeurs des bibliothèques de lecture publique ;
- de groupes techniques liés au SIGB et thématiques « jeunesse », « discothécaires » et, plus récemment, « formation-emploi ».

Le réseau de la BDP du Val d'Oise qui favorise :

- la naissance d'un catalogue collectif départemental : Réseau Val d'Oise DOCUMENTAIRE (REVODOC) auquel participent immédiatement les bibliothèques de Cergy-Pontoise ;
- l'émergence d'une navette de circulation des documents en partenariat avec la BEI et la bibliothèque universitaire voisine.

Du fait de sa spécificité, la BEI cherche cependant également à faire connaître son modèle à l'extérieur du territoire. La mise en place d'un organe de coopération par la Bpi, alors que les similitudes entre les deux établissements sont nombreuses (à une échelle plus modeste pour la BEI), et que la BEI acquiert déjà un certain nombre de ressources électroniques via l'association « Réseau CAREL » (Coopération pour l'accès aux ressources numériques en bibliothèque), conduit la BEI à solliciter la signature d'une convention entre les deux établissements dès l'automne 2006. Outre l'expérimentation de nouvelles ressources électroniques, la BEI s'engage sur le chemin de la mise à disposition de la consultation des films documentaires issus du catalogue national soutenu par le ministère de la Culture et intègre le Service de renseignements virtuel (SRV) Bibliosés@me en affirmant sa spécialité formation – emploi.

3. Avec l'enseignement supérieur et la recherche

Deuxième agglomération universitaire d'Île-de-France, le territoire de Cergy-Pontoise dispose de nombreux et prestigieux établissements d'enseignement supérieur : grandes écoles d'ingénieur (Institut polytechnique Saint-Louis), de commerce (ESSEC) ainsi que d'une université pluridisciplinaire. La majorité d'entre eux sont dotés de services et d'espaces

documentaires et bénéficient de l'appui financier de la communauté d'agglomération.

L'État encourage, quant à lui, via le ministère de la Culture, le rapprochement des bibliothèques de lecture publique et d'enseignement supérieur afin de favoriser, notamment, l'extension des horaires d'ouverture et la complémentarité documentaire des établissements.

C'est dans ce contexte qu'un groupe de travail, réunissant les directeurs des établissements documentaires de l'enseignement supérieur et celui de la BEI, sur le modèle de la conférence des bibliothécaires pour la lecture publique, est mis en place dans le courant de l'année 2008. Plusieurs élus de la communauté d'agglomération ainsi que l'IGB sont sollicités pour accompagner cette naissance. L'insertion professionnelle et l'emploi figurent, entre autres, parmi les sujets de réflexion de ce groupe.

Les médiations numériques

Dédiée à la formation et à l'autoformation, offrant une vingtaine de postes connectés à Internet, la BEI organise, dès 2005, des ateliers informatiques (« Je me sers d'un ordinateur », « Je vais sur Internet », « Je crée une boîte mail », « J'utilise un traitement de texte ») confiés à l'équipe des services numériques.

Parallèlement, une sitothèque ramassée autour des points forts de l'établissement est constituée en interne.

Des ressources numériques sont acquises : Europresse, Indexpress, Juris-classeur, Sciences et techniques de l'ingénieur, Kompass puis Arte VOD, Cité de la musique... sont acquises et mises à disposition du public.

Dans le domaine de la formation et de l'emploi, la BEI crée un blog spécifique : le kiosque formation emploi¹ qui est officiellement inauguré fin 2006. Relatant l'actualité de la formation et de l'emploi sur Cergy-Pontoise, son lectorat est bien plus diversifié et déborde largement les frontières de ce territoire.

À partir de 2008, la BEI portera l'émergence d'un véritable portail du réseau des bibliothèques de l'agglomération dépassant le simple catalogue en ligne au profit d'outils de recommandations et de pages Web

1. < <http://kiosquefe.bei.cergyponoise.fr> > (consulté le 28 janvier 2013).

dynamiques permettant de valoriser la richesse des actions du réseau dans sa globalité. Celui-ci verra le jour au début de l'année 2011.

UN NOUVEL ÂGE POUR LA BEI : LA MÉDIATION RENOUVÉE DU BIBLIOTHÉCAIRE (2012-...)

Ces évolutions numériques conduiront à la nécessité d'une nouvelle évolution de l'organisation interne. Considérant l'imprégnation transversale et systématique de l'ensemble des missions, l'équipe des services numériques est dissoute et les personnels répartis dans les autres services afin de les renforcer. Le numérique devient désormais l'affaire de toutes et tous et non plus le seul apanage d'une équipe dédiée.

Aujourd'hui, la BEI se caractérise par une vocation documentaire forte et se définit par soustraction : c'est une bibliothèque sans romans (contemporains) et sans bandes dessinées. C'est une bibliothèque où l'offre parascolaire tient une place importante avec ses collections poétiquement dénommées « 07 »², et qui ont l'avantage d'être classées par discipline et par niveau scolaire du collège au premier cycle universitaire. C'est surtout une bibliothèque dotée de trois pôles de spécialisation qui la rendent complémentaire de l'ensemble du réseau des bibliothèques du territoire :

- la musique, qui se déploie dans toutes ses dimensions, de l'instrument au merveilleux disque de vinyle ;
- l'architecture et l'urbanisme, à travers le centre de documentation sur l'urbanisme ;
- la formation et l'emploi, enfin, qui font l'objet d'un véritable service documentaire et partenarial.

Cette bibliothèque est donc un OVNI ou, comme l'indique plaisamment Emmanuelle Bompoutou, responsable du service formation emploi de la BEI, un OBNI (objet bibliothéconomique non identifié). C'est une bibliothèque hybride dans tous les sens du terme :

- par la pluralité des supports et des modes de documentation, physique et électronique ;

2. (07) est l'indice de la classification Dewey qui correspond à ces collections.

- par l'hybridation des métiers et des compétences, la BEI étant un lieu de coexistence pacifique entre bibliothécaires, documentalistes et archivistes ;
- par le croisement entre une fonction de bibliothèque d'étude et un engagement fort dans la lecture publique.

Car la BEI, par le biais de ses collections de musique, reste bien une bibliothèque de lecture publique. S'ajoute à cela la nécessité d'un véritable affichage, d'une communication efficace sur ces différentes composantes de la BEI.

Ce n'est pas en développant des généralités sur le rôle que les bibliothèques sont appelées à jouer dans la cité future, qu'on leur fera grand bien. Ce qu'il faut viser surtout, c'est à avertir le public de son intérêt immédiat, car c'est le moyen le plus efficace de le toucher³.

Et c'est en ce sens que les thématiques de la formation, de l'orientation et de l'emploi doivent être non seulement portées en termes de collection mais réellement assumées comme une mission relevant de la lecture publique, avec des outils qui sont ceux d'aujourd'hui : le Web, la mise à disposition d'outils informatiques, autant que la constitution de collections et le suivi de la documentation extra-éditoriale.

UN NOUVEAU TYPE DE PARTENARIAT : LE CAS DES « RENCONTRES PROFESSIONNELLES »

+++++

L'AURORE D'UN NOUVEL ÂGE POUR LA BEI

Il y a loin de la seule promotion de la collection à l'activité courante des bibliothécaires et documentalistes dédiés à la formation et à l'emploi. Ils savent que leurs ressources ne sont que très partiellement liées aux

3. Ce souci de « publicité » ou de communication était déjà mentionné par Henri Lemaître (1881-1946), conservateur à la Bibliothèque nationale, dans un article paru dans la revue *Archives et bibliothèques* : « Il ne suffit pas que le grand public sache que les bibliothèques existent, il faut que les gens qui ont le droit de s'en servir y soient attirés, il faut qu'ils soient convaincus des avantages que chacun peut en tirer... Il faut que les gens soient à même d'apprécier la valeur des bibliothèques pour que celles-ci progressent », tiré de : « Réclame pour les bibliothèques », in « Archives Henri Lemaître », conservées à la bibliothèque de l'enssib.

collections. Ils déploient des outils divers et variés mais surtout, pour assumer leur mission de façon efficiente, ils savent que leur outil premier, leur technologie la plus évoluée, c'est la parole. Ce qui vaut aussi bien pour le public que pour les partenaires.

Aussi, il convient d'insister sur la dimension relationnelle de ce maillage. La BEI ne manque pas d'apparaître comme un OVNI auprès de nos collègues du secteur social. C'est pourquoi le lien doit être entretenu en permanence avec les professionnels de l'information et de l'orientation, afin de garantir une bonne compréhension des enjeux et du rôle de chacun et surtout de permettre à des publics bien souvent fragilisés tant sur le plan économique que social de bénéficier des relais les plus pertinents.

La BEI a ainsi été amenée à s'impliquer de plus en plus dans une proposition portée par la Mission locale de Cergy et le CIJ du Val d'Oise : les « Rencontres professionnelles ». Cette opération, qui a lieu toutes les six semaines, est portée à bout de bras par un responsable de la Mission locale. Elle réunit à chaque fois quelque cinquante jeunes aux parcours complexes pour leur permettre de rencontrer des professionnels, des formateurs, des représentants de toutes les filières métiers imaginables : aéronautique, transport logistique, commerce et grande distribution, sanitaire et social et même... culture !

Pour monter ces rencontres, la matière première est énergétique. C'est un travail de conviction qui permet à la bibliothèque de se frotter à des univers de la connaissance qu'il est rare de développer en bibliothèque. Du coup, de la traditionnelle bibliographie, nous en sommes venus à favoriser des formats plus courts, plus adaptés à des publics peu familiers du livre : les « Doc Express ».

Quel meilleur témoignage de l'intérêt de ces partenariats et du niveau de qualité de ces relations que celui de Christophe Raimbault, responsable de la Mission locale : « Depuis un an, j'ai la chance de vivre un partenariat original autour de rencontres professionnelles initiées par la Mission locale, autour des témoignages de professionnels réunis sous une thématique sectorielle. Une articulation étroite avec le CIJ et la BEI a permis d'étoffer la ressource mise à disposition des jeunes en quête

d'informations clés pour leur avenir professionnel. En tant que responsable et animateur de ces rencontres, j'apprécie de m'appuyer sur des professionnels compétents et motivés pour sortir du cadre traditionnel des bibliothèques. La culture professionnelle rejoint ainsi la CULTURE comme objet de transmission des bibliothèques. Comme tout projet qu'on souhaite réussir il vaut mieux se documenter avant de se lancer ! La BEI a une forte légitimité pour appuyer les demandeurs d'emploi (jeunes et moins jeunes) dans leur recherche d'information. Le PARTENARIAT avec les acteurs de l'emploi doit être encouragé ! »

Les deux mots inscrits en majuscule par M. Raimbault ne sont pas des étendards. Oui, dans cette dimension très pratique et utilitaire de son activité, la BEI est encore dans la culture car – les anthropologues le savent – on ne sort pas de la culture tant qu'on est dans l'humain. Et le partenariat est du même ordre. Il s'agit moins d'élaborer des conventions qui scellent des collaborations que de construire un monde de relations où l'usager – le jeune, en l'occurrence – se sentira soutenu. Beaucoup reste à faire et nous autres bibliothécaires avons encore beaucoup à apprendre de nos collègues du secteur social en matière de relation, précisément. Mais on progresse.

DES ATELIERS PERSONNALISÉS : UN BIBLIOTHÉCAIRE ET UN USAGER

C'est ainsi que notre réflexion a abouti à repenser du tout au tout le principe des ateliers dédiés à la recherche d'emploi. Et la proposition que nous nous apprêtons à lancer aujourd'hui est pour nous l'objet d'une fierté particulière. Une documentaliste du service formation emploi, pilote ces ateliers qui se feront en face à face, afin de répondre le plus précisément possible aux besoins spécifiques de ces usagers qui ont bien souvent une faible maîtrise de l'outil informatique, ne connaissent pas forcément les outils de la recherche d'emploi, et qui auront peut-être d'autres difficultés que nous n'avons pas encore identifiées.

L'opération s'appelle « AIDE : ateliers informatiques de recherche d'emploi ». À l'heure où ces lignes sont écrites, le service est en phase de lancement et il n'est donc pas possible de le décrire précisément, sinon pour dire que les personnels impliqués dans ces ateliers ont compris la

nécessité de suivre individuellement les demandeurs d'emploi qui nous solliciteront, en face à face sur leur temps de service public. Une opération qu'on peut assimiler aux actions du type « emprunter un bibliothécaire ». Il faut, pour permettre à un tel service d'exister, un volontarisme et un désir d'assumer personnellement l'utilité sociale de la bibliothèque. Que des bibliothécaires soient désormais au sens plein du terme, des « personnes-ressources », doit nous convaincre que les bibliothèques ont de beaux jours devant elles.

4

**POUR L'INFORMATION
PROFESSIONNELLE ET L'EMPLOI :
LE SERVICE « ACTUALITÉS EMPLOI
FORMATION » À LA MÉDIATHÈQUE
CROIX-ROUGE DE REIMS**

*par
Jean-André Ithier*

L'équipe du secteur « Actualités Emploi Formation » de la médiathèque Croix-Rouge (dit CREF pour Croix-Rouge Emploi Formation), établissement de la bibliothèque municipale de Reims, s'est renouvelée aux deux tiers durant le second semestre 2011 : une occasion de mesurer à la fois la solidité de ses principes d'action et la plasticité des services qu'il offre au public.

En effet, fer de lance du rôle social que doit jouer la bibliothèque dans la cité, ses collections et services évoluent à la mesure des besoins de la population ainsi que des professionnels qui les médiatisent ou des partenaires qui en partagent la mise en œuvre.

**UNE QUESTION TERRITORIALE,
L'INSCRIPTION DANS UN QUARTIER DÉFAVORISÉ MAIS ANIMÉ**

+++++

Avant sa réalisation, le secteur CREF doit son existence même à la volonté des élus de la ville et de la direction du réseau des bibliothèques que ce dernier, non seulement se saisisse d'une dimension sociale, mais encore en développe autant que possible les activités.

Or, ce rôle s'incarne dans un quartier du sud de la ville, Croix-Rouge, qui en souligne la nécessité, et un édifice, la médiathèque Croix-Rouge, qui la valorise sous ses formes les plus diverses. Cet établissement ouvre ses portes le 1^{er} juillet 2003, et complète par un équipement de proximité le programme de bibliothèque municipale à vocation régionale (BMVR) de Reims : une remise à niveau de l'offre de lecture publique qui s'avère

un succès, puisque la bibliothèque municipale qui enregistrait 9 % de la population inscrite en 1995¹ en compte 21,6 % en 2005².

Cependant, au moins autant qu'au souhait de rééquilibrer le maillage urbain en termes de densité de la population, le choix d'implanter une médiathèque de 2 000 m² dans le quartier Croix-Rouge répond à la préoccupation de pallier à une absence de propositions socioculturelles là où elle s'explique le moins. Car ce territoire classé comme ZUS, le plus peuplé des 4 quartiers d'habitat social de Reims, représente 11 % de la population rémoise (21 000 habitants), et se caractérise d'abord par la pauvreté de ses habitants. En effet, ses indicateurs sociaux nous montrent les difficultés de ce quartier par rapport à la moyenne urbaine : 56,2 % de ménages non imposables (Reims : 40 %), 26,3 % d'allocataires du RSA contre 15,4 %, 72,6 % d'actifs entre 25 et 64 ans contre 80,4 %, et une activité à temps partiel seulement pour 31,4 % de ses salariés (Reims : 27,7 %). Par ailleurs, il s'agit d'une population remarquable par sa jeunesse, puisque 33,4 % des habitants ont moins de 20 ans (Reims : 24,8 %), et elle compte 13,2 % de personnes d'origine étrangère (Reims : 6,2 %)³.

Pourtant, à l'inverse des associations, les institutions sont peu présentes dans le quartier au regard de ses besoins. Aujourd'hui encore, on y relève symptomatiquement l'absence d'antenne de Pôle emploi. La médiathèque Croix-Rouge a donc été plus particulièrement investie par la ville d'une mission d'aide à la formation et à l'insertion, de conquête des publics peu lecteurs et peu familiers des équipements culturels. Cette mission est plus particulièrement confiée aux services hors les murs, notamment ceux qu'assurent les 3 bibliobus, dans les crèches, les écoles, la maison d'arrêt, les hôpitaux, etc., ainsi qu'au CREF. Cet au-delà de la stricte bibliothéconomie implique que ce dernier ne peut agir seul dans ce qui relevait

-
1. Delphine Quéreux, *L'offre de lecture à Reims : constats et défis*, Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Françoise Lerouge : ensib, 1995.
 2. Eléonore Debar, *La lecture publique à Reims : état des lieux et perspectives*, Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Thierry Delcourt : ensib, 2005. [En ligne] < www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/notice-825 >.
 3. Données Insee 2009 : < www.insee.fr/fr > (consulté le mardi 2 octobre 2012).

a priori pour une médiathèque de l'inconnu⁴, et son inscription dans le tissu partenarial local a été préparée avant même son ouverture. Ainsi, le travail d'information des habitants est partagé avec des associations (Centre régional d'information jeunesse, CRIJ), ou organismes publics (Point d'information jeunesse) du quartier, ou de l'extérieur (chambres des métiers et de l'artisanat, Groupement d'intérêt public pour l'action régionale d'information sur la formation et l'orientation). De même que des activités autour de la formation sont menées avec une association (Association pour promouvoir l'union, l'insertion et la solidarité) et des établissements scolaires locaux, ainsi qu'un organisme public (Groupement d'établissements d'enseignement) et une entreprise privée (Jarry Conseil) extérieurs.

DES PARTENARIATS À PÉRENNISER

L'insertion socioprofessionnelle, cœur de la mission, est l'objet d'un travail avec de nombreuses associations : Association cultures insertion et prévention, Association 2 mains, Job51, Maisons de quartier, Association de la fondation étudiante pour la ville, Secours populaire, Armée du Salut, ATD Quart-Monde, et avec des organismes publics : missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, circonscription de la solidarité départementale, ou privés : CDE Consultants, locaux, ainsi qu'extérieurs au quartier : Maison de l'emploi et des métiers, Espace métiers, Pôle emploi.

Ces échanges connaissent plusieurs déclinaisons :

- commencer par bien s'identifier ;
- se faire le relais les uns des autres par la mise à disposition des outils de communication respectifs et la réorientation des usagers ;
- mutualiser les ressources : personnels, espaces, matériels ;
- veiller ensemble au devenir du territoire par des réunions trimestrielles en groupes de réflexion, par l'élaboration commune

4. Fabrice Chambon, *Le rôle social des bibliothèques : quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?*, Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Thierry Ermakoff : enssib, 2012. [En ligne] < www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-48221 >.

d'une carte recensant les services du quartier, par la participation collégiale à sa rénovation urbaine, en menant de concert des activités (ateliers informatiques, d'écriture, d'alphabétisation) mêlant nos publics.

Dépendant essentiellement de relations interpersonnelles et fonctionnant sur un mode informel (peu font l'objet de conventions), ces partenariats s'essoufflent régulièrement avec le *turn over* des agents, et peuvent pâtir de différences structurelles comme des exercices budgétaires qui ne coïncident pas. Enfin, l'intervention de la bibliothèque dans ce domaine n'a pas été toujours comprise, ce qui, par exemple, a contribué à amenuiser son investissement dans l'organisation de forums sur l'emploi, perçu par certains partenaires comme une concurrence directe.

DES RESSOURCES ET DES SERVICES : LA LÉGITIMITÉ DE LA BIBLIOTHÈQUE

+++++

LE NOYAU DUR DES COLLECTIONS

Les activités du CREF l'inscrivent dans une dynamique qui paraît parfois l'éloigner des activités purement bibliothéconomiques. Cependant pour les bibliothécaires et leurs partenaires, c'est en s'appuyant sur les collections et la médiation que la médiathèque peut construire, au sein de ce mouvement pour l'insertion sociale et professionnelle, un positionnement propre, une identité claire, une présence légitime.

L'absence, jusque-là, d'offre de lecture publique pour adultes dans le quartier ainsi que l'importance du bassin de population desservi et la diversité des publics, rendent nécessaire à la médiathèque Croix-Rouge une politique encyclopédique et de niveaux variés : livres d'accès facile susceptibles de répondre aux attentes d'un public peu familier de la lecture (grande lisibilité, illustrés, grands caractères), ouvrages pratiques, beaux livres, ouvrages de bonne vulgarisation, documents de synthèse. La médiathèque n'a pas vocation à acquérir d'ouvrages de niveau universitaire sauf quand, sur un sujet, manquent les ouvrages de bonne vulgarisation⁵.

5. Elle compte au total 30 000 livres pour adultes, 25 000 pour enfants, 7 000 disques, 2 000 vidéos, 100 périodiques, plusieurs centaines de cédéroms.

Au sein de ces collections, le CREF est un espace d'information et de documentation pour les jeunes et les adultes à la recherche de formations, d'emplois ou de stages, bâti sur le modèle du service Infodor de la bibliothèque de la Goutte d'Or (Paris, 18^e arrondissement), du Point emploi formation de la bibliothèque municipale de Lyon, et de la Cité des métiers⁶. Son budget annuel d'acquisition s'élève à 4 500 euros, ce qui représente environ 320 documents achetés chaque année, soit 13,25 % du budget total engagé pour les collections adultes de l'établissement. À la presse d'actualité s'ajoutent près de 2 500 livres et revues qui privilégient certains domaines pour lesquels une bonne couverture est visée, sans exhaustivité, la médiathèque ne pouvant en aucun cas répondre seule aux besoins de la totalité de la population rémoise.

TABLEAU LES DOMAINES DOCUMENTAIRES PRIVILÉGIÉS PAR LE CREF

<p>L'information sur les métiers</p>	<p>Permettre une meilleure maîtrise des offres d'emplois, et des passerelles entre les professions.</p> <p>Évolution des supports vers les ressources numériques : exemple du remplacement du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) de l'ANPE par les « fiches métiers » de Pôle emploi, accessibles sur leur site : < www.pole-emploi.fr/candidat/les-metiers-et-moi-@/index.jspz?id=681 > ; et un poste informatique réservé en permanence à la Web-télévision « Le Canal des métiers » de Pôle emploi.</p>
<p>La formation et la préparation des concours de la fonction publique</p>	<p>Offre de documentation nécessitant une mise à jour très régulière selon l'édition et les publics : par exemple ouvrages sur la gestion d'entreprise retirés des rayons faute d'usage, et succès des collections destinées aux formateurs mises en accès libre.</p> <p>Collections parascolaires et manuels scolaires répondant aux besoins de remise à niveau, d'autoformation des adultes.</p> <p>Fonds valorisant l'accès aux droits : à la formation, à la VAE, du salarié.</p> <p>Méthodes d'apprentissage : code de la route, langues étrangères, Français langue étrangère (FLE).</p>

6. Yoann Bourion, *Les bibliothèques, un atout pour les politiques publiques d'insertion professionnelle ?*, Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Georges Perrin : enssib, 2012. [En ligne] < www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-49228 >.

ressources diverses facilitant l'insertion professionnelle de manière générale	Modèles et conseils à la rédaction de CV et de lettres de motivation, à la préparation des entretiens d'embauche.
	Guides pratiques d'information, répertoires d'adresses.
	Ouvrages de référence nécessaires à l'information sociale et citoyenne, les questions sociales et éducatives étant par ailleurs largement couvertes.

Offrir des collections, aussi riches et pertinentes soient-elles, ne suffit toutefois jamais, et il appartient aux agents de les animer, de les vivifier, afin qu'elles trouvent leur public.

DES SERVICES ET ANIMATIONS SOCIOCULTURELS OFFERTS PAR DES PROFESSIONNELS FORMÉS

Parfois perçus comme des conseillers pour l'emploi, voire des assistantes sociales, en fonction des services offerts ou des animations proposées, les membres de l'équipe du CREF (1 assistante de conservation, 1 adjointe du patrimoine et 1 médiateur, à temps complet) doivent faire preuve de pédagogie pour ne pas être confondus avec leurs partenaires. Publics et intervenants du champ d'action sociale et culturelle n'en identifient en effet pas toujours bien les différents acteurs. Toutefois, l'essentiel de leur travail consiste dans le même type de médiation que celle pratiquée au sein des secteurs plus classiques de la structure. Ainsi, sur une base de 530 demandes des usagers par an, l'aide à la recherche documentaire représente 39 % du besoin, et 29 % la fourniture de renseignement divers (comment réserver un document, trouver les sanitaires...). Pour les publics, la frontière est plus ambiguë entre l'initiation, l'aide à la mise en forme proposées avec les outils de bureautique (4 postes Internet, 3 postes pour CV et lettres de motivation) constituant 25 % des demandes, et la rédaction du contenu qui relève d'autres professionnels. De même que la présentation des collections et des partenaires au titre de l'orientation professionnelle (5 % des demandes) guide les publics dans les ressources disponibles mais n'offre pas de conseil pour l'emploi comme le font d'autres professionnels.

La visite de l'établissement, rare à titre individuel (3 % des demandes), est le premier service proposé aux groupes reçus et concerne en moyenne 120 personnes par an. Elle est l'occasion d'élargir à l'offre culturelle des autres secteurs (jeunesse, cinéma...) les horizons de publics initialement en seule recherche d'emploi. C'est un pas vers l'insertion professionnelle, mais aussi vers la démocratisation culturelle au cœur de toutes les politiques de lecture publique. Ce souhait de répondre à la demande d'un public spécifique et prioritaire, tout en le préparant à la découverte moins utilitariste d'autres univers, y compris les plus « légitimes » au sens « bourdieusien », reste un enjeu essentiel. L'accès ici à une offre en matière d'insertion joue en outre, du fait de son inscription dans un établissement qui a aussi d'autres objectifs, un rôle parfois moins stigmatisant pour ses usagers qu'au sein des institutions qui y sont entièrement dédiées.

Les autres types de service, et les animations, mis en œuvre par les personnels du secteur, nécessitent des compétences plus spécialisées et évoluent donc aussi à la mesure des profils et formations de ces derniers. Ainsi, la précédente responsable du secteur formée en matière de gestion de projets a développé les animations de type « Forum des entreprises », et la responsable actuelle, plus experte en termes d'écoute individuelle, de bilan de compétences, rend plus efficace le cycle d'accueils personnalisés menés aujourd'hui avec la Mission locale et l'Espace métiers. Son adjointe, webmestre de formation, a monté des ateliers informatiques à destination des personnes en difficulté d'insertion, et se forme en outre pour reprendre les ateliers d'alphabétisation et de lutte contre l'illettrisme initiés par une devancière qui préparait à titre privé un diplôme de FLE.

Proposition d'équité, enracinée et réactive, adossée aux fondamentaux du métier de bibliothécaire, il ne manque plus au CREF que d'être mieux mis en valeur, par une politique de communication aujourd'hui à l'étude sur le quartier et le Web.

5

**L'INSERTION PROFESSIONNELLE
AU CŒUR DU PROJET DE
LEARNING CENTRES DU SCDB
DE L'INSTITUT NATIONAL
POLYTECHNIQUE DE TOULOUSE**

par
Sandrine Malotaux

**LES FUTURS INGÉNIEURS, L'ENTREPRISE ET L'INSERTION
PROFESSIONNELLE**

Au sein d'une université composée d'écoles d'ingénieurs, affichant un taux d'insertion de 90 % quatre mois après l'obtention du diplôme, la question de l'insertion professionnelle se pose en des termes particuliers. La formation dispensée par les écoles d'ingénieurs de l'Institut national polytechnique de Toulouse (INPT)¹ est éminemment appliquée. Conçue en fonction des besoins du monde de l'entreprise, elle vise à développer chez les élèves-ingénieurs les qualités qui leur permettront de répondre aux besoins du marché et de s'insérer facilement et rapidement au sein d'une entreprise. Elle doit tout autant veiller au développement de compétences et savoir-faire propres à entraîner les entreprises vers davantage d'innovation, valoriser les capacités entrepreneuriales des ingénieurs afin de favoriser la création d'entreprise. À une base scientifique solide, la formation des ingénieurs doit allier sciences appliquées adaptées aux besoins de l'entreprise et prospective, afin de former les créateurs des entreprises innovantes de demain.

Les écoles d'ingénieurs travaillent en lien étroit avec le monde de l'entreprise, principalement le tissu local. Ce lien est nécessaire pour garantir la qualité et l'adaptation de la formation aux besoins des employeurs ; il permet de promouvoir auprès des entreprises les compétences des élèves,

1. L'INPT fédère sept écoles : École nationale supérieure agronomique de Toulouse (ENSAT), École nationale supérieure d'électrotechnique, d'électronique, d'informatique, d'hydraulique et des télécommunications (ENSEEIH), École nationale supérieure des ingénieurs en arts chimiques et technologiques (ENSIACET), École nationale vétérinaire de Toulouse (ENVT), École nationale d'ingénieurs de Tarbes, génie mécanique et génie industriel (ENIT), École d'ingénieurs de Purpan (EI Purpan), École nationale de la météorologie (ENM).

afin de leur garantir un emploi dès la sortie de l'école, et réciproquement de valoriser les réalisations des anciens élèves, inventeurs et créateurs d'entreprise (*start-up*), afin de développer l'esprit d'entreprise chez les élèves – tout en assurant la promotion de l'école. Le lien étroit avec les entreprises garantit bien évidemment le financement des écoles d'ingénieurs par l'intermédiaire de la taxe d'apprentissage.

LE SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION ET DES BIBLIOTHÈQUES (SCDB) EN SYNERGIE AVEC L'ENSEMBLE DES SERVICES DE L'INPT

La formation dispensée aux élèves-ingénieurs est une formation complète : au-delà des compétences scientifiques et techniques attendues chez un ingénieur, elle a pour objectif de développer capacités à travailler en autonomie comme en équipe, aisance dans l'expression écrite et orale, compétences de haut niveau en langues étrangères, capacité à enrichir et renouveler ses propres compétences, et dans ce cadre, capacité à l'autonomie informationnelle. Résolument pragmatique, cette formation prend en compte la dimension économique, sociale et environnementale du métier d'ingénieur et l'insertion de l'entreprise au sein de la société. Elle confronte la question des résultats obtenus au regard des finalités, des objectifs et des risques : idéalement elle doit permettre une réflexion sur la place de la science au sein de la société et sur les éventuels impacts d'un développement technique non maîtrisé.

Cette politique s'appuie sur une dynamique d'établissement impliquant l'investissement de tous les services : départements d'enseignement, service des langues, service des relations partenariales (relations avec les entreprises), bureau d'aide à l'insertion professionnelle. Le SCDB s'inscrit tout naturellement dans cette dynamique. Son action va venir soutenir le développement des compétences non-disciplinaires nécessaires à l'insertion ou à la création d'entreprise, le développement d'une culture générale et scientifique nécessaire à une bonne appréhension de la place des sciences dans la société, et va participer au resserrement du lien avec les entreprises : le SCDB relaie et amplifie l'action des services en en

renforçant la cohérence. Le *learning centre* est le lieu naturel où peut s'opérer cette alchimie.

Dans un document interne concernant le contrat quinquennal (2011-2015), l'INPT décrit ainsi son action : « Cette action [pédagogique] s'appuie sur un réseau de *learning centres*, développé avec le SCDB, qui constitue le dispositif opérationnel de l'innovation pédagogique : le *learning centre* est un lieu d'accès, de diffusion et de création de l'information, un espace d'apprentissage et d'autoformation convivial, qui rassemble l'ensemble des moyens mis à la disposition des étudiants, des enseignants, des chercheurs. Proposant des services à l'ensemble de la communauté académique, il s'ouvre également aux entreprises, et propose les conditions d'un échange et d'une synergie entre monde académique et monde de l'entreprise ».

Le SCDB conçoit donc son offre de services en partenariat avec tous les intervenants impliqués dans la formation et l'insertion des étudiants, ainsi que les services plus particulièrement chargés des relations avec les entreprises. Son offre de services s'adresse aux étudiants, mais concerne aussi les entreprises.

Autonomie et employabilité : l'atout de la documentation

Concrètement, quels services peuvent être proposés ? L'inventaire qui suit présente d'abord deux actions importantes menées par le SCDB de l'INPT, avant de présenter une synthèse de réalisations (dont certaines plus classiques) observées dans un certain nombre d'universités en France comme à l'étranger : ces réalisations, présentées aux instances dirigeantes de l'INPT, ont permis de convaincre l'établissement de s'engager dans la transformation de ses bibliothèques en *learning centres*.

Le développement de compétences informationnelles (recherche, usage et production de l'information), au cœur de l'action des *learning centres*, est considéré à l'INPT comme un atout important pour renforcer l'employabilité des élèves-ingénieurs. L'autonomie informationnelle est le corollaire d'une pédagogie active destinée à développer l'autonomie des élèves, dans le cadre d'un apprentissage par problèmes et projets. Mais elle est aussi

une compétence de plus en plus prisée par les entreprises, notamment les petites et moyennes entreprises (PME), qui n'ont pas les moyens d'entretenir un service de documentation.

La politique de formation

La politique de formation du SCDB de l'INPT va au-delà des simples besoins de l'enseignement, elle vise à développer chez les futurs ingénieurs des compétences qu'ils pourront importer et valoriser au sein de leur entreprise : elle ne se limite pas à enseigner la stratégie de recherche d'information à l'aide des ressources du SCDB (qui ne sont pas accessibles dans les entreprises), mais elle forme les étudiants à rechercher de manière efficace l'information scientifiquement validée disponible en libre accès sur Internet. Il s'agit de valoriser tous les outils libres produits par le monde académique : thèses numériques, revues libres recensées au Directory of Open Access Journals (DOAJ)², archives ouvertes, mais aussi bases de brevets en libre accès. Cette formation est complétée par des considérations méthodologiques (construire une stratégie de recherche, critères de validation de l'information), une formation aux droits d'auteurs et aux outils permettant de repérer l'information libre de droits, une formation à la propriété industrielle et aux brevets. Les élèves-ingénieurs sont ainsi dotés d'un savoir-faire précieux, qui leur permettra, au sein de leur entreprise, d'effectuer de manière performante et autonome les recherches préalables au développement de tout procédé innovant.

LA DOCUMENTATION AU CŒUR DES RELATIONS UNIVERSITÉ-ENTREPRISES

+++++

LES VEILLÉES TECHNOLOGIQUES

Le développement de cette action et son adaptation aux besoins des entreprises s'appuient sur la création de liens entre *learning centres* et entreprises. Mais quel rôle un SCD, une bibliothèque peut-elle jouer ? Le SCDB de l'INPT a conçu, avec la vice-présidente chargée des relations

2. Il s'agit du répertoire des revues en libre accès.

partenariales et le service de communication, un programme de manifestations visant le public des PME : les « Veillées technologiques ». L'objectif est de faire connaître aux PME les dernières avancées de la recherche la plus appliquée conduite dans les laboratoires de l'INPT, et montrer quelques exemples d'applications au monde de l'entreprise. Ces manifestations, dont la première édition fut consacrée en 2012 au thème de l'automobile, prennent la forme de conférences organisées le soir dans les bibliothèques *learning centres* : moments conviviaux où les étudiants sont les bienvenus (la bibliothèque reste ouverte), mais dont le public cible est bien celui des représentants des PME. La conférence se déroule en trois temps : présentation donnée par deux ou trois chercheurs, exemple d'application illustré par le dirigeant d'une *start-up*, puis conférence d'une vingtaine de minutes donnée par le directeur du SCDB, montrant à travers la présentation de quelques outils documentaires comment les PME peuvent avoir accès aux thèses, articles et brevets disponibles en libre accès sur Internet.

Ces conférences valorisent de manière efficace le travail de recherche mené par les doctorants au sein des laboratoires et contribuent favorablement à l'insertion professionnelle des jeunes docteurs de l'INPT. Elles permettent de faire venir les entreprises dans les écoles, et ont pour le SCD un bénéfice immédiat : les contacts noués avec les entreprises à cette occasion permettent d'évaluer leurs besoins en matière de compétence informationnelle, d'où un impact direct sur le contenu des formations dispensées par le SCDB aux étudiants, élèves-ingénieurs, masters et doctorants.

LES LEARNING CENTRES, LIEUX DE L'AUTOFORMATION

À côté de ces actions « sur-mesure » propres aux écoles d'ingénieurs, la bibliothèque *learning centre* propose également une gamme de services plus traditionnels, qui s'inscrivent dans une dynamique d'insertion professionnelle et aident à l'acquisition des savoir-faire.

La maîtrise des langues étrangères, la capacité à l'autoformation et l'aisance dans l'expression orale comptent parmi les compétences immédiatement nécessaires pour l'insertion professionnelle.

En partenariat avec les enseignants de langues, les *learning centres* conçoivent des espaces d'auto-apprentissage en langues étrangères : ordinateurs équipés des méthodes d'auto-apprentissage sélectionnées par les enseignants, collections documentaires, romans et films, espaces conviviaux où sont organisés des ateliers de conversation. L'université de Toulouse 1 propose en ce domaine une réalisation très aboutie : le centre de ressources en langues (CRL), installé au cœur de la bibliothèque universitaire, est entièrement géré par le département des langues. Il a pour mission de « fournir à l'ensemble de la communauté universitaire un contact élargi avec différentes langues étrangères, dans l'esprit de l'apprentissage tout au long de la vie. Plus précisément, au moyen de parcours en autonomie guidée, de compléments à l'enseignement présentiel, de "flâneries" linguistiques et culturelles, et de documentation de nature variée, le CRL vise à préparer l'insertion professionnelle des étudiants ». Il propose trente-cinq ordinateurs pour l'accès aux ressources d'auto-apprentissage, un fonds documentaire, des téléviseurs permettant de visionner des chaînes étrangères, un espace pour les ateliers de conversation. Plus modestement, les bibliothèques de l'INPT proposent actuellement des fonds documentaires (méthodes d'auto-apprentissage, romans et DVD en langue originale) ; l'une des bibliothèques propose déjà un espace d'auto-apprentissage. Le projet de *learning centre* de l'INP-ENSEEIH associe le service des langues de l'école, membre du groupe de travail chargé de construire le projet propre à cette école.

Citons également quelques exemples de services (plus fréquemment proposés en Amérique du Nord) permettant aux étudiants de renforcer leurs compétences à l'expression orale :

- formations à l'usage avancé des logiciels de conception de diaporama ;
- mise à disposition d'espaces de répétition : petites salles équipées du matériel technique permettant de s'entraîner à la présentation d'un exposé, éventuellement devant un public restreint. Des dispositifs d'enregistrement vidéo permettent le visionnage de sa prestation.

En partenariat avec les bureaux d'aide à l'insertion professionnelle (BAIP), ces espaces peuvent également être utilisés pour l'entraînement aux entretiens d'embauche.

Plus généralement, le *learning centre* offre aux étudiants les ressources documentaires qui leur permettent d'effectuer leurs recherches d'emploi : analyse des secteurs d'activité, annuaires d'entreprises, guides du CV ou modèles de rédaction de lettres d'embauche en français ou langue étrangère.

LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION CULTURELLE

Terminons enfin par l'action culturelle, qui est bien présente dans ces bibliothèques spécialisées en ingénierie : l'accès à la culture scientifique et généraliste, l'organisation de conférences sur la place et l'usage de la science et des techniques, sont une nécessité pour former de futurs ingénieurs responsables et conscients de leur place dans la société. Les bibliothèques de l'INPT proposent un ensemble de fonds documentaires et littéraires et sont utilisées comme lieux de conférence et de débats : citons par exemple la conférence donnée par la philosophe Bernadette Bensaude-Vincent³ en 2012 et consacrée aux nanotechnologies, qui fut l'occasion de nombreux échanges avec les chercheurs et les étudiants. Le développement d'une aptitude à réfléchir sur leur pratique professionnelle est capital pour l'insertion professionnelle des ingénieurs.

LE SCDB EN PLEINE COHÉRENCE AVEC LA POLITIQUE DE L'INPT

L'insertion professionnelle est conçue comme l'une des missions à part entière du SCDB, elle est intégrée aux objectifs de la charte documentaire de l'INPT. Cette mission ne sera pas remplie par une simple juxtaposition de services, mais doit être l'occasion de concevoir une offre cohérente et

3. Philosophe, professeur à l'université de Paris 1 Panthéon-Sorbonne, Bernadette Bensaude-Vincent est l'auteur de nombreux ouvrages concernant l'histoire et la philosophie des sciences (plus particulièrement chimie et technologies émergentes), parmi lesquels : *Les vertiges de la technoscience. Façonner le monde atome par atome*, Paris, Éditions La Découverte, 2009. *Matière à penser. Essais d'histoire et de philosophie de la chimie*, Paris, Presses universitaires de Paris Ouest, 2008. *Se libérer de la matière ? Fantômes autour des nouvelles technologies*, INRA éditions, Paris, 2004.

dynamique, adossée à la politique de l'université : c'est bien la politique de l'établissement, son action pédagogique et son action en faveur de l'insertion, qui va déterminer l'action des bibliothèques. En assumant pleinement son rôle en la matière, le SCDB trouve l'occasion de valoriser le rôle central que la bibliothèque peut jouer en évoluant vers le *learning centre*, qui devient le catalyseur de l'ensemble des actions menées en matière d'insertion professionnelle. C'est en insistant sur cette dimension, en mettant en place des actions spécifiques à destination des entreprises, que le SCDB a pu convaincre l'INPT de faire de ses bibliothèques le « dispositif opérationnel de l'innovation pédagogique ».

6

par Jean-Marc Vidal

**LA BIBLIOTHÈQUE KATEB
YACINE, PARTENAIRE DU FORUM
POUR L'EMPLOI À GRENOBLE**

Depuis son ouverture en 2005, la bibliothèque Kateb Yacine, située dans le centre commercial Grand'Place au sud de Grenoble, est partenaire du Forum pour l'emploi¹. Cet événement, marque de l'engagement de la ville de Grenoble dans une politique d'accompagnement des demandeurs d'emploi, est organisé, au sein de la Direction de l'économie de la ville, par le Service initiatives emploi (SIE)². Son objectif principal est de mettre en relation les entreprises locales qui proposent des postes, avec des demandeurs d'emploi, peu ou pas qualifiés. Pour la ville, le Forum pour l'emploi est, chaque automne, pendant trois jours, l'événement majeur d'une politique publique qui se décline à travers un ensemble d'actions et de dispositifs.

UN PARTENARIAT NATUREL ET ÉVOLUTIF

+++++

Lors de la création du Forum en 2004, les organisateurs avaient choisi le centre commercial Grand'Place comme lieu de la manifestation, pour son accessibilité, à la fois physique et symbolique, pour tous les publics. Dans le centre commercial, espace de déambulation ouvert à tous, les stands des entreprises disposés dans les allées étaient en effet au contact direct des visiteurs, sans seuil à franchir.

Dès la deuxième édition, la bibliothèque Kateb Yacine, quelques mois après son ouverture, devenait le lieu ressource naturel de la manifestation. La proximité géographique était en effet un élément déterminant de l'intégration de la bibliothèque dans l'événement, le point d'accueil

1. < www.forumemploi-grenoble.fr > (consulté le 9 septembre 2012).

2. Le Service initiatives emploi, qui dépend de la Direction de l'économie de la ville de Grenoble, est structuré en deux services territorialisés, SIE Nord et SIE Sud, et une mission d'organisation du Forum pour l'emploi.

principal du Forum étant situé dans la galerie commerciale face à l'entrée de la bibliothèque.

Il faut également noter que la bibliothèque et le service organisateur du Forum appartenaient à la même collectivité, ceci plaide pour la mise en place d'une forte synergie. Dans les faits, ce rapprochement allait se concrétiser de façon progressive entre des services issus, administrativement, de directions différentes, et culturellement, d'univers différents.

SE MOBILISER AU SERVICE D'UN PROJET

Si l'équipe de la bibliothèque s'est facilement mobilisée, c'est que le projet était en forte cohérence avec certaines des missions des bibliothèques publiques : accueillir tous les publics, diffuser des informations pratiques, accompagner les usagers dans leurs parcours et les aider à s'approprier les ressources existantes. C'est dans cet esprit que deux espaces de l'établissement, l'espace multimédia et la salle de conférences, ont été dédiés aux activités du Forum pendant les trois journées de son déroulement.

L'espace multimédia propose habituellement au public dix postes de consultation d'Internet, disponibles sur réservation, chaque abonné bénéficiant d'un crédit de trois heures hebdomadaires. Les usages de ces postes observés le plus fréquemment sont la communication interpersonnelle, messagerie et réseaux sociaux, les loisirs (vidéo, musique), l'accès à des informations pratiques liées à la vie quotidienne, dont celles concernant la recherche d'emploi, ainsi que l'usage bureautique.

L'utilisation spécifique de l'espace multimédia pendant le Forum pour l'emploi s'inscrit ainsi dans une certaine continuité, dédiant ce lieu à la réalisation de CV. Rebaptisé CV-express, l'espace est animé conjointement par des chargés d'insertion issus de diverses associations et par des bibliothécaires. Les premiers apportent leur expertise dans l'accueil spécifique des demandeurs d'emploi et la réalisation de CV, les seconds apportent leur connaissance de l'environnement matériel et des ressources de la bibliothèque ainsi que leur savoir-faire concernant l'accueil et l'orientation des publics.

La salle de conférences, d'une capacité de cent places, est le lieu où sont régulièrement proposés concerts, conférences et projections. Pendant les trois jours du Forum, cette salle accueille trois rendez-vous quotidiens,

à 10h, 14h et 16h. Ces neuf interventions concernent des thèmes liés à l'emploi. Certaines s'attachent à faire découvrir des métiers émergents ou à informer largement sur des secteurs particuliers : métiers du sport, du développement durable, de l'accompagnement à la personne... D'autres apportent des conseils méthodologiques utiles pour une recherche d'emploi, portant sur le savoir-faire, le savoir-être et la connaissance des codes du monde du travail : préparer son entretien de recrutement, savoir utiliser son réseau, apprendre à se mettre en valeur...

Le CV-express et les conférences proposées sont l'occasion, pour nombre de visiteurs, d'un premier contact avec la bibliothèque. Il est alors essentiel de se mobiliser en direction de ce public, d'une part pour valoriser les ressources de l'établissement et du réseau grenoblois dans lequel il s'inscrit, d'autre part de donner, à travers un accueil pertinent, une image positive, celle d'un lieu de service, animé par des personnels à la fois compétents et à l'écoute, capables de s'adapter aux demandes et d'accompagner les visiteurs dans la découverte et l'appropriation des ressources de la bibliothèque. La gratuité de l'inscription pour les demandeurs d'emploi fait, à cette occasion, l'objet d'une valorisation particulière, notamment à travers la mise en place d'un accueil spécifique. Lors de la 8^e édition du Forum en octobre 2011, on estime que 900 personnes sont entrées dans la bibliothèque pour bénéficier d'une des propositions liées à l'événement.

DEVENIR FORCÉ DE PROPOSITION

Si la participation de la bibliothèque au Forum pour l'emploi constituait une déclinaison naturelle des missions de l'établissement, il était alors opportun de s'interroger sur la pertinence d'autres développements. En dehors de l'événement, la bibliothèque ne pouvait-elle pas, ne devait-elle pas participer à la mise en œuvre d'autres actions, assurer une continuité plus visible, formaliser un rôle assumé à travers des propositions régulières ? Un travail en commun avec le SIE, en particulier avec son antenne Sud, située à proximité de la bibliothèque, pouvait-il se concevoir et s'organiser afin de conjuguer les efforts et les compétences de deux services de la collectivité en direction des demandeurs d'emploi ?

Ce questionnement suscita un réel intérêt de la part du service partenaire. Un constat préalable était partagé : pour construire des projets communs,

il fallait d'abord apprendre à se connaître. Un échange de visites fut donc organisé entre les équipes des deux structures, permettant à chacune de découvrir les missions et le fonctionnement de l'autre. De ce rapprochement se dégagèrent deux perspectives de travail commun. La première fut de mieux utiliser le lieu bibliothèque dans la période précédant le Forum, à travers des réunions d'information collective et des séances de préparation des publics. La deuxième, plus ambitieuse, fut d'organiser, tout au long de l'année, un cycle de conférences, visant, dans l'esprit des conférences proposées dans le cadre du Forum, à donner aux demandeurs d'emploi des informations utiles pour construire leur projet personnel et faciliter leurs démarches.

UN NOUVEAU CYCLE DE CONFÉRENCES

+++++

Au printemps 2011, deux interventions sont programmées, constituant l'amorce de ce cycle, intitulé « Des outils pour l'emploi ». Le créneau horaire retenu pour ces conférences est celui du jeudi entre 14 h et 16 h. Les deux thèmes abordés sont, en mars « Emploi et image de soi, comment se mettre en valeur ? » et en mai « Emploi et discrimination, comment réagir ? ». Dès la préparation de ces conférences et ensuite dans l'avancée du projet, il s'agit, pour les deux services concernés, d'apprendre à travailler ensemble pour gérer tous les aspects d'une telle programmation : choix des thèmes et des intervenants, organisation pratique, communication... En juin 2011, une réunion de bilan associant les deux services fait apparaître une évaluation positive partagée, qui permet d'envisager la construction d'un cycle de quatre séances pour l'année 2011-2012. Le mois d'octobre étant mobilisé par le Forum pour l'emploi, les conférences sont programmées, selon un rythme bimestriel, en décembre, février, avril et juin. Le choix des sujets à aborder s'établit alors dans un dialogue qui permettra de retenir quatre thèmes : la création d'activité, la reconversion professionnelle, le RSA, les contrats de travail. Les rôles sont répartis entre les deux services. Le SIE, s'appuyant sur son réseau de partenaires, se charge d'identifier et de contacter les intervenants à même d'assurer chacune de ces conférences. La bibliothèque, dans une démarche d'enrichissement et de valorisation de ses ressources, vérifie la mise à jour

de ses collections sur chacun des thèmes abordés et établit une bibliographie qui sera diffusée avec l'information sur chaque conférence. La préparation des outils de communication et la diffusion font l'objet d'un travail commun. Une affiche générique annonçant les quatre conférences du cycle, conçue par la graphiste du service des bibliothèques et imprimée par le service reprographie de la ville, est diffusée par voie postale auprès de 180 structures ou associations, évoluant dans l'univers de la formation et de l'emploi, susceptibles de relayer l'information auprès du public.

Parmi les conférences de ce cycle, la séance consacrée au RSA est à mentionner car elle avait fait l'objet d'un travail particulier. Le service compétent du Conseil général de l'Isère³, qui avait accepté d'y participer, avait également proposé d'y associer des allocataires du RSA membres des Forums territoriaux pour l'insertion, instances participatives mises en place en Isère⁴. Ces allocataires purent ainsi expliquer leur rôle au sein de ces instances et répondre aux questions de la salle.

À l'issue de ce premier cycle complet, une fréquentation moyenne de 30 personnes par séance est constatée. S'il n'est pas spectaculaire, ce résultat est néanmoins encourageant. Tel est d'ailleurs le diagnostic que portent les professionnels de l'emploi et de l'insertion qui sont intervenus et qui avaient pu observer, auparavant et dans d'autres lieux, des conférences sanctionnées par une fréquentation plus modeste. À la lumière des réactions positives du public comme des différents intervenants, la reconduction du cycle fut donc décidée par les deux services organisateurs pour l'année 2012-2013 avec trois thèmes retenus : le guide du demandeur d'emploi, l'accès à la fonction publique et la gestion du stress dans l'entretien de recrutement.

DE NOUVELLES PERSPECTIVES GRÂCE À UNE IMAGE MODIFIÉE

+++++

L'intégration croissante de la bibliothèque Kateb Yacine dans l'organisation du Forum pour l'emploi, puis son rôle moteur pour, s'adossant à la

3. Mis en place par la loi n° 2008-1249 du 1^{er} décembre 2008, le RSA est géré par les conseils généraux.

4. En Isère, 17 Forums territoriaux pour l'insertion ont été créés, comme la loi l'autorise, afin de permettre aux allocataires de participer aux décisions sur la mise en œuvre du RSA.

dynamique du Forum, développer d'autres projets, sont porteurs d'effets positifs multiples : optimisation de l'utilisation des ressources, valorisation de l'établissement, ouverture sur un public plus large, modification de l'image de la bibliothèque à travers l'intégration dans une politique publique mise en œuvre de façon volontariste par la collectivité. L'année 2012 a ainsi vu, à trois reprises, des sollicitations en direction de la bibliothèque.

L'Accompagnement à la création d'emploi et à l'insertion sociale et professionnelle (ACEISP), structure d'accompagnement à la création d'activité⁵ qui était intervenue lors de la conférence sur la reconversion professionnelle, émit le souhait que se déroulent dans les bibliothèques certaines des séances organisées à l'intention de son propre public. Une première séance fut accueillie à l'automne 2012, signe d'une reconnaissance de la bibliothèque comme un lieu ressource ouvert sur des usages multiples.

Le SIE, qui avait coutume d'accueillir dans ses propres locaux un atelier d'initiation à la bureautique, destiné aux demandeurs d'emploi accompagnés par le service et animé par des bénévoles, demanda si un atelier supplémentaire pouvait se dérouler dans l'espace multimédia de la bibliothèque. Cette nouvelle offre fut mise en œuvre dès la rentrée 2012, permettant de faire face à une demande croissante.

Enfin, l'élu chargé de l'insertion proposa que l'assemblée générale annuelle de la Mission locale soit organisée à la bibliothèque.

Venant d'une structure partenaire, du SIE ou de l'élu en charge du secteur, débouchant sur des séances ponctuelles ou régulières, ces trois demandes furent cette année autant d'indices d'une évolution en cours, qui identifie progressivement la bibliothèque comme un réel partenaire pour l'emploi. La dimension matérielle est bien sûr à prendre en compte dans le regard que l'on doit porter sur ces sollicitations : une salle équipée d'un vidéoprojecteur, un espace riche de dix postes de consultation, sont des atouts. On notera à ce propos que l'utilisation de la bibliothèque comme lieu contribue à l'intégrer utilement dans un réseau de partenaires locaux.

Mais l'essentiel est ailleurs. Si partenaires et décideurs pensent désormais à la bibliothèque comme un lieu adapté à de telles activités, c'est

5. ACEISP : < www.aceisp.org > (consulté le 9 septembre 2012).

que la représentation de l'établissement a évolué, sortant d'une image strictement culturelle pour aller vers la prise en compte d'une diversité d'attentes des publics. Sur cette thématique de l'emploi, qui correspond à des besoins sociaux croissants, dans un environnement où évoluent de nombreux acteurs, institutionnels ou associatifs, le développement de nouveaux projets sera le fait de la conjonction entre des sollicitations venant de l'extérieur de la bibliothèque et la capacité de celle-ci à intégrer ce rôle social et à le faire savoir.

PARTIE III

CONSTITUER DES COLLECTIONS ET OFFRIR DES OUTILS POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET L'EMPLOI

**1. DE L'INFORMATION À L'INSERTION, D'UNE OFFRE DE COLLECTION
À UNE OFFRE DE SERVICE : L'AUTOFORMATION À LA BIBLIOTHÈQUE
PUBLIQUE D'INFORMATION**

par Anne Jay-Ghilain

+++++

**2. LE MONDE DE L'ENTREPRISE ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE
À LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE : LE PÔLE DE
RESSOURCES ET D'INFORMATION SUR LE MONDE DE L'ENTREPRISE**

par Françoise Yon-Cassat, Caroline Lopez et Héloïse Marill

+++++

**3. CONSTITUER ET VALORISER UN FONDS SPÉCIFIQUE SUR
L'EMPLOI : L'INFODOC DE LA MÉDIATHÈQUE DU CANAL À SAINT-
QUENTIN-EN-YVELINES**

par Aurélie Andry

+++++

**4. LES POINTS EMPLOI FORMATION DE LA BMVR DE TOULOUSE :
MULTIPLIER LES ACCÈS AUX COLLECTIONS POUR TOUCHER TOUS
LES PUBLICS CONCERNÉS PAR L'EMPLOI ET LA FORMATION**

par Charlotte Henard

+++++

**5. UN PANORAMA DES OUTILS MULTIMÉDIAS POUR
L'AUTOFORMATION ET LA RECHERCHE D'EMPLOI**

par Aurélie Andry, Charlotte Henard et Anne Jay-Ghilain

+++++

1

par
Anne Jay-Ghilain

DE L'INFORMATION À L'INSERTION, D'UNE OFFRE DE COLLECTION À UNE OFFRE DE SERVICE : L'AUTOFORMATION À LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

Pari audacieux, la Médiathèque de langues, ouvre dès 1977 au cœur de la Bpi ; en 1986, la Logithèque propose des didacticiels pour acquérir de nouveaux savoirs ou savoir-faire ou les revisiter. En 2000, après trois ans de réflexions, médiathèque et logithèque sont réunies pour devenir l'Espace Autoformation (EAF) qui offre une collection et des services pour tous, y compris des publics en situation d'exclusion sociale ou culturelle, d'échec scolaire ou professionnel. Comme en 1977, le public s'approprie ce lieu unique à Paris, ouvert à tous, et qui devient, souvent par le bouche-à-oreille, un lieu d'apprentissage et d'insertion.

LA BIBLIOTHÈQUE LIEU DE LA FORMATION OUVERTE

+++++

AUTOFORMATION : PASSER DU RÔLE DE FORMÉ AU RÔLE D'APPRENANT

Qui dit autoformation dit démarche active, choix personnel qu'il soit volontaire ou par nécessité, autonomie dans l'apprentissage, dans le choix des outils, du rythme de travail et des accompagnements. Il y a toujours un objectif, voire un projet professionnel ou personnel, un désir d'évaluer les progrès accomplis et souvent une nécessité de validation. C'est une démarche difficile et exigeante.

SE FORMER À LA BIBLIOTHÈQUE, POURQUOI PAS ?

L'EAF est ouvert, comme la Bpi, à tous, gratuit et anonyme, sans aucune formalité. On y vient pour se former dans des conditions matérielles favorables (120 cabines, 84 PC en réseau et 36 lecteurs audio et vidéo), en

toute liberté, seul, mais au milieu d'un voisinage, d'une communauté dont l'attitude studieuse est un encouragement, dont la présence permet de ne pas se sentir isolé et donne l'occasion d'échanges informels de savoirs. Certains usagers, au chômage, viennent là pour s'obliger à sortir de chez eux et trouver le courage de travailler. On vient aussi pour la richesse de la collection et on sait qu'on peut poser des questions aux bibliothécaires, mais aussi ne pas le faire ! Si on n'ose pas toujours les questionner au bureau d'information, on les aborde plus facilement quand ils se déplacent dans l'espace.

DES PUBLICS QUI SE CROISENT, MOTIVÉS, PARFOIS DÉCOURAGÉS

Le public est fidèle ; on le sent déterminé et motivé, parfois découragé et en dehors des circuits de formation. En 2005, une enquête sociologique du service Études et recherche en a donné une vision plus précise. Le public étranger est le plus nombreux : majoritairement des hommes, parfois très jeunes, en situation précaire et dont les nationalités changent au fil des vagues de migration. Ils viennent pour apprendre le français (FLE). En 2012, ce sont surtout des Tibétains (hommes et femmes) et des Afghans. Ils arrivent souvent sans dire un mot de français ni d'anglais, introduits par des compatriotes arrivés avant eux, ou envoyés par des associations (France Terre d'Asile, Emmaüs, etc.). Certains n'ont jamais été à l'école, mais leur envie d'apprendre et leur progrès sont manifestes.

Les autres usagers sont plutôt des hommes, sans emploi ou en reconversion, des femmes, en situation familiale ou sociale difficile, qui veulent « rester dans le coup ». Ils n'ont pas forcément choisi l'autoformation mais n'ont pas d'autre endroit où aller : l'EAF est pour eux un lieu de recours. D'autres viennent en complément d'une formation pour s'entraîner, parce qu'ils ne peuvent pas le faire chez eux.

Il y a enfin « les nouveaux autodidactes ». Ils ont choisi l'autoformation et la Bpi pour la liberté : travailler à son rythme, sans rendre de compte ni agacer personne... Ils n'ont pas toujours de projet professionnel, tout comme ceux qui viennent pour le plaisir... Il n'y a donc pas un public fréquentant l'autoformation mais plusieurs qui se croisent et peuvent eux-mêmes varier au cours de leur parcours.

DU CÔTÉ DES BIBLIOTHÉCAIRES

Une trentaine de collègues se relaient à l'EAF. Parfois inquiets au cours de leurs premières permanences, ils s'attachent à ce poste de service public. Tous se posent des questions sur leur rôle : ni formateurs, ni prescripteurs, ni évaluateurs, mais pas non plus assistants sociaux. Ils ont la volonté d'aider, mais une crainte manifeste des débordements de certaines demandes.

ET LES AUTRES ACTEURS DE LA FORMATION ?

On nous pose souvent la question de la concurrence avec d'autres acteurs. Les formateurs craignent que le multimédia se substitue à eux. Ils rappellent à juste titre leur rôle pédagogique et se demandent ce que viennent faire les bibliothèques dans la formation¹. En fait, ils ignorent que la plus grande partie du public touché par l'autoformation dans la bibliothèque n'a pas accès aux circuits de formation. Quant aux éditeurs, qu'ils se rassurent : les apprenants font rarement une formation de A à Z et la bibliothèque est une vitrine pour eux. Certains l'ont d'ailleurs bien compris, et ont engagé des négociations avec le CAREL.

CONSTRUIRE UNE COLLECTION D'AUTOFORMATION

+++++

DE L'AFRIKAANS AU ZOULOU, D'EXCEL À LA GESTION DU STRESS

L'autoformation de la Bpi, c'est en 2012, 2 600 titres multimédias : 1 850 titres pour apprendre 170 langues dont 500 titres pour le FLE et 750 titres pour les S@voirs multiples (informatique, gestion, développement personnel, rédaction de CV, sciences, examens et concours, savoirs de base : lecture, écriture, compréhension en français, opérations mathématiques, sans oublier le Code de la route). Le principe, longuement discuté, est de ne s'interdire aucun domaine, pour peu que le multimédia apporte une réelle plus-value didactique.

1. Question posée en préalable à un exposé sur l'offre d'autoformation à la Bpi au 7^e Colloque Autoformation, Toulouse, 2006.

DES OUTILS MULTIMÉDIAS SPÉCIFIQUES POUR L'APPRENTISSAGE

Contenu pédagogique et didactique de qualité et adapté aux adultes, interactivité, interface simple et claire, parcours conseillé mais aussi navigation libre, cours, exercices, tests et évaluation, reconnaissance vocale et traduction éventuelle sont nos critères de choix. Comme peu de documents y répondent, la collection inclut aussi des documents plus scolaires ou pour enfants si leur qualité pédagogique le justifie. Il est difficile de définir un bon document d'autoformation, car il y a de multiples manières d'apprendre, qui dépendent des capacités et de l'histoire de chacun, souvent de son rapport avec l'école. D'où l'intérêt de l'ordinateur : il permet à la fois l'autonomie, l'interactivité, mais surtout, n'a pas de regard critique, ne juge pas et peut corriger éternellement la même erreur sans se lasser ! L'offre éditoriale d'autoformation pour adulte est assez confidentielle². C'est sur les salons (ExpoLangues, ElearningExpo, Ilearningforum³) et surtout lors de rencontres avec des professionnels, bibliothécaires⁴ ou formateurs⁵, que l'on découvre de nouvelles ressources. Il y a aussi les demandes des usagers : c'est leur nombre qui a suscité, dès 1977, la constitution d'une importante collection de FLE ; et en 2000, l'unique didacticiel de dactylographie a été pris d'assaut !

Une fois la sélection faite, reste le délicat problème de la compatibilité avec le système informatique qui demande de longues heures de travail avec les informaticiens et aboutit parfois à des échecs même pour des produits en ligne !

REMETTRE EN QUESTION SA FAÇON D'APPRENDRE

Pour s'adresser à tous les publics, il faut proposer divers niveaux d'apprentissage et surtout plusieurs approches pédagogiques. Les bibliothécaires

-
2. Voir le tableau de la contribution d'Anne Jay-Ghilain, Aurélie Andry et Charlotte Henard : « Un panorama des outils multimédias pour l'autoformation et la recherche d'emploi », pp. 175-176.
 3. *iLearning forum* : manifestation qui réunit tous les professionnels du e-learning. En 2013, cette manifestation s'est tenue à Paris les 12 et 13 février : < www.ilearningforum.org >.
 4. Au sein de l'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque (ADDNB).
 5. En particulier, ceux des ateliers de pédagogie personnalisée (APP) : < <http://app-reseau.eu> > (consulté le 4 octobre 2012).

doivent s'abstraire de leur propre manière d'apprendre, ce qui n'est pas facile. La question est très sensible pour les usagers grands débutants en FLE ou dans une langue étrangère : doit-on leur proposer des méthodes avec traduction et de la grammaire, ou au contraire, une approche de type bain linguistique ? Les avis sont toujours partagés au sein même de l'équipe et parmi les usagers.

LA QUESTION DU LIEU

Où mettre les postes d'apprentissage : les répartir dans la bibliothèque à proximité des documents sur le même thème ou les rassembler ? La Bpi a fait ce dernier choix. Le public de l'autoformation n'est pas unique, ni uniforme, mais une partie importante a besoin d'un lieu bien identifié, en quelque sorte réservé, où la médiation s'exerce différemment et un peu plus qu'ailleurs. Il doit se sentir bien, au milieu d'utilisateurs ayant la même démarche, auxquels il pourra, au hasard des difficultés ou des pauses, poser des questions, demander de l'aide ou en donner.

À la Bpi, la convivialité du lieu, le confort de travail doivent évoluer : modernisation de l'informatique, création d'un salon d'échange informel, et à terme, rapprochement de l'autoformation, de la recherche d'emploi et des savoirs pratiques et création d'espaces spécifiques pour les initiations aux ressources et les ateliers.

QUE FAIT-ON À L'AUTOFORMATION ?

Les outils pratiques ou à usage immédiat sont plébiscités : le FLE surtout (35 % des consultations), l'anglais, l'informatique et la bureautique, le Code de la route et la dactylographie. Les principales ressources utilisées en FLE sont les outils pour grands débutants⁶ ; en anglais, elles sont utilisées pour les remises à niveau et préparations au Test of English for international communication (TOEIC) et au Test of English as a foreign language (TOEFL). Les demandes en informatique sont plus variées : initiation, Internet, utilisation d'Office 2003, création de CV, avec possibilité d'impression et de sauvegarde dans un espace personnel, didacticiels

6. Voir note 2.

pour débutants ou, au contraire, recherche de points précis. Les principales ressources sont en ligne : EduPerformance, ENI et Vodeclit. Et, dans la dernière ligne droite avant le Bac, les lecteurs apprécient vivement le site Maxicours.com !

La collection des savoirs de base, cruciale pour l'insertion, est moins consultée : elle nécessite une médiation importante qu'il nous faut encore développer.

DE L'OFFRE DE COLLECTION À L'OFFRE DE SERVICE

+++++

UNE INTERFACE DOCUMENTAIRE CONÇUE POUR LES USAGERS

La collection d'autoformation, plus encore sans doute que d'autres, doit être très lisible et accessible facilement grâce à un système informatique fiable et à la clarté de l'interface documentaire. L'expérience, depuis 2000, a montré qu'un accès par liste de thèmes arborescente est plus simple que le catalogue de la Bpi⁷. La future interface de recherche fédérée proposera donc trois approches : catalogue, liste thématique et *tags*. Elle intégrera aussi des listes spécifiques, nouveautés, coup de cœur, « Premiers pas en français », « Objectif Bac », « En libre accès sur le Web ».

DES BIBLIOTHÉCAIRES À L'ÉCOUTE, MÉDIATEURS, FACILITATEURS

Les demandes au bureau d'information vont de l'édition de ticket de réservation pour les usagers autonomes, à l'aide au choix de méthode ou de parcours. On doit souvent répondre au lecteur qu'il est impossible de lui indiquer la meilleure méthode ou le document miracle, une bonne méthode pour l'un ne convenant pas forcément à l'autre. L'idéal est d'essayer plusieurs, de panacher son apprentissage. Ensuite, il faut accompagner le nouvel usager jusqu'à sa cabine, l'aider à démarrer sa session et à entrer dans la méthode. Les questions les plus complexes viennent lors de ces déplacements dans l'espace : demande d'aide, d'explications supplémentaires, d'assistance informatique, question apparemment anodine

7. < www.bpi.fr >, onglet « recherche documentaire », collection « autoformation », (consulté le 4 octobre 2012).

sur Word, qui se transforme en demande plus personnelle sur le CV ou le courrier en cours. Les bibliothécaires sont disponibles pour répondre aux questions, mais libres de choisir ce qui est de leur ressort ou pas : où s'arrête le renseignement, la médiation, où commence l'assistanat ? Ils se définissent comme des conseillers, des médiateurs, des « facilitateurs » de parcours pédagogique. En face, le public a un fort désir d'autonomie, mais aussi des moments de découragement devant la machine, il a besoin d'aide ou de contact mais n'ose pas toujours l'exprimer. Le bibliothécaire doit donc rester professionnel, être à la fois discret et présent, patient, parfois directif et toujours à l'écoute.

PREMIERS PAS EN FRANÇAIS

En 2010, l'afflux de migrants venus d'Afghanistan, nous a lancé un nouveau défi : répondre à la demande d'un public ne parlant pas français, ni anglais. Avec des associations (Emmaüs, Français langue d'accueil, France Terre d'Asile), nous avons organisé un accueil spécifique pour les réfugiés tous les jeudis matins, en dehors des heures d'ouverture. Ils viennent, avec leurs accompagnateurs, que nous avons formés aux principales ressources de FLE, pour se familiariser avec le lieu et les outils et pouvoir y revenir seuls et plus autonomes. D'autres associations (la Mie de pain, le Samu social) profitent aussi de cet accueil pour de la remédiation et des initiations à la bureautique.

ET SI ON PARLAIT ? ... FRANÇAIS, ESPAGNOL, CHINOIS... ?

Apprendre une langue en autoformation, c'est bien, mais la parler ? L'EAF propose des ateliers de conversation en langues étrangères pour échanger librement autour d'un thème pendant une heure et quart, à une quinzaine de personnes de niveau intermédiaire. Il n'y a pas d'inscription préalable et on peut venir quand on veut. Animés par des locuteurs natifs : collègues (dont une spécialiste de FLE qui forme les animateurs), ou vacataires de langue maternelle étrangère, ils sont proposés en FLE, anglais et espagnol toutes les semaines, en allemand, chinois ou portugais en fonction des langues maternelles des vacataires. La demande est telle qu'il a fallu doubler les ateliers de FLE et d'anglais et on nous demande l'arabe, le

russe. Un des participants, documentariste autrichien, doit même faire son prochain film sur ces ateliers.

DÉCLICÉS INFORMATIQUES : QUESTIONS AUTOUR D'UN PC

Les usagers n'étant pas tous à l'aise avec l'informatique, un informaticien de la Bpi propose de se mettre à leur disposition le lundi après-midi au bureau d'information. Partant de leurs questions, il donne des réponses individuelles, qui deviennent collectives, le premier restant pour écouter la réponse aux questions du second et ainsi de suite. Cet informaticien anime aussi des ateliers thématiques : se créer une boîte mail, un blog, ...

Ancrage au cœur de la Bpi, échange de pratiques avec d'autres bibliothèques, collaboration avec le monde de la formation, discussions avec les éditeurs enrichissent régulièrement nos réflexions et nos pratiques sur le rôle fédérateur de la bibliothèque. Après maintenant 35 ans, force est de constater que le pari audacieux de 1977 était en fait une idée visionnaire sur la place des bibliothèques dans la « biodiversité des apprentissages » indispensable à l'heure de la formation tout au long de la vie.

2

**LE MONDE DE L'ENTREPRISE
ET L'INSERTION
PROFESSIONNELLE À LA
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE
DE FRANCE :
LE PÔLE DE RESSOURCES
ET D'INFORMATION SUR LE
MONDE DE L'ENTREPRISE**

*par Françoise Yon-Cassat,
Caroline Lopez
et Héloïse Marill*

« Que fait la BnF sur ce salon consacré aux entrepreneurs ? » entendons-nous souvent. Le dialogue se poursuit :

« En quoi est-ce incongru ?

– Mais, la BnF, ce sont des archives, des vieux bouquins. La BnF c'est le patrimoine, la culture, non ? ».

Alors oui, quel est le lien entre la BnF, gardienne de manuscrits enluminés et le monde de l'entreprise, la vie économique, l'activité professionnelle ? Une seule réponse : la documentation. Parce que la culture, ce n'est pas que la littérature, la musique, l'histoire, le cinéma ; c'est aussi le marketing et l'économie. Parce que l'information économique contribue à l'insertion professionnelle, donc sociale. Pour décrocher un job, réussir un entretien ou créer une activité, il faut savoir quels secteurs recrutent, quelles entreprises dominent le marché, avec quels produits et pour quels clients, quelle niche d'activité est sous-exploitée.

Le Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise (Prisme) met à disposition de chacun ce champ de la connaissance. Autrement dit, il lui fournit la documentation sur l'environnement et le tissu économique afin qu'il y inscrive son projet professionnel. Le Prisme est situé au sein du département Droit, économie, politique de la BnF – site François Mitterrand, en Haut-de-jardin. Le fonds est constitué d'études de marché, d'annuaires sectoriels, de rapports financiers, de presse professionnelle et d'ouvrages pratiques et méthodologiques sur la recherche d'emploi, la création d'entreprise, les métiers et l'évolution de carrière.

Tous les secteurs d'activité y sont présents, au niveau national et international. Les 7000 documents imprimés et les 200 revues professionnelles sont complétés par une vingtaine de bases de données¹.

Dans un premier temps, nous évaluerons en quoi les caractéristiques d'une structure qui souhaite développer un centre de ressources d'insertion professionnelle conditionnent les particularités du projet à mettre en place. Pour cela, nous mettrons en parallèle, d'une part, les possibilités offertes à divers types de bibliothèque (universitaire, de lecture publique, etc.), et d'autre part, les éléments qui ont déterminé les choix faits pour le Prisme. Ensuite, nous proposerons notre retour d'expérience en termes de lectorat, de collections, de légitimité, de partenariat et de médiation.

LA STRUCTURE CONDITIONNE LE PROJET

+++++

En premier lieu, il est important lors de la création de ce type de service, de s'interroger sur les particularités de la structure où l'on se trouve, notamment :

- le statut de l'établissement, ses missions et ses orientations stratégiques ;
- les collections existantes et leur inscription dans le paysage documentaire ;
- le territoire et les publics, présents et potentiels ;
- le poids de l'organisation architecturale et humaine.

Revenons sur la genèse du Prisme. Sa création est indissociable du projet de nouvelle implantation de la Bibliothèque nationale au tournant des années 1980-1990. Parmi les objectifs assignés au nouveau site figuraient en bonne place l'affirmation de son caractère encyclopédique et l'accueil de nouveaux publics. D'où la volonté de la BnF de créer un centre de ressources utile aux actifs, aux entrepreneurs, jusque-là peu présents dans

1. Caroline Lopez, Françoise Yon-Cassat, « 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 », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 2, pp. 56-58. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0056-009> >.

les bibliothèques françaises, en leur proposant une documentation onéreuse et absente des librairies.

DÉTERMINER UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE

Dans le cas d'une structure ayant une implantation régionale – pour une bibliothèque de lecture publique par exemple –, il peut être intéressant de se rattacher à une spécificité liée au territoire. Ceci peut conduire à étoffer la documentation portant sur le tourisme, la logistique, ou les industries agroalimentaires suivant les régions. En revanche, le Prisme étant rattaché à une institution d'envergure nationale, nous avons choisi de travailler sur toutes les zones géographiques et tous les secteurs d'activité. Les études, les annuaires et la presse mis à disposition portent autant sur les accessoires de vélo que sur la restauration rapide, sur le second-œuvre que sur la mode enfant...

Au sein de la structure elle-même, une analyse minutieuse des fonds existants s'impose pour dessiner la politique documentaire. Il s'agit de déterminer à quelles collections le nouveau fonds peut s'adosser, pour les prolonger, y apporter un nouvel éclairage, développer des synergies. Par exemple, un fonds d'information sectorielle sur les industries culturelles, ou bien l'action sociale, pourrait trouver sa place auprès des collections d'une bibliothèque spécialisée en lettres et sciences humaines, et un fonds sectoriel sur la santé, ou encore les biotechnologies, pourrait prolonger des collections de sciences, en bibliothèque universitaire comme en bibliothèque de lecture publique. Dans le cas du Prisme, nos collections s'articulent avec les autres disciplines du département Droit, économie, politique de la BnF qui propose, dans la même salle de lecture, des documents de droit et de gestion utiles pour les entrepreneurs et les salariés (code du commerce, plan comptable...) ainsi que des publications officielles (conventions collectives...). Par ailleurs, nos lecteurs mobilisent également les collections du département Sciences et techniques lorsqu'ils ont un projet dans le domaine de l'informatique ou du bâtiment et celles du département Philosophie, histoire, sciences de l'homme lorsqu'ils travaillent sur le comportement du consommateur.

CIBLER DES PUBLICS ET ÉLABORER DES SERVICES

En matière de public, la BnF ne s'inscrit pas dans une dynamique territoriale locale et n'a pas de public captif. Susceptibles d'accueillir tous les types de public, nous avons dégagé trois cibles – étudiants, actifs, particuliers – que nous avons affinées au fur et à mesure. En outre, nos caractéristiques en termes d'organisation, de taille et d'image, imposent à nos lecteurs certains « prérequis » : autonomie, culture informatique et projet suffisamment avancé pour bien définir leurs besoins documentaires. En corollaire, nous avons constaté notre difficulté à accueillir des personnes déscolarisées ou sans qualification ; le risque de mise en échec « sous le poids des collections » est réel, surtout dans un lieu aussi vaste et impressionnant.

Côté services, le choix s'est porté sur l'accompagnement à la recherche documentaire, c'est-à-dire le cœur du métier de bibliothécaire. Les prestations telles que la réalisation de dossiers documentaires ou la fourniture de documents à distance ont été écartées. Nous n'intervenons pas non plus sur l'accompagnement du projet lui-même ou sur la technique de recherche d'emploi, contrairement à ce qui se fait dans une bibliothèque territoriale ayant, par exemple, développé un partenariat avec une antenne Pôle emploi.

La réflexion doit intégrer aussi tout ce qui concerne les conditions d'accès et l'amplitude horaire. À la BnF, l'ouverture le week-end, la gratuité pour les demandeurs d'emploi – et pour tous après 17h – assurent une fréquentation soutenue de nos publics cibles.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE TRADUITE EN TERMES DE LECTORAT

+++++

Le cœur de public du Prisme se situe auprès des « porteurs de projet » : demandeurs d'emploi et créateurs/repreneurs. Leurs besoins documentaires sont identiques. Public attendu, c'est bien celui-ci qui constitue la plus grande partie de notre lectorat.

Les autres publics auxquels Prisme s'adresse comprennent les « individuels » de tous âges, à un palier de leur parcours professionnel, en dehors de la recherche d'emploi : reconversion professionnelle, orientation, VAE, formation continue... Viennent ensuite les « professionnels » : salariés dans l'exercice de leur fonction, indépendants, consultants, artisans et professions libérales...

Lectorat habituel des bibliothèques et public potentiel du Prisme, les étudiants se sont également approprié ses collections. Ces « apprenants » sont des lycéens et étudiants en cours de professionnalisation, qui recourent aux collections pour travailler sur des cas pratiques, rédiger leur mémoire, chercher un stage et trouver un premier emploi. Comme les actifs, ils se répartissent en une grande variété de secteurs : sécurité, commerce international, immobilier, design, environnement, événementiel...

Tous ont en commun une vive appétence documentaire. Ils sont conscients que l'information économique est l'une des assises de leur projet mais ils n'ont pas les moyens de se la procurer.

Cette segmentation de publics permet de valider les choix documentaires et de développer des services appropriés. C'est aussi le moyen de faire-valoir auprès de la hiérarchie comme des collègues qu'un fonds spécifique peut répondre aux attentes d'un public diversifié.

COLLECTIONS : « LE COMMENT ? »

+++++

Pour repérer des noms de cabinets d'études, des éditeurs d'annuaires, des titres de presse professionnelle, plusieurs pistes sont à exploiter.

Les fiches professionnelles de l'APCE, dossiers conçus pour les créateurs et repreneurs d'entreprise sur 150 activités, sont une priorité pour tout fonds multisectoriel. Elles contiennent des bibliographies et des sitographies détaillées. Elles signalent les titres d'études récentes, les périodiques spécialisés et les coordonnées des organismes professionnels de la branche, eux-mêmes sources qualifiées. Par ailleurs, le site de l'APCE est

la ressource essentielle pour le repérage des producteurs d'information sectorielle².

Autre piste, la presse économique et les revues professionnelles, qui se font régulièrement l'écho de la parution de tel ou tel ouvrage, étude ou guide méthodologique. Cette veille sert à identifier d'autres cabinets d'études et de nouveaux sites riches en information.

TABLEAU LES COLLECTIONS ET LEUR UTILISATION

Annuaire, répertoires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cibler des candidatures. Identifier la concurrence, prospecter clients et fournisseurs. ▪ Bases Kompass, Diane ; annuaires papier par branche professionnelle.
études	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérer les principaux acteurs, préparer les entretiens. Évaluer le potentiel d'un marché, repérer des niches d'activité, alimenter son <i>business plan</i>. ▪ Études multiclients Xerfi, Eurostaf, Idate, IFM, Benchmark, MSI, Euromonitor...
Presse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretenir sa culture professionnelle, compléter études de marché et information entreprises. Trouver des retours d'expérience, veiller sur les tendances. ▪ Presse professionnelle et régionale ; bases Delphes, Europresse, Factiva, BSP...
Information financière et légale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'informer sur un employeur, un client, un fournisseur, un partenaire ; se situer par rapport aux acteurs du marché. ▪ Portail Orbis avec Diane, Amadeus, Bankscope...
outils méthodologiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser ses démarches, préparer CV et lettres de motivation. Méthodologie de l'étude de marché et du <i>business plan</i>. ▪ Édition commerciale ; guides métiers d'organismes professionnels.

À noter que les cabinets d'études sont peu enclins à travailler avec des bibliothèques, de crainte de perdre des clients. Il faut les convaincre que leur notoriété en sera augmentée et proposer d'exclure leurs documents de toute forme de reproduction et de prêt. Pour évaluer une bonne étude,

2. Et notamment la page *Trouver des informations* : [en ligne] < www.apce.com/index.php?pid=1675#revenus > (consulté le 3 septembre 2012).

il convient de vérifier l'équilibre entre chiffres bruts et analyse, tous deux indispensables et complémentaires, ainsi que la méthode de recueil des données : les travaux à partir de questionnaires auto-administrés par un panel d'internautes sont moins fiables que ceux qui croisent plusieurs techniques d'enquête (quantitative, qualitative, extraction de données Insee). Enfin, les études de marché alimentent notre veille éditoriale grâce à leur liste des sources utilisées.

LA LÉGITIMITÉ DU SERVICE EN INTERNE

+++++

Ce type de projet suscite de multiples réactions en interne qu'il faut gérer sans attendre. Dans une structure de grande taille, telle que la BnF, toute construction de service nécessite des relais internes (accueil, service d'orientation, informatique...) qu'il faudra mobiliser autour du projet.

Au niveau de la hiérarchie, pourtant commanditaire, des réticences peuvent survenir du fait de la particularité d'un tel fonds. L'acquisition et le traitement de ce type de document nécessitent des procédures particulières qui bousculent les habitudes. Mais créer un service innovant est en soi un argument susceptible d'emporter l'adhésion.

Au sein de notre établissement, la question a parfois pris une autre dimension : la légitimité même de ce type de document dans ce temple de la connaissance. Mais la présence effective d'ouvrages sur les acteurs économiques et leurs marchés dans les collections patrimoniales a justifié le développement de ces fonds pour le libre accès du Haut-de-jardin.

Du côté des collègues, au-delà de la dichotomie culture/économie, s'adresser aux entreprises et aux entrepreneurs peut être vécu comme une intrusion de l'entreprise dans le service public, voire une capitulation devant « le grand capital ». Au fond, c'est la question de la position de la bibliothèque qui se pose : doit-elle utiliser des fonds publics pour soutenir l'activité de structures qui vont en retirer des profits privés ?

La meilleure réaction consiste à expliquer les buts et l'effort à consentir. On désamorcera ce qui relève de la réticence idéologique en rappelant qu'il s'agit avant tout d'auto-entrepreneurs et de très petites entreprises ; les grandes entreprises sont peu clientes de centres de documentation externes (elles veulent « tout sur leur bureau »), exception faite de quelques « informavores » comme les veilleurs et les chargés d'étude. Mieux ! Pour dépasser ces objections, il est utile d'humaniser l'explication en rappelant qu'un entrepreneur est souvent quelqu'un de proche qui crée son propre emploi, faute d'en avoir trouvé un. Ce sera une cousine, un ami ou un voisin qui souhaite ouvrir un commerce, installer un camion restaurant, vendre ses créations musicales ou faire du conseil informatique. Le soutenir dans son projet par un bon accès à l'information relève de la justice sociale et contribue à la promotion de l'emploi.

Proposer des visites en interne est un autre moyen efficace pour dénouer ces tensions. À cette occasion, la démarche est expliquée, les *a priori* dé-diabolisés, l'utilité des ressources démontrée. Mais il ne faut pas laisser retomber cet élan et afin d'entretenir l'intérêt, il est bon de compléter ce travail d'explicitation par des réunions annuelles avec les services partenaires. Ces rendez-vous sont l'occasion de faire le bilan, d'échanger sur les difficultés rencontrées et sur les retours positifs des lecteurs, de former les nouveaux arrivants. En un mot, de travailler ensemble à l'amélioration du service.

PARTENARIATS : COMPLÉMENTARITÉ ET RELAIS

+++++

Peu de créateurs d'entreprise, de demandeurs d'emploi, voire même de conseillers à l'insertion professionnelle soupçonnent l'existence d'un pôle documentaire sur les entreprises, les secteurs, les marchés dans une bibliothèque. Il faut donc « aller les chercher ».

Grâce aux relations que nous avons développées dès le début avec les structures d'accompagnement, nous avons pu toucher notre public cible. Après avoir identifié et pris contact avec les relais grâce à la presse spécialisée et aux salons professionnels, il est indispensable de leur faire

régulièrement visiter le lieu. Les conseillers peuvent ainsi vérifier la présence de la documentation nécessaire aux porteurs de projet qu'ils accompagnent. Ils peuvent expliquer ensuite l'intérêt de venir la consulter, au moyen des plaquettes de présentation qui leur sont remises. Ce type de collaboration que nous menons avec Pôle Emploi-Créapass, les Maisons des entreprises et de l'emploi de la ville de Paris et les boutiques de gestion pour entreprendre (BGE) entre autres³, est une première phase de partenariat.

Nous l'avons approfondi avec la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Île-de-France par la signature d'une convention formalisant la complémentarité de nos deux établissements. La CCI Paris Île-de-France accompagne les créateurs d'entreprise dans la définition du projet et sa mise en œuvre ; le Prisme les accompagne dans leur collecte d'information sur leur secteur. Ce partenariat officiel a permis au Prisme de renforcer sa légitimité en interne. En externe, il a permis d'asseoir notre crédibilité auprès de notre public cible.

Il faut toutefois rester très vigilant sur le statut des partenaires éventuels. C'est ainsi que dans nos actions de formation, gratuites pour les lecteurs de la BnF, nous veillons à ne pas être utilisés par des structures qui monnaient leur accompagnement, qu'elles soient ou non sous-traitantes de structures institutionnelles.

MÉDIATION : DONNER LES MOYENS DE S'APPROPRIER L'INFORMATION DISPONIBLE

+++++

Que vaut un fonds sans les moyens de l'exploiter et de se l'approprier ? Compte tenu des publics ciblés, peu coutumiers des bibliothèques, il est important de compléter l'offre documentaire par un volet médiation, adapté à chaque catégorie de lecteurs.

3. Également missions locales, Afpa, CRA-Association nationale pour la transmission d'entreprise, coopératives d'activité et d'emploi, associations d'aide à la recherche d'emploi...

Les ateliers hebdomadaires « Ressources documentaires pour la recherche d'emploi et la création d'activité », portant sur les ressources comme sur l'accès à ces ressources, sont la formation la plus importante. Ils s'adressent aux lecteurs de la BnF « porteurs de projet », ayant une démarche individuelle d'initiation à la recherche documentaire. Nous accueillons aussi, ponctuellement, des groupes constitués par nos partenaires eux-mêmes. En moyenne, ce sont ainsi près de 500 lecteurs qui sont formés par an.

Pour les « professionnels » ayant acheté le titre d'accès créé à leur intention, la carte Pro⁴, une formation sur mesure est proposée. Elle porte sur les modalités d'usage de la BnF et comporte une évaluation de leurs besoins documentaires, suivie de conseils méthodologiques.

Une démarche similaire est engagée en direction des « apprenants ». Elle consiste à former à la fois les professeurs et leurs élèves pendant trois ans. Après un travail avec des BTS commerce international, nous nous tournons vers les écoles d'hôtellerie-restauration, et espérons travailler par la suite avec d'autres secteurs.

Au-delà de la formation des lecteurs eux-mêmes, il est utile de prévoir des formations, plus légères, pour les collègues des disciplines voisines, que nos ouvrages et nos méthodes de recherche spécifiques déroutent parfois. Il nous est aussi arrivé d'accueillir en stage des collègues hors BnF chargés d'élaborer un projet comparable.

4. Françoise Yon-Cassat, Caroline Lopez, « Avec la carte Pro, la BnF accompagne les professionnels », *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2008, vol. 45, n° 1, pp. 16-18.

**DES ATELIERS PERSONNALISÉS :
RESSOURCES DOCUMENTAIRES POUR LA RECHERCHE
D'EMPLOI ET LA CRÉATION D'ACTIVITÉ**

ENCADRÉ

Quand : tous les jeudis matins, 3 heures, y compris pendant les vacances scolaires. La régularité est une condition importante pour stabiliser la fréquentation et l'augmenter.

Qui : 10 stagiaires, demandeurs d'emploi, créateurs d'entreprise, repreneurs d'entreprise, sur inscription. Un appel téléphonique individuel, la veille, permet de consolider l'assiduité.

Comment : la session commence par un tour de table au cours duquel les stagiaires présentent rapidement leur projet, ce qui permet de personnaliser la séance à l'aide d'exemples pris dans leur secteur d'activité.

Quoi : présentation de l'environnement BnF, de ses règles de vie et d'usage. Explication de l'utilité des différents types de documents de Prisme par rapport à leur projet. Présentation et manipulation des outils mis à leur disposition pour accéder aux collections imprimées et électroniques. Stratégies de requête simples mais efficaces dans le catalogue et les bases de données.

LA PERSPECTIVE D'UN PUBLIC RENOUELÉ

+++++

Après 15 ans de fonctionnement, le Prisme apparaît comme un pari réussi. La dernière enquête de consultation indique un public en constante augmentation et largement utilisateur de notre fonds⁵. Les ateliers sont remplis chaque semaine. Le nom de Prisme circule dans le milieu de l'accompagnement à la recherche et à la création d'emploi : nous recevons des lecteurs envoyés par des organismes que nous n'avons jamais contactés. Compte tenu de la difficulté d'accéder à ce type d'information, des lecteurs viennent de toutes les régions pour consulter nos collections. Il y a

5. Enquête de consultation en salle D : novembre 2011 et mars 2012. Pour le Prisme, près d'un tiers des documents a été consulté une fois et plus. Sur la période, il y a eu 3 800 consultations de documents imprimés et 5 520 consultations de bases en ligne. Le taux de rotation annuel est de 3,28.

un réel besoin, partout en France, de renforcer les lieux de documentation professionnelle et sectorielle ouvert à tous.

Un des facteurs clés de succès réside dans la méthodologie employée. Notre grille d'analyse, où les approches collections / publics / services sont indissociables, s'est révélée pertinente et pragmatique. La communication est un autre facteur clé. Il faut agir en deux temps : faire connaître d'abord l'existence d'une information *business*⁶, puis sa disponibilité à la BnF. En ce qui concerne le Prisme, malgré son succès, des efforts restent à faire pour qu'il soit mieux connu des professionnels en exercice et des relais d'accompagnement.

D'une manière générale, former des porteurs de projet à la maîtrise de l'information, constitue pour la bibliothèque un investissement sur l'avenir. Au-delà du service proposé ponctuellement à un individu, il s'agit de créer des relais sensibles à l'importance de la documentation qui impulseront à terme la venue d'un autre public en bibliothèque.

6. Conférence « Mener une étude de marché : les informations essentielles à obtenir », Salon des entrepreneurs, Paris, 6 février 2013 : [en ligne] < www.salondesentrepreneurs.com/paris/conferences/1767/Mener-une-etude-de-marche-queles-informations-essentielles-a-obtenir-et-comment > (consulté le 28 mars 2013).

3

par Aurélie Andry

CONSTITUER ET VALORISER UN FONDS SPÉCIFIQUE SUR L'EMPLOI : L'INFODOC DE LA MÉDIATHÈQUE DU CANAL À SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES¹

Le réseau des médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines (SQY) a pour mission de s'intégrer dans le tissu socio-économique de la Communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines (CASQY), deuxième pôle économique de l'ouest parisien. Donner accès à des offres et services de documentation et d'information sur des problématiques d'emploi, d'insertion et de formation sont les principaux enjeux de services aux habitants. Le service Infodoc a été créé dans ce cadre en 1993, dès l'ouverture de la médiathèque du Canal (Montigny-le-Bretonneux), et en 2010 à la médiathèque Anatole France (Trappes). Inspiré du modèle des Reference and community services anglo-saxons², Infodoc est un centre de ressources susceptible d'apporter aux usagers de la documentation pratique immédiatement exploitable. Ce service a progressivement évolué d'une offre documentaire physique à une offre d'information dématérialisée actualisée et accessible 24h/24 dans les domaines de l'emploi, de l'entreprise, du droit, de la formation et de l'orientation.

La typologie des usagers est hétérogène : étudiants, chômeurs, jeunes diplômés, personnes en reconversion professionnelle ou en préparation de concours, créateurs d'entreprise et salariés. Infodoc doit pouvoir les accompagner au cours des différentes étapes de leurs recherches d'information, leur démarche d'élaboration de cursus de formation ou de projet professionnel, et les orienter vers les structures institutionnelles ou associatives spécialisées du territoire.

1. Contribution rédigée en octobre 2012.

2. Claire Ferdenzi, Alban Corbier-Labasse, « Le service Infodoc de la médiathèque du Canal », *Bulletin d'information de l'ABF*, 1993, n° 161. [En ligne] < www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-43230 > (consulté le 23 août 2012).

Dans un contexte de crise, il devient nécessaire de répondre à des besoins croissants d'usagers en situation difficile (chômage, litiges, reconversion, fracture numérique). Accompagner ces publics gratuitement et anonymement, s'adapter aux évolutions de la sphère informationnelle, être réactif à l'actualité sont une réponse à ces enjeux.

LA CONSTITUTION DU FONDS PHYSIQUE

+++++

Le fonds est constitué pour moitié d'ouvrages en « Emploi-Entreprise » en lien avec le monde du travail, et pour une autre moitié en « Formation-Métiers » en lien avec le monde de l'apprentissage. En consultation sur place afin d'être toujours disponibles, Infodoc propose 1500 documents sur des supports variés tels que des annuaires, répertoires, guides, revues, brochures et plaquettes d'information. Le taux de renouvellement annuel attendu va de 8 à 10 % afin d'assurer l'actualisation de ce fonds.

UN CLASSEMENT SPÉCIFIQUE

Une observation de services similaires a été menée pour mettre en œuvre un classement spécifique. Afin d'être plus lisible par le public, le fonds est segmenté en plusieurs centres d'intérêts dont les trois premières lettres sont reportées sur le dos de l'ouvrage³ : Embauche (EMB), Entreprise (ENT), Lettre de motivation (LET), Curriculum vitae (CV), Entretien d'embauche (RV), Formation (FOR), Métier (MET).

Le budget

Un budget annuel de 2000 € permet d'actualiser ce fonds parmi des éditions et collections spécialisées⁴. Nous favorisons le renouvellement des domaines dont la réglementation a changé (exemple : statut d'auto-entrepreneur). Une régie d'avance (250 €) permet d'acquérir des revues au numéro pour compléter les abonnements (*Rebondir*, *Le Marché du*

3. Laquelle comporte également une cote Dewey simplifiée.

4. Voir le tableau de la contribution d'Anne Jay-Ghilain, Aurélie Andry et Charlotte Henard : « Un panorama des outils multimédias pour l'autoformation et la recherche d'emploi », pp. 175-176.

travail, Courrier Cadres...). Elles sont intégrées dans le fonds comme monographies.

LES COLLECTIONS

La littérature grise

20 % des collections sont constituées de littérature grise (brochures, guides pratiques, catalogues de formations) éditée par les institutions (Région Île-de-France, université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines...). Repérés en ligne puis reprographiés, envoyés par l'organisme éditeur (CASQY) ou récupérés sur place (CIDJ de Paris), ces documents suivent un circuit documentaire de collectage⁵ mis en place afin d'assurer une mise à jour rigoureuse et régulière. Ils sont ensuite intégrés dans le fonds.

Les annuaires d'entreprises

Les annuaires ont fait l'objet d'une attention particulière, notamment depuis 2010, quand ce fonds a été étoffé pour répondre à une demande croissante du public en recherche d'emploi ou de stage. Ces annuaires sont chers et, malgré une baisse progressive des budgets, nous avons décidé de poursuivre leur acquisition, cette offre étant une spécificité documentaire disponible exclusivement en médiathèque. Nous ciblons aussi l'offre numérique dès qu'elle existe, moins coûteuse et bénéficiant d'une mise à jour plus réactive.

Par exemple, l'annuaire d'entreprises de SQY, plébiscité par le public, n'est plus réimprimé depuis 2 ans. Nous proposons, sur une étiquette collée dans le rayon des annuaires, un Quick Response (QR) Code pour accéder à la version numérique. Le lien vers ce document est aussi recensé dans le Netvibes de l'espace Infodoc⁶.

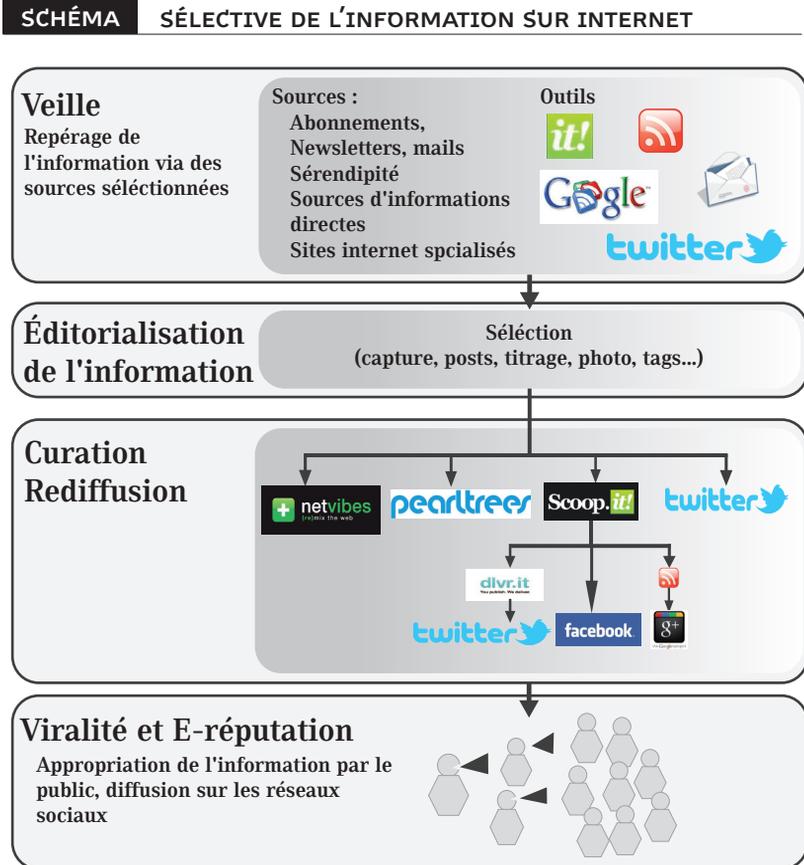
5. Un fichier Excel permet de recenser l'intégralité des institutions avec les coordonnées, le nom des interlocuteurs, le nom et le type de document, la date présumée de parution, la date de la demande d'envoi du document et le nombre de documents.

6. < www.netvibes.com/infodocsqy#Bienvenue! >.

LA CONSTITUTION DU FONDS DÉMATÉRIALISÉ ET LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Les médiathèques offrent l'accès gratuit à des ressources numériques dans les domaines de l'emploi, la formation et l'autoformation (CLIP, Actuel-CIDJ, le social.fr, Numilog et Vodeclit) et de la presse en ligne (Europresse et Le Kiosque). À ces abonnements, s'ajoute le dispositif de diffusion sélective des ressources disponibles sur Internet.

DISPOSITIF DE VEILLE ET DE DIFFUSION SÉLECTIVE DE L'INFORMATION SUR INTERNET



Les nécessités de ce glissement vers le numérique sont de :

- compléter et mettre à jour quotidiennement les collections physiques en favorisant l'actualité qui n'a pas encore fait l'objet d'édition ;
- faire un focus sur les actions, les organismes et les productions documentaires locales (territoire SQY) ;
- répondre aux nouvelles pratiques numériques et mobiles des publics ;
- mettre en valeur les collections physiques en créant des liens avec le catalogue ;
- favoriser la médiation numérique avec le public et nos partenaires.

LES OUTILS UTILISÉS

La dissémination progressive des liens de ressources documentaires repérés sur plusieurs outils du Web 2.0 est essentielle car chaque outil correspond à une pratique individuelle. De l'annuaire de sites en 2004 (Sitothèque)⁷ à Twitter en 2012, nous sommes devenus producteurs de contenus en agrégeant de l'information en provenance de nombreuses sources. Le référencement du contenu de ces outils permet à un public plus large de connaître nos sélections et de s'y abonner.

google reader : abonnements aux sites ressources

Face à la dématérialisation des documents dans ces domaines, il était nécessaire de mettre en place une veille journalière. En constante évolution, le Google Reader d'Infodoc recense en moyenne une centaine d'abonnements (flux RSS) à des sites spécialisés sur l'emploi⁸ et la formation⁹, dont une quarantaine d'institutions ou d'associations locales.

netvibes : mise en valeur des sources et du fonds physique

Proposé dès 2010 sous forme de tableau de bord et d'onglets thématiques sur le modèle du fonds physique, le Netvibes Infodoc nous permet de

7. < www.sitothèque.agglo-sqy.fr >.

8. Téléchargez les flux de notre veille dans le fichier opml < <http://bit.ly/OZnpz4> >.

9. Fichier opml : < <http://bit.ly/VTg0AY> >.

regrouper et d'organiser des ressources en ligne incontournables et de mettre en valeur notre service. Il est donc utilisé comme porte d'entrée vers nos contenus numériques, lors d'une médiation directe avec le public, qui est invité à approfondir sa visite par la suite. Simple d'utilisation, c'est un outil pratique lors d'interventions extérieures (salon étudiant, forum de l'emploi).

pearltrees : identification et diffusion des ressources sur internet

Il s'agit d'une représentation graphique – littéralement « arbre de perles » – d'une sélection de sites Web classés par thématique avec une navigation par arborescences successives. Cet outil permet de répondre à des demandes plus ciblées et s'adresse à des publics plus aguerris en pratique Web, car ils peuvent récupérer des perles pour créer leur propre Pearltrees. Nous pouvons bénéficier aussi de l'expertise d'autres utilisateurs en captant à notre tour leurs perles sur le même thème, participer au principe de l'intelligence collective et acquérir une notoriété au sein des réseaux professionnels.

scoop.it ! : processus de curation

Repérée dans un processus de veille journalière, l'actualité est publiée sous forme d'une revue de presse déclinée selon deux orientations : actualité de la formation et de l'orientation¹⁰, et actualité de l'emploi et du monde de l'entreprise¹¹.

Nous mettons en valeur :

- l'actualité des salons et congrès spécialisés ;
- les événements et programmes d'organismes institutionnels nationaux et locaux ;
- la documentation produite en interne ou repérée sur les sites ressources ;
- les réformes de l'éducation et du droit du travail.

10. < www.scoop.it/t/infodocsqy-emploi >.

11. < www.scoop.it/t/infodocsqy-actu-emploi >.

LES RÉSEAUX SOCIAUX

La dernière étape est de disséminer et de valoriser notre travail au sein des réseaux sociaux afin de capter directement les utilisateurs dans leurs pratiques quotidiennes et leur dynamique d'usage.

Un compte Twitter thématique @InfodocSQY12 reprend l'intégralité de ce qui est publié dans les revues de presse Scoop it ! et renvoie vers elles. Cette publication est en partie automatisée et différée avec l'outil Dlv.it. Des informations ponctuelles concernant l'actualité d'Infodoc (bibliographies, ateliers) sont publiées sur la page Facebook des médiathèques¹³.

Les difficultés rencontrées

Les outils Web 2.0 proposés par des sociétés privées peuvent voir leurs conditions d'utilisation modifiées. L'usage gratuit est limitatif et l'achat d'une version payante mais pérenne peut mieux convenir aux besoins de la médiathèque (évaluation, personnalisation, absence de publicité).

La veille, l'organisation de l'information et la publication sont chronophages : la charge de travail est estimée à un jour-homme par semaine. De ce fait, elles doivent être évaluées. Ces missions sont encore peu reconnues au sein de la collectivité. C'est donc un travail qui s'inscrit dans la durée avec les différents services de la CASQY.

LA VALORISATION DES COLLECTIONS ET DU SERVICE

+++++

AU SEIN DE L'ESPACE

Afin de donner une identité à l'espace, une charte graphique a été créée : un logo Infodoc et un nuage de mots placés au-dessus des rayonnages signalent les contenus d'information. Promouvoir et rendre attractif cet espace passe par différentes actions :

- création de bibliographies, plaquettes, affiches ;
- présentation de face des nouveautés ;

12. < <https://twitter.com/infodocsqy> > .

13. < www.facebook.com/mediatheques.sqy > .

- ajout de QR Codes dans les rayons orientant vers les collections numériques correspondantes ;
- des cartes heuristiques de classement des fonds (exemple : carte du classement du fonds métiers) ;
- tables d'exposition sur un domaine en lien avec l'actualité ;
- signalisation des ressources d'Infodoc dans d'autres espaces de la médiathèque ;
- aménagements invitant à séjourner confortablement.

DANS LES MÉDIATHÈQUES DU RÉSEAU

- diffusion d'affiches et de plaquettes ;
- ateliers de présentation/formation des ressources au sein de la médiathèque pour les collègues et le public.

HORS LES MURS

Indispensable à la reconnaissance du service offert aux habitants, la valorisation passe par :

- la communication auprès du réseau de professionnels du territoire : diffusion de la plaquette de présentation du service et d'affiches, courriels personnalisés ;
- le référencement dans *l'Annuaire des partenaires de l'emploi, de l'insertion, de la formation et de l'orientation* de SQY et ses environs ;
- la parution d'articles réguliers dans la presse locale ;
- la participation aux manifestations locales ;
- la présence sur les réseaux sociaux.

LES PARTENARIATS

+++++

Complémentaire de l'offre des organismes locaux et institutionnels, notre plus-value repose sur la proposition de documentation et d'information, et sur notre expertise en recherche documentaire. Or, ces compétences ne sont pas toujours connues. Des prises de contacts interpersonnelles sont donc nécessaires, des relations doivent s'entretenir sur le long terme afin

que les médiathèques soient identifiées comme partenaires et non comme concurrents¹⁴.

Ces partenariats ont pris les formes suivantes :

- la semaine de l'emploi, organisée chaque année par le service emploi de la CASQY, réunit tous les acteurs de l'emploi du territoire. Infodoc y participe plus activement depuis 2010 ;
- édition de bibliographies thématiques ;
- accueil d'ateliers de simulation d'entretien d'embauche animés par une association chargée de l'insertion à SQY ;
- permanence au « Forum du recrutement » où nous proposons une démonstration personnalisée de nos ressources. En 2012, près de 120 personnes ont eu un échange avec nous et ont souhaité s'inscrire à la médiathèque ;
- nous proposons chaque mois des ateliers d'information d'une heure sur notre offre documentaire à la Cité des métiers. En retour, une conseillère tient une permanence un après-midi par mois à la médiathèque du Canal et Anatole France ;
- les bibliothèques de la maison d'arrêt des Yvelines ont été dotées en 2007 de fonds sur le modèle d'Infodoc¹⁵. Leur fréquentation a doublé depuis la création de ce fonds.

Ces partenariats engagés doivent encore évoluer et être enrichis. D'autres sont à mettre en place, notamment avec la Maison de l'entreprise située dans le même bâtiment que la médiathèque du Canal. Plusieurs essais ont été tentés mais le manque de temps et les changements de personnel rendent ce partenariat difficile à concrétiser.

14. Anne Balavoine, « 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 », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 2, p. 66. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0059-010> > (consulté le 24 septembre 2012).

15. Dans le cadre d'une convention signée entre la CASQY et l'administration pénitentiaire renouvelée régulièrement depuis 1987, deux agents interviennent 3 h par semaine en tant que conseillers techniques.

PERSPECTIVES

Force est de constater que c'est la variété et la pertinence de la documentation proposée ainsi que l'assistance permanente et gratuite au public en quête d'information qui assurent le succès de ce service.

Au-delà de la diversité des fonds constitués et des outils Web mis en place, l'analyse quantitative (Google Analytics pour le Netvibes, nombre d'abonnements et de consultation des outils 2.0, statistiques de prêt annuel) associée à l'observation qualitative (rangement hebdomadaire des documents en consultation sur place) sont de bons indicateurs qui nous permettent d'évaluer et d'ajuster notre offre à la demande du public.

Les retours positifs des publics, des partenaires et des pairs nous engagent à poursuivre notre effort. Être intégré dans un réseau de partenaires sur le territoire et être identifié ainsi par le public est notre meilleur critère de réussite.

4

par Charlotte
Henard

**LES POINTS EMPLOI
FORMATION DE LA BMVR DE
TOULOUSE : MULTIPLIER LES
ACCÈS AUX COLLECTIONS
POUR TOUCHER TOUS LES
PUBLICS CONCERNÉS PAR
L'EMPLOI ET LA FORMATION**

La BMVR de Toulouse propose des collections sur l'emploi et la formation sous le label « Point emploi formation » (PEF). Il s'agit de fonds documentaires essentiellement constitués de livres et de revues, régulièrement actualisés, accompagnés d'un site Web (hébergé sur le site de la BMVR de Toulouse) qui présente et enrichit les propositions.

**UNE APPROCHE TERRITORIALISÉE :
UN RÉSEAU DE 7 PEF RÉPARTIS SUR 6 SITES**

Les premiers PEF ont été créés en 1990 dans trois bibliothèques de quartier : Empalot, Les Izards et Saint-Exupéry : ces bibliothèques sont caractérisées par un positionnement dans des quartiers populaires avec une proportion de jeunes et demandeurs d'emploi supérieure à la moyenne locale. L'objectif est alors de répondre à des besoins immédiats du public, et de faciliter les démarches pour les chercheurs d'emploi, proposant une documentation pratique et simple, un accès de premier niveau.

Ces fonds réunissent des documents d'information sur :

- la recherche d'emploi ;
- les métiers et les formations ;
- les concours des fonctions publiques et leur préparation ;
- l'orientation dans le secondaire ;
- la culture générale et la remise à niveau dans les matières fondamentales du secondaire.

En 2012, la bibliothèque Saint-Cyprien, située dans un quartier de centre-ville, rejoint le réseau avec la création d'un fonds PEF.

EN 2009, CRÉATION D'UN PEF À LA MÉDIATHÈQUE JOSÉ-CABANIS

Quatre ans après l'ouverture de la médiathèque, le pôle Société et civilisations souhaite proposer une offre directement utilitaire, pragmatique, et s'adresser à un public en quête de repères simples et rapidement identifiables. Bref, proposer des collections peu « intimidantes », basées sur une production éditoriale grand public, qui sera régulièrement actualisée (et donc fréquemment désherbée), et facilement repérable dans l'espace. Le budget annuel d'acquisition est de 4 000 € pour 1300 documents proposés. Le succès est immédiat, les statistiques impressionnantes (taux de rotation élevé, taux de disponibilité faible, réservations multiples et suggestions d'achat nombreuses...) viennent confirmer la nécessité d'une offre en direction d'une population cherchant de la documentation pour entreprendre ces démarches liées à l'emploi. Le contexte social déprimé est hélas une explication supplémentaire à cette forte utilisation des fonds.

UNE OFFRE DÉDIÉE AUX JEUNES AU SEIN DU PÔLE INTERMEZZO

Le pôle Intermezzo, situé à la médiathèque José-Cabanis, et qui s'adresse aux adolescents et aux publics éloignés de l'écrit, s'appuie aussi sur ce constat pour proposer une offre documentaire identifiée PEF, adaptée aux jeunes en recherche d'orientation. L'offre est complétée par un fonds parascolaire qui vient enrichir avec des manuels le fonds de remise à niveau, très sollicité par les usagers quel que soit leur âge.

DES OUTILS COMMUNS POUR DES FONDS DIFFÉRENTS PAR LEUR TAILLE ET LEUR PUBLIC

DES ESPACES IDENTIFIÉS PAR UNE SIGNALÉTIQUE SPÉCIFIQUE

Les PEF sont immédiatement repérables, composés d'îlots (de 1 à 12 étages selon les bibliothèques) avec une signalétique dédiée, pour ceux qui préfèrent chercher en autonomie. À l'inverse, d'autres bibliothèques

modèles (Saint-Quentin-en-Yvelines, Grenoble...), le PEF n'est pas un service, mais une collection particulière.

DES LIVRES, DES REVUES, DES RESSOURCES NUMÉRIQUES, UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE RÉPARTIE

Pour une couverture complète de tous les sujets et une bonne articulation entre chaque PEF, chaque bibliothèque propose donc une documentation de base (CV, entretiens, guide des métiers...) et se spécialise sur un secteur de recrutement pour la présentation des filières, la préparation des concours et la remise à niveau des connaissances (le secteur sanitaire et social, les métiers artistiques, les métiers de la restauration, etc.). Le PEF de la médiathèque José-Cabanis, quant à lui, couvre tous les secteurs

La base de la collection est constituée de guides pratiques et de manuels de l'édition courante. Les revues (*L'Étudiant*, *L'Onisep*, *La Gazette des communes...*) sont présentées à proximité des livres. Pour plus d'efficacité, on fait jouer la complémentarité avec d'autres structures. Aussi, les fiches métiers, ainsi que les annuaires dédiés aux filières, étant proposés par le CRIJ, le CIO et la chambre de commerce et de l'industrie, le choix a été fait d'orienter les usagers vers ces partenaires locaux.

DES COTES VALIDÉES COMMUNES

Pour faciliter les repères des usagers et le suivi des acquisitions, les mêmes cotes validées sont adoptées par tous les PEF. Ces cotes s'inscrivent dans les cotes validées de l'ensemble de la BMVR (extraction des cotes 331, 340, 375) et sont précédées des 3 lettres P.E.F.

TABLEAU COTES VALIDÉES DU PEF / BMVR TOULOUSE

travail généralités	
331	Droit, économie, politique
331.10	Création et gestion d'entreprise
331.11	Chômage, licenciement, litiges
recherche d'emploi	
331.120	Généralités
331.123	CV
331.124	Lettres de motivation
331.125	Tests psychotechniques
331.126	Entretiens de recrutement
331.127	Efficacité professionnelle
métiers, formations et concours associés	
331.2	Gestion des carrières et monde du travail, VAE (formation, promotion), conditions de travail (hygiène, sécurité, congés, horaires, salaire...)
331.3	Catégories de travailleurs
331.5	Jobs, emplois saisonniers, intérim, travail à l'étranger
331.7	Métiers, généralités
331.70	Administration, secrétariat
331.71	Agriculture, sciences et technologies (mettre ici métier de l'ingénieur et environnement)
331.72	Carrières artistiques
331.73	Entreprise, commerce et relations commerciales, gestion
331.74	Enseignement, animation sportive et culturelle (coach)
331.75	Droit et économie, Sciences Po
331.76	Métiers du livre, techniques de l'information et de la communication
331.77	Santé, social, soins
331.78	Sécurité
331.79	Autres industries et services
concours de la fonction publique (documents transversaux)	
352.60	Concours, généralités
352.61	Concours de catégorie A
352.62	Concours de catégorie B
352.63	Concours de catégorie C

...

orientation, formation, programmes scolaires	
371.22	Vie scolaire et étudiante (Élection délégués, bourses d'études, coopération et échanges avec d'autres organismes, études au pair, logement...)
371.4	Orientation, généralités
371.41	Orientation, enseignement secondaire
371.42	Orientation, enseignement supérieur
373	Programmes et annales
373 ELE	Enseignement élémentaire
373 COL	Collège
373 LYC	Lycée
373 TEC	Enseignement technique et technologique
373 SUP	Enseignement supérieur
373.1	Œuvres commentées
374	Formation des adultes (formation professionnelle)
375	Mise à niveau des connaissances, généralités, culture générale
375.1	Méthodologie
375.2	Mise à niveau des connaissances tout domaines
375.3	Mise à niveau des connaissances en droit, économie, gestion, comptabilité, sciences humaines
375.4	Mise à niveau des connaissances en langues
375.44	Mise à niveau des connaissances en français
375.5	Mise à niveau des connaissances en sciences
375.6	Mise à niveau des connaissances en techniques
375.7	Mise à niveau des connaissances en art
375.8	Mise à niveau des connaissances en littérature
375.9	Mise à niveau des connaissances en histoire-géographie

un enrichissement qui suit l'actualité

Le rythme d'acquisition est mensuel, pour un suivi au plus près de la production éditoriale. De plus, un suivi en amont du calendrier des principaux concours de la fonction publique est effectué.

une prise en compte systématique des demandes d'acquisition des usagers

Le pôle Société, très attentif aux suggestions d'acquisitions, prend en compte toutes les demandes, avec un circuit spécifique : un marché avec fourniture de documents rapide, permet de répondre à la demande avec

des délais de mise à disposition qui varie entre 10 à 15 jours. Le suivi personnalisé (circuit urgent, avec réservation pour l'utilisateur, et avis par SMS ou email) est très apprécié. Aucune « dérive » n'est constatée après 3 ans de fonctionnement : les usagers perçoivent cette possibilité comme un service, comme une amélioration et cela n'a donné lieu à aucune demande « excessive ».

LES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE ET DU FONCTIONNEMENT

+++++

Les PEF, comme tous les fonds en bibliothèque, sont en constante évolution. On apprend beaucoup de ses erreurs, il est donc important de les partager. Voici la liste des différents éléments qui, au fil du temps, ont été modifiés, voire abandonnés :

- les limites d'emprunt : le système de gestion informatique (Unicorn, Sirsi) de par la finesse de ses capacités, permet d'imaginer de multiples combinaisons et limites de ses règles de prêt (par âge, par type de document, par collection, par durée...). Par crainte de ne pouvoir satisfaire la demande, et par souci d'équilibrer les emprunts entre les usagers, une limite de trois documents par PEF a été programmée à l'ouverture du PEF de la médiathèque José-Cabanis. Cette limite a été rapidement abandonnée, car elle était illisible pour les emprunteurs et générerait plus de frustration que de satisfaction. Il convient de noter que ce changement a été facilité par la mise en place des réservations en ligne ;
- la consultation sur place : pour maintenir une offre visible sur les rayonnages, certains ouvrages étaient à l'origine disponibles à la consultation sur place. L'usage constaté n'étant guère concluant, et accompagné de nombreuses disparitions de ces documents, l'ensemble de la collection a été basculé vers le prêt ;
- le choix du multi-exemplaire : l'ensemble du fonds étant très fortement sollicité, afin de maintenir une certaine visibilité sur les rayonnages, certains types de document ont été achetés en

plusieurs exemplaires : guides du CV, entretiens et lettres de motivations, guides du salarié... ;

- les sélections de sites : à l'ouverture de la médiathèque José-Cabanis, des postes multimédias, dédiés à la consultation des sites concernant la recherche d'emploi et la formation, étaient proposés avec un accès non limité en temps (limite d'1h30 par jour pour les autres postes). Ces postes présentaient une sélection limitée et hiérarchisée de sites. Ils ont rendu les attentes du public en recherche d'emploi visibles et étaient très utilisés. Ce service n'est plus proposé, avec l'essor des sites Web spécialisés et un référencement optimisé. Aujourd'hui, un simple accès à Internet gratuit est disponible, limité à 1h30 par jour, avec un accès aux moteurs de recherche ;
- un wiki interne pour partager des ressources entre collègues : c'était à l'origine une bonne idée, une plate-forme commune, interne et horizontale pour collecter les informations. L'objectif était double : partager pour améliorer et simplifier notre travail d'une part, et d'autre part, se familiariser avec le wiki (voire avec le numérique). Force est de constater que les objectifs n'ont pas été atteints : une prise en main malaisée, la difficulté à envisager un travail en réseau dans un quotidien chargé de multiples tâches... Le wiki a été rapidement délaissé au profit d'un fonctionnement plus traditionnel (échange d'e-mails, réunions, comptes rendus, etc.).

Il convient de noter que l'ensemble de ces modifications ont été rendues nécessaires et/ou possibles par une harmonisation générale du fonctionnement de la BMVR, ainsi que des budgets consolidés.

DES ACTIONS EN DIRECTION DES PUBLICS : TRAVAILLER AVEC LES PARTENAIRES

+++++

Les actions de médiation sont pour l'instant de plusieurs types :

- des accueils de groupe (classes de BTS, lycées d'enseignement général ou professionnel, etc.) soit par un travail de proximité, soit autour d'une thématique ;

- une rencontre avec les missions locales pour l'emploi : il s'agit ici de présenter les ressources offertes aux médiateurs de ces structures, afin qu'ils puissent être un relais auprès de leur public. Cette expérience est très satisfaisante car elle permet d'ajuster nos propositions en fonction des réactions de ces professionnels. En revanche, c'est une opération lourde à organiser à l'échelle d'un réseau, et cela demande un important travail de préparation ;
- un accueil individualisé, par petits groupes, sur inscription, pour la présentation des ressources numériques du PEF (Kompass, Paraschool...) et une rapide présentation de sites essentiels¹. Ces rencontres ont jusqu'à présent rencontré peu de succès. En effet, le public recherche des formations concrètes et directement opérationnelles pour maîtriser les outils de la recherche de l'emploi : apprendre à rédiger un CV, à envoyer un e-mail avec un fichier attaché, etc. Les séances de présentation ne répondent pas à ces besoins de première initiation. Il y a là un axe de progression pour les années à venir, en direction des chercheurs d'emploi peu accoutumés au numérique, voire à l'informatique ;
- un projet d'action culturelle, sous forme de rencontres autour des métiers, porté par le pôle Intermezzo en 2013. Il s'agira d'organiser des rencontres avec des professionnels qui viendront présenter leur métier et discuter avec le public : par exemple architecte, apiculteur(rice) ou avocat(e). Quelle réalité du métier, quelles qualités requises et quel parcours pour y arriver ? L'objectif est de favoriser la discussion et une approche non académique de ces sujets.

1. Voir la partie « Ressources pour la recherche d'emploi : une sélection », par Aurélie Andry, Anne Jay-Ghilain, Charlotte Henard, p. 177.

UN SITE DÉDIÉ POUR RENDRE LE PEF VISIBLE PAR TOUS ET HORS LES MURS

++++
La question de la cohérence et de la lisibilité d'un service éclaté sur plusieurs bibliothèques s'est rapidement posée. L'offre était là, mais nous avons le souhait d'ouvrir ce service vers les partenaires et le public : rendre l'offre plus visible. La BMVR de Toulouse étant déjà très avancée sur le terrain numérique, l'idée d'un blog (qui sera finalement un mini-site) s'est rapidement imposée comme un moyen d'élargir la visibilité des PEF.

Cette « ouverture » numérique correspondait donc aux objectifs suivants :

- valoriser le fonds du PEF et rendre visible son existence ;
- capitaliser sur les questions fréquemment posées (FAQ) qui donnent lieu à de longues recherches : en garder les traces et les partager à nouveau avec d'autres (et donc gagner du temps) ;
- éditorialiser la politique documentaire ;
- expliciter le fonctionnement des services associés : prêt, réservation, suggestions, accueil de groupes, etc. ;
- produire de l'information sur la documentation (annales, éditeurs, ressources Web, bases de données...) ;
- suivre l'actualité concernant les chercheurs d'emploi sur un axe local/régional en direction des lieux ressources eux aussi présents sur le Web (CRIJ, Onisep...) ;
- permettre un accès direct pour les chercheurs d'emploi vers les interlocuteurs chargés des PEF (email et possibilité de commenter les billets).

Pour parvenir à ce résultat, il convient de choisir judicieusement les éléments qui doivent figurer sur le site. Et ce, dans un souci de rentabilité maximum, avec un minimum de temps consacré à l'enrichissement du site. En effet, la gestion des PEF repose sur des professionnels qui ont en charge de multiples missions : acquisitions dans d'autres domaines, gestion d'équipements, gestion d'équipe... Aucune personne n'est en charge spécifiquement du PEF et il faut donc trouver des systèmes ingénieux pour permettre la participation de tous dans un temps limité. Le travail a

été facilité, il faut le préciser, par la présence d'un webmestre travaillant à la BMVR.

L'encadré ci-après récapitule les outils utilisés sur le site pour un impact optimisé avec un gain de temps maximum.

ENCADRÉ LA PAGE WEB DU PEF²

- Inventer un titre en accroche. Exemple : *PEF : tout pour l'emploi et la formation !*
- une page d'infos pratiques : présentation des PEF, avec descriptif rapide, lieux, adresses et horaires d'ouverture ;
- une carte de Toulouse (Google Maps) sur laquelle sont signalés les PEF mais aussi les partenaires ou lieux ressources (Pôle emploi, missions locales, CRIJ, etc.) ;
- un lien vers les nouveautés du mois dans l'OPAC ;
- un affichage des jaquettes, plus attractif que des listes de titres, par l'utilisation de Babelio, les nouveautés sont répertoriées en flashant l'ISBN, l'affichage du livre sur le site est alors immédiat, les notices sont taguées dans Babelio pour une indexation simplifiée et plus proche des usages courants. Temps moyen pour un panier de 40 titres : 45 minutes ;

– un compte Twitter propose une veille dédiée à l'information locale ou générale sur l'emploi. Le compte recense 910 abonnés en mars 2013. Cette fonction est assurée par une seule personne, le plus souvent hors des heures de travail.

Ces deux services ont été privilégiés pour créer une dynamique sur le site, surtout lorsqu'il n'y a pas de nouveau contenu éditorialisé à afficher. La page d'accueil est donc vivante, même lorsqu'on n'a pas de temps à y consacrer.

Enfin, des articles consacrés à la recherche d'emploi sont ajoutés au rythme de 5 à 10 par an. Il s'agit d'articles courts, dans un langage simple, avec des références à des documents-permalien vers l'OPAC ou des sites incontournables.

2. < www.bibliotheque.toulouse.fr/PEF_intro.html >.

LE RÉSEAU ET LES SERVICES EN LIGNE DES PEF DE TOULOUSE : SOUPLESSE ET MOBILITÉ

Les services de la BMVR permettent et encouragent la mobilité des usagers et des documents, entre les différentes bibliothèques. En effet, un service de prêt indifférencié permet la circulation des documents d'une bibliothèque vers une autre dans un délai maximum de 48 heures, sur simple demande. Le retour des documents est possible partout quel que soit le lieu d'affectation du livre. Allié à la possibilité de réserver en ligne, ce dispositif permet une réelle circulation et l'optimisation des acquisitions.

La bibliothèque de Toulouse entend remplir ainsi, avec des dispositifs simples et lisibles, à la mesure des moyens alloués, sa fonction d'information, de mise à disposition et d'intégration sociale à destination d'un large public.

5

**UN PANORAMA DES OUTILS
MULTIMÉDIAS POUR
L'AUTOFORMATION ET
LA RECHERCHE D'EMPLOI¹**

par Aurélie Andry,
Charlotte Henard,
Anne Jay-Ghilain

**DES RESSOURCES POUR L'AUTOFORMATION À LA BPI :
GRANDS DOMAINES ET NIVEAUX**

++++
Cette liste n'est pas exhaustive : certaines ressources n'y figurent pas, non
pas en raison de leur moindre qualité pédagogique, mais en raison de leur
proximité avec tel ou titre déjà dans la collection et souvent aussi parce
qu'elles ne sont pas compatibles avec le système informatique de la Bpi.

**POUR DÉBUTER EN FRANÇAIS (FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE
[FLE]) OU DANS UNE LANGUE ÉTRANGÈRE**

Ressources payantes²

Balingua (abonnement en ligne) : < www.balingua.com >
Cours dans 10 langues et à partir de 10 langues : anglais, espagnol,
italien, allemand, FLE, néerlandais, portugais, lituanien, chinois, japo-
nais. Axé sur l'oral et l'acquisition de la langue cible. Principe de ques-
tions-réponses et de pictogrammes facilitant la mémorisation.

Eurotalk, Talk Now, *Learn french, english...* : < www.eurotalk.co.uk >
Pour débiter dans 140 langues environ et autant de langues d'inter-
face : les premiers mots, les premières phrases avec traduction dans
la langue d'interface. Possibilité de s'enregistrer et de s'écouter. Les
collections T. : TN pour Talk now, TM pour Talk more et TB pour Talk
business.

Eurotalk, Talk more et Talk business (cédérom) : sur le même principe,
pour se perfectionner et se spécialiser.

1. Cette contribution est disponible en libre accès sur le site Web de l'enssib < www.enssib.fr/presses/ >.
2. Pour les éléments tarifaires, se reporter à l'association « Réseau Carel » : < www.bpi.fr/fr/professionnels/collections_et_services2/carel_ressources_electroniques.html >.

Rosetta Stone Ltd (abonnement en ligne ou cédéroms) : < www.rosstattstone.fr/lp/frdemo/ >, pour débiter dans une trentaine de langues, 2 à 5 niveaux selon les langues de « grand débutant » à « avancé ». Méthode basée sur l'immersion complète dans la langue, très visuelle : association entre images/son/lecture-écriture, répétition, grammaire implicite ; possibilité de s'enregistrer et de comparer son intonation.

ressources gratuites

Goethe-tests : < www.goethe-verlag.com/tests/ >

Tests gratuits dans 25 langues et à partir de 25 langues ; cours pour les bibliothèques.

Language guide : < www.languageguide.org/fr/ >

Guide de vocabulaire en images : alphabet et vocabulaire courant (la maison, le corps humain, la famille, les nombres, les salutations, etc.), quelques pages de grammaire.

Learnissimo : < www.loecsen.com >

400 expressions utiles avant de partir en voyage, 11 langues de traduction et 17 langues d'apprentissage. Plusieurs thèmes : expressions essentielles, orientation, restauration, famille, nombres, soucis, etc. Site sonorisé.

Le Point du FLE : < www.lepointdufle.net >

Exercices de français et de grammaire, orthographe, vocabulaire, compréhension orale et écrite, prononciation, exercices avec des chansons, fiches à imprimer.

Contient : **Alphalire** : < www.lepointdufle.net/apprendre_a_lire/ >

Plus de 300 activités ludo-éducatives et progressives pour apprendre à lire, de l'alphabet aux syllabes, du mot à la phrase puis au texte, à reconnaître les sons et le graphisme.

POUR RÉVISER OU SE PERFECTIONNER

ressources payantes

Auralog (abonnement en ligne ou cédéroms) : < www.tellmemore.com/homeus.aspx#&panell-1 >, *Tell me more* : débutant, avancé ou affaires. Cédéroms grand public, très adaptés au travail en autonomie (lexiques, corrections...), approche pédagogique classique (dialogues, vidéos,

exercices, jeux, prononciation, traduction possible). Intéressant pour le système de reconnaissance vocale. Existe en 9 langues.

Capturator (abonnement en ligne) : < www.capturator.com >
6 langues : anglais, espagnol, italien, allemand, arabe et FLE. Tests de positionnement en anglais et en cours pour d'autres langues. Méthode sérieuse et rigoureuse, respecte les référentiels du Cadre commun du Conseil de l'Europe.

Digital publishing/Speex, digital English/Español (cédéroms) :
< www.speex.com/fr > promenade dans différentes villes avec travail sur la langue et exercices variés.

Ifrale (cédérom) : *Pas de problème français*, histoire policière, humoristique, se déroulant dans le monde professionnel, mais très ancré dans des situations de la vie quotidienne.

My Cow (abonnement en ligne) : < www.mycow.eu >, articles de journaux en anglais sur l'actualité, sonorisés et accompagnés d'exercices et de dictées.

ressources gratuites pour le français

Apprendre le français avec TV5 : < www.tv5.org/TV5Site/enseigner-apprendre-francais >

Premiers pas en français avec traduction en anglais, allemand, espagnol. De nombreuses autres activités sur le site Web de TV5.

Pour l'apprentissage du FLE

Enseignant de FLE, Thierry Perrot propose un certain nombre de sites et d'applications gratuits pour apprendre le français :

< <http://lexiquefle.free.fr> >

< <http://phonetique.free.fr/qsn.htm> >

< www.lepointdufle.net/p/vocabulaire.htm >

< www.polarfle.com >

Passe ton bac d'abord... : < <http://eduscol.education.fr/base-examens/> >
Base de données des annales du Baccalauréat depuis 2010, en pdf. Le moteur de recherche permet une sélection par année, série, spécialité, épreuve ou type d'examen. Les sujets du brevet des collèges seront aussi accessibles en 2013.

POUR S'INITIER OU SE PERFECTIONNER EN INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE

ressources payantes

Éditions ENI (abonnement en ligne ou cédéroms) : < www.editions-eni.fr >, apprentissage très riche de la bureautique : MS Office 2003 à 2010 de « débutant » à « expert », Open Office ; travail dans l'environnement du logiciel.

En ligne, solution MEDIPlus eLearning : travail en local si le logiciel est installé sur le poste, à distance dans le cas contraire.

Sur cédérom, Médiactiv' : l'Atout réussite, nécessite d'avoir le logiciel en local sur le poste.

Edu-Performance Canada (abonnement en ligne ou cédéroms) : < www.edupformance.com >, initiation informatique et bureautique, très didactique pour les débutants complets. Sur cédérom, diffusion Mindscape. En ligne, diffusion < www.toutapprendre.com >.

Elephorm (cédéroms et dévédéroms) : < www.elephorm.com >, bureautique, réseau, traitement d'image.

Smartcanal (abonnement en ligne) : < www.smartcanal.fr >, quelques modules pour débiter avec le pack Office.

VODECLIC (abonnement en ligne) : < www.vodeclit.com > plus de 10 000 vidéos de quelques minutes pour s'initier à tout ce qui touche à l'informatique et au multimédia.

VTC (abonnement en ligne ou cédéroms) : < www.vtc.com >, sur cédérom diffusion Logivaro, < <http://tutorum.fr> >, cours vidéo d'apprentissage des principaux outils de bureautique, de traitement d'image et autour d'Internet.

ressources gratuites

Découverte du PC, Carrefour numérique, Universcience : < www.cite-sciences.fr/fr/carrefour-numerique/contenu/c/1239022827643/tutoriels/ >, des animations interactives pour découvrir et apprendre en ligne les composants de base de l'informatique et d'Internet.

siteduzero.com, Simple IT : < www.siteduzero.com >, site très riche et très sérieux qui propose à travers de très nombreux tutoriels de

découvrir ou de mieux comprendre les langages de création de pages Web (XHTML, CSS, PHP, MySQL et J2EE), les langages de programmation (C, C++, Java et Java API) et deux outils de modélisation 3D (Blender et Maya). Chaque tutoriel se termine par des QCM. Le site s'enrichit très régulièrement de nouveaux tutoriels et de nouveaux commentaires d'internautes.

SAVOIRS DE BASE, FRANÇAIS, MATHÉMATIQUES, COMPÉTENCES CLÉ

ressources payantes de remise à niveau et de formation pour adultes

Coach Adultes (cédéroms) : < www.genyx.fr >, remédiation pour adultes, alphabétisation, reconnaissance des sons, savoirs de base, outils pratiques (horaires de train, carte vitale, lire une carte...).

Gerip : < www.igerip.fr >, ensemble d'outils de remédiation pour adultes créés par des orthophonistes, lecture/écriture, mémoire, logique...

Jonas formation (abonnement en ligne ou cédérom) : < www.jonas.fr >, ressources de formation de base pour des adultes, base du français (lecture écriture compréhension) et des mathématiques (opérations simples, proportions) élaborées par des formateurs, et maths avec les titres produits par TNT : LCPE, Bien écrire, MAC 6.

Onlineformapro (abonnement en ligne) : < www.onlineformapro.com >, rappels en français et en mathématiques, initiation à l'informatique.

Orthodidacte (Zeugmo SAS) (abonnement en ligne) : < www.orthodidacte.com >, révisions de l'orthographe, un mode « orthomètre » : test à passer qui détermine un parcours de formation, un mode « exercice entraînement » pour l'orthographe.

Modules spécifiques pour les scolaires et pour le FLE.

Autres ressources : soutien scolaire, code de la route, concours-examens, développement personnel

Le Code de la route en ligne, Permis école (abonnement en ligne) : < www.permisecole.com >, version mise à jour très régulièrement du code de la route et des tests, quelques tests en libre accès.

Lesocial.fr (abonnement en ligne) : < www.lesocial.fr >, préparation des concours et examens des métiers du secteur social, mine de renseignements sur le secteur social, actualisation régulière des informations, mise à jour mensuelle des QCM et QUIZ.

Maxicours (abonnement en ligne) : < www.maxicours.com >, site de soutien scolaire du CP au BTS, en passant par quelques filières professionnelles, avec un module pour adultes, formation de base et préparation de concours. Diffusion Toutapprendre.com : < <http://soutien-scolaire.toutapprendre.com> >.

Smartcanal (abonnement en ligne) : < www.smartcanal.fr >, développement personnel, gestion du stress, du temps, entretiens et un module d'orthographe.

AUTOFORMATION À LA BPI :

TABLEAU QUELQUES INCONTOURNABLES

Le tableau ci-dessous recense les principales ressources électroniques (cédéroms, sites Web gratuits ou payants) proposées par la Bpi. Leur description est accessible sur le site de la Bpi < www.bpi.fr >, onglet Recherche documentaire, Explorer par collection, Autoformation. La rubrique « En accès libre sur le web » permet d'accéder directement aux ressources gratuites sélectionnées³.

3. D'autres sites recensent des ressources d'autoformation : le blog < <http://websito.free.fr> > a migré sur < <http://autoformation.wordpress.com> > créé par des animateurs multimédias et des médiathécaires ; le site du Carrefour numérique d'Universcience : < www.cite-sciences.fr/fr/carrefour-numerique > ; l'espace Web de l'enseignement agricole français : < www.chlorofil.fr >.

Les ressources sont présentées par éditeur. Exemple : Eurotalk (Talk now).

Domaine	grand débutant	débutant faux débutant	intermédiaire	avancé	tous niveaux
Français langue étrangère	alphalire, Balingua, Eurotalk, Le Point du Fle, langage guide, learnissimo, Rosetta stone ltd (Français 1), Talk nowa	Rosetta stone ltd (Français 2 et 3), Eurotalk (Talk now), Auralog (Tell me more Français), Capturator, Balingua	Rosetta stone ltd (Français 3 et 4), Eurotalk (Talk more), Auralog (Tell me more Français), Ifrale (Pas de problème), Capturator	Rosetta stone ltd (Français 4 et 5), Eurotalk (Talk business), Auralog (Tell me more Français), Capturator	Zeugmo SAS (ORTHOdidacte)
FLE (sites gratuits)	Le Point du Fle (alphalire), langage guide, learnissimo	TV5 (apprendre le français avec TV5, première classe), PERROT Thierry (lexiquefle... phonétiquefle)	TV5 (apprendre le français avec TV5, 7 jours sur le planète), PERROT Thierry (polarfle... peinturefle)	TV5 (apprendre le français avec TV5, 7 jours sur le planète), PERROT Thierry (polarfle... peinturefle)	Le Point du FLE (exercices)
Anglais, Espagnol	Balingua, Eurotalk, Rosetta stone ltd (niveau 1), Talk now	Rosetta stone ltd (niveau 2 et 3), Eurotalk (Talk now), Auralog (Tell me more), Capturator, Mycow, Balingua	Rosetta stone ltd (niveau 3 et 4), Eurotalk (Talk now), Capturator, Auralog (Tell me more), Digital publishing-Speex (Digital English / Spanish), Mycow	Rosetta stone ltd (niveau 4 et 5), Eurotalk (Talk business), Capturator, Auralog (Tell me more), Vocabole e-toeic	...

Autres langues étrangères	Balingua, Eurotalk, Rosetta stone ltd (niveau 1), Talk now	Rosetta stone ltd (niveau 2 et 3), Eurotalk (Talk now), Auralog (Tell me more), Capturator, Balingua	Rosetta stone ltd (niveau 3 et 4), Eurotalk (Talk now), Capturator, Auralog (Tell me more)	Auralog, Capturator, Eurotalk, Rosetta stone ltd (niveau 4 et 5), Talk business, Tell me more, Vocabale e-toeic
bureautique	Eduperformance, Smartcanal, OnlineFormapro,	Eduperformance, Vodeclac, Editions ENI (Mediaplus, Mediaciv), Elephorm, OnlineFormapro, VTC, Tutorum, siteduzero.com	Editions ENI Mediaplus, Eduperformance, Elephorm, Mediaciv, Vodeclac, VTC, Tutorum	Editions ENI Mediaplus, Mediaciv, Vodeclac
informatique, internet	Eduperformance, OnlineFormapro	Eduperformance, Vodeclac, OnlineFormapro, Elephorm, VTC (Tutorum)		
informatique, internet (sites gratuits)	Carrefour numérique, Découverte du PC	siteduzero.com		
savoirs de base, français, maths	Igerip.com, Coach adulte, Jonas Formation (Ressources alpha, LCPE 1, Bien écrire 1)	Igerip.com, Zeugmo SAS (ORTHOdidacte), Jonas formation (Ressources alpha, LCPE 2, Bien écrire 2)	ORTHOdidacte, Zeugmo SAS	ORTHOdidacte, Zeugmo SAS
soutien scolaire	Maxicours	Maxicours, Player Formation	Maxicours	Maxicours
concours examens				lesocial.fr
développement personnel				SmartCanal

DES RESSOURCES POUR LA RECHERCHE D'EMPLOI : UNE SÉLECTION

+++++

RESSOURCES PAYANTES

s'orienter et choisir un métier, découvrir des filières

Actuel-CIDJ (abonnement annuel en version papier et en ligne) : < www.cidj.com/le-cidj/edition/actuel-cidj >, ressource utile pour les professionnels de l'information, de l'orientation et de l'insertion, Actuel-Cidj est constitué de 330 dossiers thématiques sur les études, les métiers, l'emploi et les stages, la mobilité internationale, de plus de 40 000 adresses et plus de 8 000 renvois vers des sites Web sélectionnés. Dans la version en ligne : des dossiers thématiques, 200 vidéos métiers et un espace professionnel (agenda, revue de presse et bases de données : organismes, diplômés, sites web, bibliographies...).

Identifier une ou des entreprises, par secteur d'activité, par région ou pays

Le Kompass : < <http://fr.kompass.com> >, répertoire de 3 millions d'entreprises à l'international (ou au national uniquement), entre 53 et 104 critères de sélection pour effectuer les recherches et 40 champs d'information par entreprise. Un outil très complet, très onéreux et très utile pour effectuer des recherches précises sur des entreprises (concurrents, prospects, clients). Attention, l'outil est d'une relative complexité et n'est pas adapté pour une première approche.

Recherche d'emploi, le marché caché

Le Carrefour local de l'insertion professionnelle (CLIP) édite le **Guide des réseaux et services d'accès à l'emploi** (guide papier et/ou abonnement numérique) : < www.cbc-clip.org >, sous forme de fiches, ce répertoire recense des services dédiés à l'emploi, secteur par secteur : services en ligne, syndicats, fédérations, agences spécialisées, presse spécialisée, listes d'entreprises, ouvrages de référence, les salons à ne pas manquer, les tendances des marchés et des astuces de professionnels pour contacter les entreprises, trouver des stages, des emplois ou des formations. Une ressource complète et utile, à explorer malgré son apparence désuète.

Pour le secteur sanitaire et social

Site dédié au secteur social et médico-social : < www.lesocial.fr >, actualité juridique, orientation emploi, et formation professionnelle. Revue de presse, annuaire de liens, glossaire, tests de QI interactifs et CVthèque. Premier site du secteur social et médico-social en France, en termes de fréquentation et d'activité (forums). Utile pour les préparations aux concours du secteur social.

RESSOURCES GRATUITES

se renseigner sur ses droits de citoyen et le droit du travail

Site officiel de l'Administration française : < www.service-public.fr >, la référence pour tout ce qui concerne la vie et les droits du citoyen, avec un onglet « formation – travail » qui traite du droit du travail et de la formation.

Portail du droit français : < www.legifrance.gouv.fr >, accès aux textes, lois, jurisprudences et conventions collectives. La référence indispensable.

Site d'information juridique et pratique animé par des juristes et avocats : < www.juritravail.com >, possibilité de consultation par téléphone (appel non surtaxé). Des accès dédiés pour les salariés, les employeurs et les délégués, avec des réponses simples et toujours référencées. Accès à un premier niveau d'information gratuit, puis payant sur demande. À noter, un onglet spécifique et très pratique pour la recherche de conventions collectives : < www.juritravail.com/convention-collective.html >.

sites institutionnels consacrés à l'emploi (liste non exhaustive)

Le site du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social : < <http://travail-emploi.gouv.fr> >, actualité, informations du gouvernement et bulletins officiels.

Site des emplois d'avenir : < <http://travail-emploi.gouv.fr/emplois-d-avenir,2189/> >.

Pôle emploi : < www.pole-emploi.fr >, droits et démarches du demandeur d'emploi. Guides pratiques à télécharger gratuitement : < www.pole-emploi.fr/candidat/affutez-vos-outils-pour-decrocher-un-job--@/suarticle.jspz?id=37360 >, *préparer sa recherche d'emploi : les bons outils, trouver un emploi avec Internet, rédiger une lettre de réponse à une petite annonce...*).

Le répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) : < www.pole-emploi.fr/candidat/les-fiches-metiers-@/index.jspz?id=681 >, accès aux fiches emploi/métiers.

L'emploi en région

Les chambres de commerce et d'industrie (CCI) : < www.cci.fr/web/portail-acfci/accueil >, portail des CCI de France.

Les maisons de l'emploi : < http://fr.wikipedia.org/wiki/Conseil_r%C3%A9gional_de_l'emploi >, ces structures ont pour objectif d'optimiser le service rendu aux demandeurs d'emploi, aux salariés et aux entreprises. Se renseigner dans sa ville.

Autres sites ressources

Site de l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) : < <http://cadres.apec.fr/Emploi/Marche-de-l-emploi> >, permet aux jeunes diplômés et aux cadres de déposer leurs demandes d'emploi et de consulter les offres proposées par des entreprises. La rubrique « Marché de l'emploi » propose des fiches métiers, fonctions, et pays et secteurs.

Réseau Cités des métiers⁴ : < www.reseaucitesdesmetiers.com/reseau-cites-des-metiers/index.php >.

Liste des organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) nationaux : < www.formations-pour-tous.com/liste-opca.php >, pour se renseigner sur la formation professionnelle par secteur.

La situation de l'emploi et du chômage en France

< www.actuchomage.org >, une veille actualisée en permanence sur la situation de l'emploi en France, qui propose une analyse souvent critique, des contacts d'associations et un fil twitter prolifique.

4. Voir l'encadré de la contribution d'Olivier Las Vergnas et Catherine Prokhoroff : « Vous êtes intéressé par les Cités des métiers ? », p. 34.

< www.chomiste-land.com >, des ressources pour les chercheurs d'emploi, site destiné à partager des informations en direction de chômeurs souvent isolés.

faire un cv, une lettre de motivation, préparer un entretien d'embauche

Le site **Apiguide** : < www.apiguide.net/06eco/01emploi/lettres_motivation.html >, plus de 600 modèles de lettres de motivation et de CV recensés sur le Web.

< www.cadremploi.fr >, modèles de CV, modèles de lettres de motivation, exemples de tests de recrutement, tests d'anglais, des conseils pour réussir son embauche. Offres d'emploi.

< <http://emploi.francetv.fr> >, accès généraliste et global sur la recherche d'emploi. Des conseils pour rédiger les CV et lettres de motivation. Des articles pour aider à l'élaboration d'un projet professionnel et préparer un entretien d'embauche. Agenda des salons professionnels.

Le site de **StudyramaEmploi.com** : < www.jeunedip.com >, s'adresse à des jeunes diplômés en recherche d'un premier emploi et propose des modèles de lettres de motivation et de CV classés par secteur d'activité ou en langue étrangère, à télécharger gratuitement. Offres d'emploi.

offres d'emploi, annuaires professionnels (France)

< www.cyber-emploi-centre.com/site/1_emploi/emploi.htm >, liste exhaustive élaborée par le Cyber Emploi-Centre. Plusieurs milliers de références, et un accès possible par ordre alphabétique ou par niveau. Le site propose aussi plus de 1000 sites d'offres d'emploi et plus de 5000 sites d'entreprises qui recrutent en France.

< www.pearltrees.com/infodocsqy/annuaires-entreprises/id1276264 >, sélection d'annuaires d'entreprises gratuits disponibles sur le Web proposée par les bibliothécaires d'Infodoc du Réseau des médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines : annuaires d'entreprises classées par secteur (BTP, marketing, commerce, médias, art..).

ressources presse : offres d'emploi, agenda de salons professionnels, conseils

La gazette des communes : < www.lagazettedescommunes.com >.

Le marché du travail : < www.lemarchedutravail.fr >.

Objectif emploi : < www.objectifemploi.fr >.

moteurs de recherche d'offres d'emploi

100emploi : < www.100emploi.fr >.

123-emploi : < www.123-emploi.com >.

Indeed : < www.indeed.fr >.

Jobijoba : < www.jobijoba.com/fr/ >.

Jobintree : < www.jobintree.com >.

Jobrapido : < <http://fr.jobrapido.com> >.

Keljob : < www.keljob.com >.

Option Carrière : < www.optioncarriere.com >.

Régions Job : < www.regionsjob.com >, site d'offres d'emploi divisé en différents portails régionaux (OuestJob, CentreJob, NordJob, etc.), afin de permettre aux internautes de mieux cibler géographiquement leurs recherches.

Talents.fr : < www.talents.fr/recherche-emploi/ >, proposé par *Le Monde* et *Télérama*, ce site présente des offres d'emploi pour les cadres dans tous les secteurs d'activité.

MÉMENTO

par Georges Perrin

Les quelques conseils et suggestions qui vont suivre s'inspirent naturellement des meilleures pratiques émaillant les témoignages qui décrivent la création d'un service dédié à l'emploi au sein des bibliothèques. Comme nous l'avons vu, ces pratiques sont diverses, selon la taille de la bibliothèque, selon la volonté politique de la tutelle, selon l'ampleur de l'intention de départ et selon l'environnement local.

Mais cette variété de situations ne nous interdit pas de dégager les lignes directrices communes de ces créations et d'en décrire les principales nuances dues à la spécificité de chaque catégorie de bibliothèque. Ainsi, tels sont, selon les étapes de conception et de mise en œuvre, les éléments qu'il convient de prendre en compte pour assurer le succès du futur service.

INSCRIRE CETTE INTENTION DANS LE PROJET DE SERVICE DE LA BIBLIOTHÈQUE

+++++

Si la demande de création d'un tel service au sein de la bibliothèque n'émane pas directement de la tutelle (ville, département, université), mais est plutôt le fruit de la réflexion de l'équipe de la bibliothèque, il convient, bien évidemment, de faire valider le pré-projet par les responsables de la collectivité, en fournissant l'argumentaire le plus complet possible sur les intentions et les objectifs. Il s'agit de créer un nouveau service, venant s'ajouter à l'activité de la bibliothèque : il convient donc d'être clair sur ce nouveau projet, vis-à-vis de la tutelle comme vis-à-vis de l'équipe de la bibliothèque.

ÉTUDIER LA FAISABILITÉ DU PROJET

+++++

LA FAISABILITÉ STRATÉGIQUE

- Optimiser le soutien de la tutelle en associant à chacune des étapes du projet les élus plus directement concernés (Culture, Éducation, Affaires sociales, entre autres), ainsi que les services de la collectivité qui seront impliqués (bureau d'aide sociale, mission locale, etc.) ;
- communiquer en direction de l'équipe de la bibliothèque. S'assurer d'un consensus minimum en ayant recours de préférence au volontariat ;
- recueillir l'avis des usagers par observation des comportements et de la fréquentation des collections existantes dans le domaine de l'économie et de l'emploi. Recourir éventuellement à une enquête auprès du public fréquentant la bibliothèque.

LA FAISABILITÉ ÉCONOMIQUE, MATÉRIELLE ET BIBLIOTHÉCONOMIQUE

- Préalablement à toute proposition précise et définitive, s'assurer de la possibilité d'un financement de la tutelle pour tout développement en termes de personnels, de collections ou d'équipements (mobilier, informatique) ;
- étudier toute possibilité d'aide financière d'autres secteurs de la puissance publique (autre collectivité territoriale, ministère du Travail et de l'Emploi, etc.) ;
- prévoir l'incidence du projet sur la politique documentaire et la redéfinir en fonction de ces besoins nouveaux ;
- étudier, si besoin est, les réaménagements nécessaires à l'installation d'un espace de formation et de postes informatiques supplémentaires ;
- déterminer une organisation d'équipe pour la conduite de la réflexion et de la mise en œuvre du futur système et nommer un chef de projet.

ÉLABORER LE PROJET LUI-MÊME ET CONSTRUIRE LE FUTUR SERVICE

+++++

PRÉVOIR LE FONCTIONNEMENT ET LES MOYENS ADÉQUATS

- Réunir un groupe en interne, sur le mode du volontariat, tout en tenant compte de la pertinence d'une participation des représentants des divers services et organismes concernés. Y associer les élus en charge des dossiers connexes ;
- ce groupe aura pour mission de dimensionner correctement le futur service en fonction des objectifs affichés et de la gradation des actions dont la mise en œuvre est souhaitée : simple renforcement des collections du domaine en un seul espace, sur l'ensemble du réseau ; acquisition d'outils (Web) pour l'autoformation ; extension des espaces de consultation des collections et des postes informatiques ; création et prévision d'équipement d'un espace dédié à la formation, etc. ;
- il aura également à déterminer l'ordre de priorité des publics à desservir : étudiants, demandeurs d'emploi, créateurs d'entreprise, personnes en situation d'illettrisme (salarisées ou non), etc. ;
- il concevra le fonctionnement concret du futur service : organigramme, budget et politique d'acquisition, horaires d'accueil du public, procédures d'assistance aux usagers, fonctionnement des espaces de consultation et de formation (règlement et tenue des plannings), etc. ;
- il élaborera un plan de formation pour les membres en charge du service, et de sensibilisation auprès de l'ensemble de l'équipe ;
- il définira les lignes d'une politique de communication : sur le site Web de la bibliothèque, dans la presse locale, auprès des organismes partenaires, par d'autres canaux.

CONSTRUIRE DES PARTENARIATS

- En liaison avec les élus et le chef de projet, la direction de la bibliothèque prendra contact et négociera avec tous les partenaires qui lui semblent concernés par le projet : organismes chargés de l'emploi (Pôle emploi, missions locales, centres sociaux, etc.), chambres consulaires, etc. ;

- elle définira avec chacun les modalités de son intervention dans le cadre du futur service ;
- elle définira également avec eux l'instance commune d'observation et d'évaluation du fonctionnement du futur service ;
- elle élaborera et soumettra à sa tutelle la signature de documents conventionnels préétablis avec chacun des partenaires pressentis.

LANÇER LE SERVICE

+++++

COMMUNIQUER

Préalablement à l'ouverture du service, il convient de mettre en place une communication efficace : par le biais du site Web de la bibliothèque et de celui de la collectivité, ainsi que ceux des partenaires associés à l'opération, et par des articles dans la presse locale.

ÉVALUER

Fixer une échéance raisonnable (semaines ou mois) pour une première évaluation portant sur la fréquentation et la satisfaction des usagers, et prenant en compte les éventuels dysfonctionnements constatés pour en tirer les conséquences et améliorer le service.

Cette évaluation doit être conduite par un ensemble de personnes constituant un comité de pilotage. Pour composer ce groupe, aux professionnels de la bibliothèque en charge du service s'adjoindront le ou les élus responsables, ainsi que les responsables des organismes associés.

Étant donné l'évolution constante des questions relatives au travail et à l'emploi, ainsi que des politiques mises en œuvre au niveau national comme au niveau local, il est important de concevoir ce service comme devant connaître régulièrement des ajustements, voire des transformations centrales ou marginales. Ceci montre bien l'importance d'une évaluation régulière qui permettra à la bibliothèque et à ses personnels en charge du service de s'adapter aux demandes des usagers et des organismes qui partagent l'organisation et le fonctionnement de ce service avec la bibliothèque.

SIGLES ET ACRONYMES

ACEISP

Accompagnement à la création
d'emploi et à l'insertion sociale et
professionnelle

ADIE

Association pour le droit à l'initiative
économique

AFB

Atelier de formation de base

AFPA

Association pour la formation
professionnelle des adultes

ANLCI

Agence nationale de lutte contre
l'illettrisme

ANPE

Agence nationale pour l'emploi
(aujourd'hui : Pôle emploi)

APCE

Agence pour la création d'emploi

APP

Atelier de pédagogie personnalisée

AREPA

Association régionale de l'éducation
permanente d'Aquitaine

ASSEDIC

Association pour l'emploi dans
l'industrie et le commerce

ATER

Attaché temporaire d'enseignement et
de recherche

BAIP

Bureau d'aide à l'insertion
professionnelle

B2i

Brevet informatique et Internet

BEI

Bibliothèque d'étude et d'information

BGE

Boutique de gestion pour
entreprendre

BIT

Bureau international du travail

BIZ

Berufsinformationszentrum, Office
d'information sur les métiers

BnF

Bibliothèque nationale de France

Bpi

Bibliothèque publique d'information

BU

Bibliothèque universitaire

CAREL

Coopération pour l'accès aux
ressources numériques en
bibliothèque

CCI

Chambre de commerce et d'industrie

CDC

Caisse des dépôts et consignation

C2i

Certificat informatique et Internet

CDI

Centre de documentation et d'information

CEREQ

Centre d'études et de recherche sur les qualifications

CESI

Centre d'études supérieures industrielles

CFI

Crédit formation individualisé

CGPME

Confédération générale des petites et moyennes entreprises

CIBC

Centre institutionnel de bilans de compétences

CIC

Crédit industriel et commercial

CIDJ

Centre d'information et de documentation jeunesse

CIO

Centre d'information et d'orientation

CNED

Centre national d'enseignement à distance

CNFPT

Centre national de la fonction publique territoriale

CREF

Croix-Rouge emploi formation

CRESS

Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire

CRFCB

Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques

CRI

Centre ressources illettrisme

CRL

Centre ressources en langues

CSDL

Caisse sociale de développement local

CUCS

Contrat urbain de cohésion sociale

DGESIP

Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle

DIRECCTE

Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

DOAJ

Directory of open access journals

EAF

Espace autoformation

ECTI

Entreprises, collectivités territoriales,
insertion professionnelle

ECTS

European credits transfer system

EGEE

Entente des générations pour l'emploi
et l'entreprise

ESSEC

École supérieure des sciences
économiques et commerciales

ERREFORM

Espace régional de ressources sur
l'emploi, la formation et les métiers

ETP

Équivalent temps plein

FLE

Français langue étrangère

FOAD

Formation ouverte et à distance

FPP

Forum permanent des pratiques

FONGECIF

Fonds de gestion des congés
individuels de formation

GRETA

Groupement d'établissements
de l'Éducation nationale pour la
formation des adultes

Insee

Institut national de la statistique et
des études économiques

IUFM

Institut universitaire de formation des
maîtres

JKB

Job Karriere Bibliothek

MADIF

Maison d'animation et d'information
sur la formation

MISTRD

Mission de l'information scientifique
et technique et du réseau
documentaire

NYPL

New York Public Library

Onisep

Office national d'information sur les
enseignements et les professions

P@T

Point d'accès à la téléformation

PEF

Point emploi formation

Pôle emploi

(anciennement ANPE)

PLIE

Plan local pour l'insertion et l'emploi

PRCE

Professeur certifié

PREF

Point relais emploi-formation

Prisme

Pôle de ressources et d'information
sur le monde de l'entreprise

RMA

Revenu minimum d'activité

REVODOC

Réseau Val d'Oise documentaire

ROME

Répertoire opérationnel des métiers
et des emplois

RSA

Revenu de solidarité active

RSO

Revenu de solidarité

SAN

Syndicat d'agglomération nouvelle

SCD

Service commun de documentation

SCUIO

Service commun universitaire
d'information et d'orientation

SIE

Service initiatives emploi

SIGB

Système informatisé de gestion de
bibliothèque

SIVOM

Syndicat intercommunal à vocation
multiple

SMIC

Salaire minimum interprofessionnel
de croissance

SRV

Service de renseignements virtuels

TIC

Technologies de l'information et de la
communication

TOEIC

Test of English for international
communication

TOEFL

Test of English as a foreign language

TPE

Travail personnel encadré

TRE

Techniques de recherche d'emploi

VAE

Validation des acquis de l'expérience

VOD

Video on demand

ZUS

Zone urbaine sensible

GLOSSAIRE

Auto-entrepreneur

Statut juridique créé par la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie du 4 août 2008, afin de faciliter la création d'entreprises individuelles. Ce statut délimite les droits et obligations des personnes qui souhaitent, à titre individuel, créer leur propre activité professionnelle dans les domaines du commerce, des services ou des professions libérales.

Autoformation

Cette notion, voisine de l'« autodidaxie », désigne l'action de formation que détermine l'individu par lui-même et pour lui-même. Cette formation choisie peut être suivie dans un système éducatif, dans des groupes sociaux, par recours à des systèmes d'information accessibles à distance. Elle vise généralement à s'insérer professionnellement dans le cadre de la recherche d'un premier emploi, d'un retour à l'emploi ou d'un changement d'orientation professionnelle.

Couveuse d'entreprise

Dispositif d'accompagnement à la création d'entreprise, la couveuse d'entreprise offre un hébergement aux futurs chefs d'entreprise pour leur permettre d'« apprendre à entreprendre ». Elle les aide à tester leur projet en grandeur réelle pour en éprouver la faisabilité technique et juridique, ainsi que la viabilité économique.

Droit individuel à la formation (DIF)

Inscrit dans la loi sur la formation tout au long de la vie professionnelle, le droit individuel à la formation permet à tout salarié de se constituer un crédit d'heures de formation de 20 heures par an, cumulables sur 6 années jusqu'à 120 heures. L'action de formation doit être choisie en accord avec l'employeur. Elle a lieu en dehors du temps de travail, et sa non-utilisation ne donne lieu à aucune compensation financière.

Formation tout au long de la vie

Sujet central de la loi n° 2004-391 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, elle résulte de l'amplification et de la précision de la notion de « formation continue » définie par la loi du 16 juillet 1971. Réglementée par le DIF (voir définition plus haut), elle couvre toutes les catégories de

formations visant l'accès individuel à l'emploi ou l'adaptation aux évolutions du métier exercé. Cette notion couvre également la formation nécessaire à un changement de profession.

Idea store

Né en Grande-Bretagne en 1999, ce concept définit un nouveau type de bibliothèque ouverte 7 jours sur 7 en libre accès, et offrant une grande variété de services de tous ordres : service d'information, de formation continue, de rencontre et de loisirs. Peuvent s'y adjoindre des services de proximité : café, crèche, etc. Il s'agit de lieux très ouverts proches dans leur offre et dans leur fonctionnement des centres culturels. L'idée originelle est celle d'un accueil du public plus large et plus performant car plus en adéquation avec l'attente des publics habituellement éloignés de la bibliothèque.

Illettrisme

Reconnu officiellement en France depuis le début des années 1980, il caractérise la situation des « personnes de plus de 16 ans, ayant été scolarisées, et ne maîtrisant pas suffisamment l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle ». En France, 7 % de la population âgée de 18 à 65 ans est en situation d'illettrisme. Parmi ces personnes, plus de 50 % ont un emploi.

Incubateur

Voir « couveuse d'entreprise »

Learning centre

Littéralement « centre d'apprentissage », le *learning centre* est né aux États-Unis et en Grande-Bretagne au milieu des années 1990. Prioritairement développé dans les universités, il s'identifie soit comme une bibliothèque entière, soit comme un simple secteur de celle-ci. Le concept se définit essentiellement par l'imbrication de la ressource documentaire et de la pédagogie. Un accent particulier y est mis sur l'assistance à l'utilisateur et le travail en groupe. Né dans les universités, le modèle essaime désormais dans les grandes bibliothèques municipales.

Objectifs d'action

Sérialisés à l'origine par la Cité des métiers à partir des besoins identifiés des usagers, ils permettent d'organiser les ressources, les espaces et les interventions d'assistance adaptés avec le maximum d'efficacité. Pour la Cité des métiers, les besoins qui déterminent ces objectifs d'action s'énoncent ainsi : « Choisir son orientation – Définir ses choix – Découvrir le monde professionnel et les métiers – Élaborer un projet d'étude ou de formation – Connaître le fonctionnement du système éducatif ».

Parrainage d'entreprise

L'accompagnement des créateurs ou repreneurs d'entreprise peut prendre plusieurs formes. Pour l'essentiel, l'assistance dont ils peuvent bénéficier est soit le fait d'organismes spécialisés (incubateur, couveuse d'entreprise), soit celui de personnes expérimentées dans le domaine d'exercice de leur future entreprise. Ces dernières, généralement retraitées, sont souvent regroupées au sein d'associations spécialisées et travaillent la plupart du temps de façon bénévole.

Portage salarial

Dispositif contractuel par lequel une association ou un organisme spécialisé verse un salaire à un travailleur indépendant (consultant ou prestataire) intervenant dans son domaine de compétence, à titre individuel et pour son propre bénéfice professionnel et financier. Pour ce travailleur indépendant, ce système offre l'avantage de pouvoir exercer pleinement son métier, tout en étant libéré de toute contrainte de gestion administrative et comptable.

Porteur de projet

Ce vocable désigne la personne qui a l'intention de créer ou de reprendre une entreprise. Pour mener à bien son projet, elle a généralement recours à une couveuse d'entreprise ou un incubateur. Quelle que soit son implication dans le processus, elle doit pouvoir avoir accès à toutes

les ressources, documentaires ou autres, susceptibles de l'aider dans la conduite de son projet.

Réingénierie

Redéfinition du schéma d'organisation d'un service. Il ne s'agit pas seulement d'une recherche d'optimisation budgétaire ou fonctionnelle de ce service, mais du processus de réflexion sur une nouvelle articulation de ses éléments et de la mise en œuvre de la nouvelle organisation qui en découle, dans la perspective d'une prestation plus adéquate par rapport aux besoins du public concerné. La réingénierie est le processus même d'une évolution et d'une réadaptation permanente du service, comme c'est le cas à la Cité des métiers de La Villette.

Sérendipité

Fait de découvrir par hasard, au cours d'une recherche précise, quelque chose qu'on ne cherchait pas, et d'en tirer profit dans un domaine voisin ou différent de celui de sa recherche initiale.

Validation des acquis de l'expérience (VAE)

Dispositif qui permet d'obtenir tout ou partie d'une certification sur la base d'une expérience professionnelle de 3 ans minimum, après validation par un jury des connaissances et compétences acquises. Cette validation des acquis est accessible à toute personne qui a exercé une

activité professionnelle, quel que soit son statut : salarié, artisan, travailleur indépendant, agent public ou bénévole.

VisioGuichet

Ce dispositif technique de télécommunication permet à une population située en zone rurale ou excentrée d'accéder aux services administratifs en lui évitant des déplacements dans les grandes agglomérations. Par le biais d'une communication audiovisuelle, l'utilisateur peut atteindre un agent de l'administration équipé de la technologie adéquate. Il peut ainsi, non seulement obtenir les informations dont il a besoin, mais aussi enclencher une démarche administrative puisque le VisioGuichet permet la saisie et l'impression de formulaires administratifs à distance.

BIBLIOGRAPHIE

La formation professionnelle tout au long de la vie

Loi n° 2009 – 1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie. [En ligne] < <http://legifrance.gouv.fr> >.

Michel Netzer, « De la formation permanente à la “formation professionnelle tout au long de la vie” », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 2, pp. 75-77. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0072-012> >.

« La formation professionnelle des demandeurs d'emploi », *Rapport du groupe de travail sur la formation professionnelle des demandeurs d'emploi à Monsieur le Secrétaire d'État à l'emploi*, Paris, La Documentation française, 2010.

L'autoformation

Philippe Carré, *L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir*, Paris, Dunod, 2005 (coll. Psycho sup).

Stéphanie David, *Médiation et/ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ?*, Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Anne Volkoff : enssib, 2008. [En ligne]

< www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1738 >.

Régine Daval, Anne Jay, Anne Volkoff, « L'autoformation à la Bibliothèque publique d'information », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 3, pp. 50-57. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-03-0050-007> >.

Bruno Dartiguenave, « Bibliothèques et autodidaxie », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 3, pp. 36-41. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-03-0036-005> >.

Camilla Giorgetti, Serge Paugam ; avec la collaboration de Benoît Roullin, Ingrid Bejarano, Juliette Ferryrolles et Léna Paugam. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*, Paris, Presses universitaires de France, 2013 (collection Le Lien social).

Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2006 (coll. Pratique).

orientation et insertion professionnelle

Olivier Chourrot, Élisabeth Meller-Liron : « Bibliothèques et insertion professionnelle », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 2, pp. 6-12. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001> >.

Jean-Louis Durpaire, Daniel Renoult, « L'accès à la formation à la documentation du lycée à l'université : un enjeu pour la réussite des études supérieures », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2009, n° 2009-000. [En ligne] < http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/47/1/Former_a_la_documentation_9_mars_version_definitive_133471.pdf >.

« Enseignement supérieur : les défis de la professionnalisation », *Formation emploi*, n° 117, La Documentation française, 2012.

Carine El Bekri-Dinoird (dir.), *Favoriser la réussite des étudiants*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2009 (coll. La Boîte à outils ; 17).

Les nouvelles formes de bibliothèque

Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 4, pp. 57-63. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> >.

Suzanne Jouguelet, « Les learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2009, n° 2009-22. [En ligne] < http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf >.

Sergio Dogliani, « Les Idea Stores », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2008, t. 53, n°1, pp. 69-72. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013> >.

Song Yoo-Seong, "Collaboration with the Business Career Services Office: A case study at the University of Illinois at Urbana Champaign", *Research Strategies*, 2005, n° 20, pp. 311-321.

La lutte contre l'illettrisme

Nathalie Robatel, « La France de l'illettrisme : constats et perspectives », *Problèmes et politiques sociaux*, n° 975, La Documentation française, 2010.

Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), « L'action culturelle et la lutte contre l'illettrisme : actes de la rencontre nationale, Lyon 14 juin 2006 », ANLCI, 2007, 62 p.

Juliette Doury-Bonnet, « L'illettrisme entre actions et réflexions », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 5, pp. 68-69. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-05-0068-003> >.

Joëlle Guidez, « Lutte contre l'illettrisme à la médiathèque d'Albertville », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n° 5, pp. 108-109. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-05-0108-015> >.

LISTE DES ILLUSTRATIONS

Tableau. Les principaux types d'usage de la Cité des métiers	p. 30
Encadré. Vous êtes intéressé par la Cité des métiers ?	p. 34
Encadré. Pistes pour monter un service emploi-formation-insertion professionnelle	p. 36
Schéma. Le parcours du porteur de projet	p. 59
Encadré. Les modules du stage de pré-rentree	pp. 68-69
Encadré. Les divers statuts des emplois étudiants	p. 73
Encadré. Des emplois étudiants dans les médiathèques de Toulouse	p. 76
Tableau. Les domaines documentaires privilégiés par le Croix-Rouge emploi formation	pp. 108-109
Tableau. Les collections et leur utilisation	p. 141
Encadré. Des ateliers personnalisés : ressources documentaires pour la recherche d'emploi et la création d'activité	p. 146
Schéma. Dispositif de veille et de diffusion sélective de l'information sur Internet	p. 151
Tableau. Cotes validées du Point emploi formation / BMVR de Toulouse	pp. 161-162
Encadré. La page Web du Point emploi formation	p. 167
Tableau. Autoformation à la Bpi : quelques incontournables	pp. 175-176

LISTE DES AUTEURS

Aurélie Andry

Responsable du fonds Infodoc
Emploi-Formation, Médiathèque du
Canal, Réseau des médiathèques de
Saint-Quentin-en-Yvelines

Abdessamad Baazizi

Chef de projet en charge du pôle
« création d'entreprise », Maison de
l'emploi de Bordeaux

Yoann Bourion

Responsable du pôle « Systèmes
d'information – bibliothèque
numérique », Bibliothèque municipale
de Bordeaux

Grégory Colcanap

Directeur de la Bibliothèque de
l'université d'Evry Val d'Essonne

Charlotte Henard

Responsable des pôles « Société
et civilisations » et « Actualité »,
Médiathèque José-Cabanis,
Bibliothèque municipale à vocation
régionale de Toulouse

Jean-André Ithier

Responsable de la Médiathèque
Croix-Rouge, Bibliothèque municipale
de Reims

Catherine Jackson

Directrice de la collection la
Boîte à outils, Presses de l'enssib
(Villeurbanne)

Anne Jay-Ghilain

Responsable du service
Autoformation, Bibliothèque publique
d'information (Paris)

Olivier Las Vergnas

Directeur de la Cité des métiers –
Universcience, Cité des sciences et
de l'industrie, secrétaire général du
réseau international des Cités des
métiers (Paris)

Pascal Leray

Directeur de la Bibliothèque d'étude
et d'information, Communauté
d'agglomération de Cergy-Pontoise

Caroline Lopez

Chargée de collections au Pôle de
ressources et d'information sur le
monde de l'entreprise, Bibliothèque
nationale de France, département
Droit, économie, politique (Paris)

Sandrine Malotaux

Directrice du Service commun de
la documentation, Institut national
polytechnique de Toulouse

Héloïse Marill

Chargée de collections au Pôle de
ressources et d'information sur le
monde de l'entreprise, Bibliothèque
nationale de France, département
Droit, économie, politique (Paris)

Bénédicte Parmentier

Directrice de la Médiathèque
cantonale de Pampelonne

Georges Perrin

Inspecteur général honoraire des
bibliothèques

Catherine Prokhoroff

Coordination de la documentation de
la Cité des métiers – Universcience,
Cité des sciences et de l'industrie
(Paris)

Jacques Sauteron

Responsable de la politique
documentaire, Service commun de la
documentation de l'université Lille 3

Sylvie Tomic

Directrice adjointe de la Médiathèque
départementale de la Drôme (Valence)

Jean-Marc Vidal

Responsable de l'Unité collections et
grandes bibliothèques, Bibliothèques
municipales de Grenoble

Françoise Yon-Cassat

Coordinatrice du Pôle de ressources
et d'information sur le monde de
l'entreprise, Bibliothèque nationale de
France, département Droit, économie,
politique (Paris)

Secrétariat d'édition :
Silvia Ceccani

Mise en page :
Alexandre Bocquier

Conception graphique :
atelier Perluette, 69001 Lyon.
< www.perluette-atelier.com >

Achevé d'imprimer en avril 2013
imprimerie Bialec (Nancy)



dépôt légal : 1^{er} semestre 2013

Pour suivre l'actualité de nos publications : < www.enssib.fr/presses >.