



# 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

### FRANÇOISE YON-CASSAT

francoise.yon-cassat@bnf.fr

### CAROLINE LOPEZ

caroline.lopez@bnf.fr

*Bibliothèque nationale de France  
Département Droit, économie, politique*

*Françoise Yon-Cassat est coordonnateur de Prisme à la BnF. Diplômée de l'Institut d'études politiques de Paris et titulaire d'un DESS en droit, elle a été ingénieur d'étude – responsable d'édition pour l'Orstom et chargée d'études économiques à Charbonnages de France.*

*Caroline Lopez est chargée de collections pour Prisme. Diplômée de l'INTD et de l'ACI-Negocia, titulaire d'un DESA du Cnam en psychologie du travail, elle a été chargée de budgets de marketing direct dans le groupe Publicis, responsable de la médiathèque de l'ENSPTT puis de l'information opérationnelle d'une banque d'affaires.*

La recherche d'information constitue l'une des étapes des processus de recherche d'emploi comme de création d'entreprise. Mais elle est conditionnée par le dispositif de médiation qu'on y associe. Ces deux constatations sont à la base du positionnement de la BnF en direction des publics spécifiques que sont les demandeurs d'emploi et les créateurs d'entreprise.

### Quelle demande d'information ?

Les bibliothèques, notamment celles de proximité, s'intéressent depuis longtemps à leurs lecteurs demandeurs d'emploi. L'évidence du besoin « social » a conduit beaucoup d'entre elles à constituer des fonds méthodologiques, usuels et pratiques : comment rédiger une lettre de candidature, les clés du CV, et autres conseils pour l'entretien et les tests de recrutement. Elles sont aussi un lieu de lecture privilégié pour la presse : magazines hebdomadaires et mensuels, presse quotidienne économique, titres spécialisés du type *Rebondir* ou *Challenges*.

Mais le « parcours du combattant » que sont devenues la recherche d'un emploi qualifié ou la création d'une entreprise conduit vite au-delà des « Mettre son CV sur internet » ou « Travailler en solo ». À mesure de l'avancement de sa relation avec les réseaux d'accompagnement, le porteur de projet accroît sa demande d'informations sectorielles pour alimenter sa démarche, salariée ou entrepreneuriale. La difficulté est de

répondre avec un fonds documentaire permanent à des demandes qui couvrent un champ de plus en plus vaste, à la mesure de l'imagination créative des individus : plasturgiste de baignoires de luxe, styliste en layette bio, services à la personne, « wedding planner », concierge d'entreprise, adresses de laboratoires pharmaceutiques en Roumanie ou perspectives d'une fromagerie à Shanghai...

Ce type de documentation sectorielle, professionnelle sans être technique, n'entre que peu dans les traditions des bibliothèques publiques françaises. Elle est trop coûteuse, et le fait d'être éditée hors des circuits habituels la rend difficile d'accès. Elle reste pourtant soumise aux obligations de dépôt légal ; on la trouve donc dans les collections patrimoniales de la BnF. En essayant de l'étendre aux salles ouvertes au grand public, le Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise (Prisme) reste fidèle aux deux orientations fixées au site François-Mitterrand lors de sa création en 1996 : l'affirmation de l'encyclopédisme des collections et l'accueil de nouveaux publics. Il s'agit bien là de mettre à leur disposition un certain champ de la connaissance.

### Quelle offre documentaire ?

Situé en « haut-de-jardin » ou « bibliothèque d'étude », autrement dit dans l'espace ouvert à tous les publics à partir de 16 ans, Prisme constitue l'ensemble de ses fonds par acquisi-

tions. Comme tout gestionnaire de budget, il lui faut faire des arbitrages, ce qui conduit à articuler des fonds papier et électronique, au plus près de la demande, avec le souci d'éviter les doublons. L'encadré ci-contre précise la nature des fonds concernés.

Les ouvrages et les bases de données sont réunis dans un espace clairement identifié (Prisme), inséré dans un espace plus large: la salle de Droit, économie, politique. En jouant sur la proximité, une synergie s'établit entre les collections. Par exemple, pour passer du choix d'un statut professionnel à la consultation des conventions collectives ou du plan comptable.

En principe, tout est en place pour la consultation du lecteur: l'offre est constituée et l'espace aménagé, les documents sont en libre accès et les postes informatiques prêts à servir. Il n'a plus qu'à venir et à exploiter... Mais l'expérience montre qu'il en va tout autrement dans la réalité: il va falloir l'inciter à venir et lui donner des raisons de revenir.

### Médiation : pourquoi ? comment ?

Nombreux sont les demandeurs d'emploi et les créateurs d'entreprise qui ne font pas partie des publics traditionnels de la BnF. À leur manque de familiarité avec les bibliothèques en général, s'ajoutent préjugés et appréhension vis-à-vis de la BnF qu'ils perçoivent souvent comme une institution purement « culturelle », éloignée ou indifférente à leurs préoccupations. Il faudra donc une communication active et ciblée pour dépasser les opinions préconçues; autrement dit, leur faire savoir qu'« il n'y a pas que des livres anciens et des manuscrits à la BnF »...

Mais ce n'est pas encore suffisant, tant les *a priori* sont forts. Le lecteur averti hésite encore à venir: « La BnF, ce n'est que pour les chercheurs », « Je ne vais pas savoir », « Où aller ? », « Comment faire ? ». L'institution doit manifester de façon concrète sa volonté d'accueillir ces publics qui ne s'y sentent pas « légitimes ».

Le deuxième problème est l'évaporation du public après sa première visite. Perdu dans un grand établissement où il se sent anonyme, dont il ne

#### L'OFFRE DOCUMENTAIRE DE PRISME

##### L'offre documentaire papier

- *Études de marché et études sectorielles*: fonds coûteux; tirages limités; acquisitions au gré à gré auprès d'organismes professionnels ou de cabinets d'études.
- *Annuaire et répertoires professionnels*: fonds difficile à réunir, hors circuits traditionnels, à la limite de la littérature grise.
- *Presse professionnelle*: fonds très évolutif; la vie des titres dépend de celle de leur secteur d'appartenance.
- *Thématiques*: méthodologies de recherche d'emploi et de création d'entreprise, orientation professionnelle et reconversion, gestion de carrière; fonds plus accessible, circuit éditorial classique.

##### L'offre documentaire électronique

- Complément indispensable du papier: une grande partie de l'édition professionnelle s'est dématérialisée pour réduire ses coûts.
- Les contenus des bases sont de même nature que le fonds papier: études de marché, annuaires, presse professionnelle.
- L'électronique améliore la mise à jour et l'étendue de la couverture géographique: information financière, presse étrangère et études sectorielles par pays.
- Les modalités de recherche sont optimisées.

connaît que peu, ou pas, les règles, dont il ne comprend pas la langue<sup>1</sup> (monographies, indexation, notice, cote...), l'apprenti lecteur perd pied. Le conseil, à la banque de la salle, et la fourniture de plusieurs références ne suffisent pas à le rendre autonome, capable de faire évoluer sa recherche et maîtriser cette masse pour n'en tirer que l'utile.

Les particularités du fonds Prisme accentuent cette difficulté: multiplicité des sources et de leur nature, méthodologie différente d'une base de données à l'autre, éditeurs peu connus, sans oublier la nécessité de reformuler souvent la demande du lecteur pour la traduire dans les concepts utilisés par la bibliothèque. La situation se complique quand son projet oblige le lecteur à consulter dans plusieurs domaines, donc à prolonger ses recherches

1. Voir: Noëlle Balley, « Le bibliothécais sans peine: petit manuel de conversation courante à l'usage des visiteurs pressés », *BBF*, 2007, n° 3, p. 78-81 (Ndlr).

d'une salle à l'autre. Au terme d'une journée frustrante, il risque de renoncer à toute recherche en bibliothèque concernant son projet professionnel.

Si ces phases n'ont rien d'exceptionnel, la taille de l'établissement et le poids de son image les rendent particulièrement aiguës. L'attention a donc été portée sur l'accueil de ces publics spécifiques.

### Faire savoir et faire venir

#### Le partenariat avec les réseaux d'accompagnement

Pour toucher ce lectorat potentiel, les réseaux dédiés à l'accompagnement se sont révélés particulièrement efficaces. En orientant vers la BnF les personnes qu'ils suivent et qu'ils forment, leurs conseillers qualifient du même coup les ressources proposées et communiquent sur les contenus. Parmi les principaux réseaux partenaires, citons:

- le réseau Adil/Boutiques de gestion d'Île-de-France;
- la CCIP – Chambre de commerce et d'industrie de Paris (Paris et petite couronne);
- les « Maisons du développement économique et de l'emploi » de la ville de Paris;
- les sites du Pôle emploi d'Île-de-France;
- de nombreuses associations du secteur.

Une forte coopération s'est ainsi développée entre Prisme et ces relais d'information qu'il considère comme ses prescripteurs. Elle se manifeste par:

- des visites professionnelles réservées aux conseillers;
- la fourniture de dépliants thématiques;
- la fourniture d'affichettes pour leurs espaces publics et lieux de consultation;
- la mise en place de formulaires d'orientation par les prescripteurs eux-mêmes;
- des conventions de partenariat plus formelles pour l'accueil des porteurs de projets.

Le lecteur, ainsi encouragé à venir, reçoit aussi un « message fort » de la part de la bibliothèque: l'exonération. Depuis 2005, toute personne inscrite

au Pôle emploi, ou bénéficiaire du RMI (revenu minimum d'insertion) ou de l'aide sociale, se voit délivrer pour un an une carte gratuite; les formalités sont simples et rapides.

### Rendre autonome

#### Offrir plus que des collections : donner les moyens d'y accéder

Pour mieux accompagner ces lecteurs, depuis avril 2007, l'équipe de Prisme anime des ateliers d'initiation aux ressources documentaires pour la recherche d'emploi et la création d'activité<sup>2</sup> où elle réunit volontairement ces deux publics. Il aurait été artificiel de les séparer, car ce sont souvent les mêmes personnes à différents stades de leur réflexion. Leurs paroles en salle en témoignent : « Je cherche un emploi », « Je crée mon propre emploi », « J'ai un projet spécifique »... L'opportunité les aidera à trancher<sup>3</sup>. En outre, même dans le cas de projets différenciés, leurs besoins documentaires restent semblables : c'est l'exploitation de l'information qui fait la différence (cf. l'encadré « L'offre en regard des besoins »).

Ces ateliers hebdomadaires, d'une durée de deux heures et demi à trois heures, accueillent une dizaine de personnes. Ils visent à expliciter ce que chacun peut tirer des différents documents et outils, en fonction de sa situation propre, et à fournir des méthodes de recherche adaptées à cette finalité professionnelle. Présentations et manipulations des outils électroniques, dont les bases de données les plus adéquates, s'y succèdent. On y propose

2. Pour plus d'informations, voir le site web de la BnF : [www.bnf.fr](http://www.bnf.fr), La Bibliothèque > Services au public > Formations des lecteurs.

3. La corrélation entre chômage et création d'entreprise est établie dans les études publiées par l'APCE (Agence pour la création d'entreprises) et ses partenaires. En 2007, seulement 13 % des entreprises créées dans l'année ont recruté. « Il faut certainement voir ici un lien avec la volonté de plus en plus affirmée par les nouveaux dirigeants d'assurer avant tout leur propre emploi. »

La création d'entreprise en 2007 en France : quelles caractéristiques ? quelles évolutions ?, APCE, Paris, mars 2008, 17 p. Source : Insee - Base de données Sirene. [http://media.apce.com/file/78/9/note\\_annuelle\\_2007.19789.pdf](http://media.apce.com/file/78/9/note_annuelle_2007.19789.pdf) (consulté le 13 janvier 2009).

#### L'OFFRE EN REGARD DES BESOINS

	Personne en recherche d'emploi	Porteur de projet
<b>Outils méthodologiques</b>	Préparer CV et lettres de motivation, utiliser les réseaux, s'entraîner aux tests	Monter le projet de création d'entreprise (« business plan »)
<b>Annuaire professionnels et répertoires d'entreprises</b>	Cibler l'envoi de CV (noms de responsables destinataires)	Prospecter de futurs clients, sélectionner des fournisseurs
<b>Études de marché</b>	Connaître les tendances du secteur et alimenter l'entretien d'embauche, voire repérer les principales sociétés présentes	Évaluer la concurrence, définir la « niche » d'activité
<b>Information légale et financière</b>	Connaître la structure et la santé d'un employeur éventuel	Évaluer la fiabilité d'un futur partenaire
<b>Presse professionnelle</b>	Être plus réactif dans ses démarches, entretenir ses connaissances	Saisir l'évolution des tendances

#### INFORMATIONS PRATIQUES

- Prisme : Bibliothèque nationale de France, site François-Mitterrand, Bibliothèque d'étude, salle D - mezzanine.
- Horaires : 10 h-20 h du mardi au samedi, 13 h-19 h le dimanche.
- Conditions d'accès : ouverte à tous à partir de 16 ans.
- Tarifs : ticket 1 journée 3,30 €, carte annuelle 35 € (tarif réduit 18 €). Exonération pour les demandeurs d'emploi, les titulaires du RMI ou de l'aide sociale, sur justificatif.

#### Ateliers d'initiation : ressources documentaires pour la recherche d'emploi et la création d'activité

- Gratuit pour les lecteurs munis d'un titre d'accès.
- Sur inscription auprès du service de l'accueil de la BnF - Hall Est.
- Le jeudi, de 10 h 30 à 13 heures.

des modes de requêtes du catalogue en ligne très pragmatiques et les exercices sont choisis « à la volée », en fonction de la situation des personnes présentes; aucune séance n'est identique, même si la structure générale est fixe.

L'atelier se veut aussi très interactif : toutes les questions peuvent être posées. Même les notions en apparence les plus basiques reçoivent une mise à niveau : qu'est-ce qu'une cote?, le code du comportement en salle, les limites de la photocopie. Il se révèle très rassurant pour les personnes non familières des bibliothèques de rappeler le cadre commun et de fixer les règles; dépasser l'implicite est aussi une façon d'intégrer.

Au bout de presque deux ans, la fréquentation de ces ateliers continue sa progression. Pour l'année 2008, plus de 250 personnes ont été formées. Et on les retrouve en salle, jusqu'à l'aboutissement de leur projet.

### Segmentation des publics et médiation

Cet accompagnement, gage d'une utilisation efficace des collections, se poursuit au-delà par un travail sur les lecteurs en situation professionnelle. Là aussi, il a fallu mettre en place des dispositifs adaptés à leurs besoins et prenant en considération leurs spécificités (manque de temps, diversité des structures...). La Carte Pro<sup>4</sup>, destinée à tout professionnel dans le cadre de son activité (travailleur indépendant, salarié de grande entreprise ou d'organisme public...), lui simplifie les modalités d'inscription et les conditions d'accès aux collections, et lui assure une bonne prise en main des outils de recherche.

Ces divers services, mis en place à partir de la segmentation des publics, ont tous en commun un volet formation qui montre bien l'importance de la médiation pour une bonne appropriation des fonds, particulièrement dans le cas de publics spécifiques. ●

Février 2009

4. Pour plus d'informations, voir le site web de la BnF : [www.bnf.fr](http://www.bnf.fr), La Bibliothèque > Services au public > Carte Pro.