

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

ANNE BALAVOINE
anne.balavoine@agglo-sqy.fr

Médiathèque du Canal
Saint-Quentin-en-Yvelines

Titulaire d'un DUT de documentation, d'une MST audiovisuel et multimédia et d'un DESS de communautés virtuelles et management des compétences en réseau, Anne Balavoine est responsable de l'espace documentation multimédia de la médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines après avoir été responsable de son espace informatique et multimédia. Elle est par ailleurs membre du conseil d'administration de l'ADDNB (Association pour le développement des documents numériques en bibliothèques).

Le service de documentation de la médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines¹ applique depuis 2006 une démarche pour le développement des collections et des services vers les domaines de l'emploi, de l'insertion et de la formation tout au long de la vie, dont le bilan peut être aujourd'hui tenté. De nouvelles perspectives en découlent.

L'espace

L'appréhension du lieu est spécifique puisque tous les documents sont en consultation sur place uniquement. L'espace se divise en plusieurs pôles, dont la configuration est la suivante :

- Salle de travail permettant d'accueillir jusqu'à cent personnes. Une petite salle de travail de groupe est également disponible pour une dizaine de personnes maximum.
- Fonds de documents imprimés de référence, classés selon la classification Dewey.
- Pôle multimédia. Neuf ordinateurs avec accès à internet et un large choix de périodiques en ligne. Les usagers peuvent consulter les pages de leur choix. Ils pourront, à partir d'avril 2009, utiliser les périphériques de stockage – clés USB, téléphones et

ordinateurs portables – et auront accès aux outils bureautiques.

- Pôle Infodoc. Créé sur le modèle des services de référence anglais et avec l'aide de la Cité des métiers de la Villette, il propose des documents pratiques et des annuaires liés aux techniques de recherche d'emploi, à l'orientation scolaire et universitaire, à l'apprentissage, à la validation des acquis, au droit du travail, à la formation, à la création d'entreprise, à la vie quotidienne (logement, retraite, santé, famille, loisirs). Une collection de documents spécialisés sur le thème du handicap a été développée depuis 2007 en liaison avec la politique d'accessibilité de la communauté d'agglomération.

- Pôle presse. 40 titres de presse quotidienne et hebdomadaire, dont des titres spécifiques à la recherche d'emploi.

- Pôle scolaire et méthodes de travail. Les documents couvrent les domaines scolaires, du brevet aux CAP, BEP, bac et bac pro, BTS et premier cycle universitaire.

- Pôle préparation aux concours. Les ouvrages couvrent les différents concours de la fonction publique territoriale, d'État et hospitalière, de l'Éducation nationale, du social, les concours d'entrée aux grandes écoles.

Usages et pratiques

Il s'agit d'un espace multi-usage, mettant en avant deux types de fréquentation. D'une part, des usagers

1. Voir : Philippe Debrion, « La médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines », *BBF*, 1994, n° 2, p. 31-35. Localisation et photo de la médiathèque du Canal sur Panoramio : www.panoramio.com/photo/4531136

viennent travailler dans l'espace documentation et consultent les ouvrages de référence mis à disposition ou ceux qu'ils ont eux-mêmes apportés. Cependant depuis 2008, nous avons observé, sur les heures creuses, une appropriation de zones de l'espace pour des cours particuliers, souvent destinés aux adultes. Des associations se retrouvent également dans la petite salle de travail pour des réunions ou des cours de conversation anglaise.

D'autre part, nous observons des usages plus actuels, liés aux pôles multimédia, Infodoc et presse. En effet, ces lieux sont à la fois le reflet de nouvelles pratiques et de préoccupations et difficultés rencontrées dans la vie familiale ou professionnelle : relever ses mails, imprimer ses comptes bancaires, consulter ses comptes Assedic et ANPE, les actions de bourse, mais aussi, de plus en plus, les sites ou journaux d'annonces d'emplois, les guides de droits du travail, les annuaires d'entreprises, les modèles de CV et lettres de motivation, les tests de préparation aux concours.

Les médiations vont d'ailleurs de plus en plus souvent dans ce sens. Les demandes de médiations individuelles sont en nette augmentation sur cet espace, sur les thèmes tels que le droit du travail, les licenciements, les procédures aux prud'hommes, les conventions collectives, le harcèlement moral, les litiges de consommation, la recherche d'un hébergement d'urgence.

La bibliothèque représente souvent pour les lecteurs le lieu refuge après une plongée/noyade sans succès dans les 12 500 pages de leur moteur de recherche préféré.

Les durées de médiation pour les thématiques citées plus haut sont plus longues car il s'agit souvent d'un public qui requiert un accompagnement, non pas lié à une difficulté de lecture mais à l'urgence de sa situation. Les compétences sollicitées ici sont à la limite de celles de services sociaux ou de ressources humaines.

Par ailleurs, l'espace documentation est en constante mutation : son offre de services et ses propositions doivent s'adapter à l'évolution rapide des équipements en technologies de l'information.

Liste des sigles et acronymes

ACSE	Agence pour la cohésion sociale et l'égalité des chances
AEC	agence Aquitaine Europe Communication
ANPE	Agence nationale pour l'emploi
Assedic	associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce
BEP	brevet d'études professionnelles
BIJ	bureau d'information jeunesse
BTS	brevet de technicien supérieur
CAF	caisse d'allocations familiales
CAP	certificat d'aptitudes professionnelles
Carif	Centre d'animation, de ressources et d'information sur la formation en Île-de-France
CDI	centre d'information et de documentation
CIJ	centre d'information jeunesse
CIDJ	Centre d'information et de documentation jeunesse
CRA	centre de ressources et d'alphabétisation
CRL	centre de ressources lecture
CV	curriculum vitae
FLE	français langue étrangère
GIP	groupement d'intérêt public
GREF	GIP relation emploi formation
IUT	institut universitaire de technologie
PIJ	point information jeunesse
PLIE	Plan local d'insertion et de l'emploi
QCM	questionnaire à choix multiples
VAE	validation des acquis de l'expérience
VAP	validation des acquis professionnels

Questionnement et hypothèses

Ainsi, au sein de l'espace documentation, plusieurs projets de services émergent, mais correspondent-ils aux attentes des usagers ? Pour mener ces projets de service, une des hypothèses de travail reposait sur le fait qu'au vu de l'évolution des pratiques, l'espace documentation devait s'ouvrir à de nouvelles offres documentaires et de services afin :

- de répondre aux objectifs de formation tout au long de la vie, d'inté-

gration sociale d'un public que l'on ne touchait pas encore ou pas assez ;

- de répondre aux besoins de formation permanente, apparemment peu présente ou non identifiée dans l'espace ;

- de favoriser l'accès aux savoirs de base, conformément au référentiel, et faciliter la validation des acquis professionnels ou de l'expérience (VAP/VAE).

Le projet de formathèque, prévu à l'ouverture en 1993 et non abouti, redevenait d'actualité dans une configuration différente. Il restait pour l'équipe le besoin d'adapter cet ancien projet, d'autant plus que les lectures sur la philosophie de l'offre des Idea Stores² de Londres nous interpellaient.

Nous nous sommes appuyés également sur les recommandations publiées dans le rapport issu du projet européen Pulman, publié en français par l'agence Aquitaine Europe Communication (AEC), *Projets innovants pour bibliothèques publiques*³, pour définir nos services.

Nous envisageons de proposer une démarche complémentaire à celle des organismes ou structures spécialisés dans l'emploi, l'insertion, la formation et l'action sociale. Pour nous insérer dans ce réseau et représenter un maillon supplémentaire, nous proposons d'offrir :

- un lieu alternatif, neutre mais chaleureux, anonyme à première vue, mais qui permettrait un contact identifié pour un accompagnement ;

- un relais d'accueil et d'information pour les personnes à l'issue de leur période de formation ou de soutien, un espace socialisant qui leur évite l'isolement et fasse perdurer leur démarche d'insertion.

Prendre en compte les personnes les plus fragiles et adapter notre accueil et nos collections en fonction de leurs attentes était aussi indispensable. La première approche avec la bibliothèque devrait pouvoir se faire par le biais des professionnels en charge

2. Voir : Sergio Dogliani, « Les Idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance », *BBF*, 2008, n° 1, p. 69-72.

3. www.pulmanweb.org/DGMs/DGM-French-Ver-Jul03.doc

du cursus de formation ou de l'accompagnement.

Les groupes-cibles envisagés étaient les demandeurs d'emploi, les groupes défavorisés, les travailleurs précaires, les minorités ethniques et culturelles, les groupes en formation continue, en alternance, en apprentissage, ou en réorientation professionnelle, enfin le personnel des structures : formateurs, juristes, animateurs sociaux, conseillers emploi, documentalistes...

Afin de ne pas stigmatiser ces différents groupes nous avons besoin d'éléments d'analyse. Nous avons procédé en deux temps : une veille documentaire sur les pratiques d'autres établissements culturels, à partir de rapports ou d'articles divers permettant de tracer différents profils des populations-cibles ; une enquête sur les usages du public dans notre espace.

Veille

Nous avons constitué nos collections pour les publics présents, mais qu'en était-il des « absents », des « non-publics » ? Qui pouvaient-ils être ? Comment les définir ? En quoi leurs caractéristiques expliquaient-elles leur non-fréquentation ? Comment les atteindre ?

Nous nous sommes appuyés sur une veille qui nous a permis de définir différents profils.

Ainsi le document *Quel accès à la certification pour les publics peu qualifiés ?* actes du colloque du GIP Qualité de la formation de Poitiers, en septembre 2004⁴, nous fournit quelques chiffres et les résultats d'une enquête auprès d'organismes et de structures spécialisés dans l'emploi, la formation et l'insertion sociale : 27 % des actifs ont un niveau égal ou inférieur au certificat d'études primaires, près de 40 % un niveau égal ou inférieur au CAP-BEP.

Le guide méthodologique *Accès aux droits sociaux : améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficulté*⁵

Accès aux droits sociaux : améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficulté

1. La fonction accueil au sein de chaque institution est le premier maillon d'une chaîne vers l'accès aux droits. [...] Intervient la nécessité d'aider les personnes concernées à repérer les services compétents et d'aller parfois au-devant d'elles, lorsqu'il est jugé opportun par les professionnels de le faire, afin de faciliter leurs démarches.

2. La prise en compte de la situation d'une personne en difficulté pour l'accès à un droit spécifique doit être globale : en effet, il doit fréquemment être fait appel à d'autres droits à l'occasion d'une demande initiale, et des démarches vers d'autres institutions sont alors à engager.

3. Les modes de collaboration entre diverses institutions constituent eux aussi une chaîne vers l'accès aux droits, dont chaque maillon doit être suffisamment solide pour prévenir les ruptures.

4. Le problème du non-recours aux services publics, et donc de l'effectivité de l'accès aux droits, pèse de manière particulièrement significative pour les populations précaires.

5. Les ressources des personnes fragilisées, et leur autonomie dans les démarches, sont généralement moindres. Par conséquent, l'offre d'accueil prévue pour le public conventionnel peut ne pas leur convenir et de fait contribuer au non-recours aux droits.

L'amélioration de la qualité d'un service, quel qu'il soit, et notamment de l'accueil, nécessite la participation et la contribution de ceux à qui le service est rendu.

L'accès de tous aux droits est en effet la condition préalable à toute démarche d'insertion. Pour cela, les institutions doivent s'adapter en permanence aux besoins et aux problématiques des personnes les plus démunies afin de réaliser ce vœu formulé par le philosophe Alain, « *que le guichet ne soit plus un obstacle mais un appui* ».

Source : www.scribd.com/doc/10947205/Guide-Accueil-personnes-en-difficultes

nous a été précieux pour découvrir les différentes facettes des actions menées sur l'accueil dans d'autres institutions. Nous tenterons d'adapter les six postulats proposés pour positionner la bibliothèque comme un des maillons du droit d'accès à l'information (voir encadré ci-contre).

Enquête

Une enquête, « Les usagers et leurs pratiques : comment évaluer des services en évolution constante », a été menée dans notre service sur trois mois en 2006 par Alice Gratade, stagiaire IUT métiers du livre et titulaire d'un premier cycle de sociologie. Cette enquête a eu pour objet de définir les pratiques (personnelles et au sein de l'espace) des usagers, d'évaluer les services proposés et d'interroger sur les attentes.

L'enquête a montré que les usagers de cet espace étaient relativement jeunes : 56 % des interrogés ont moins de 25 ans (dont 14 % ont moins de 18 ans), et 22 % ont entre 26 et 40 ans. 13 % ont plus de 40 ans, dont 3 % ont plus de 60 ans.

La répartition des interrogés selon leur catégorie socioprofessionnelle confirme la « jeunesse » du public de l'espace documentation puisque 56 % des interrogés se déclarent étudiants. On constate ensuite que 12 % des interrogés sont cadres ou exercent une profession intellectuelle ou intermédiaire. Notons également la part non négligeable de sans-emploi (9 %).

Si l'on rassemble les données recueillies sur l'âge, la catégorie socioprofessionnelle et le niveau d'études des usagers, nous pouvons déduire qu'il s'agit majoritairement d'individus suivant (ou ayant suivi) un cursus scolaire long, de type universitaire. En effet, nous avons vu que la majorité des interrogés sont étudiants puis cadres, et un tiers est diplômé au moins de niveau bac + 3.

Concernant la venue des usagers dans l'espace documentation, on remarque que la majorité (81 %) le fréquente régulièrement. Ces données confirment l'hypothèse du taux élevé d'usagers « habitués » à l'espace.

4. [ftp://portail.carif.org/ftp/carif/travaux/emploi_certif/actes_16sept.pdf](http://portail.carif.org/ftp/carif/travaux/emploi_certif/actes_16sept.pdf)

5. www.scribd.com/doc/10947205/Guide-Accueil-personnes-en-difficultes

Sur la totalité des interrogés, 40 % utilisent les documents de l'espace documentation, 31 % ceux de la médiathèque, et 28 % leurs propres documents. Parmi les documents du fonds « général », les disciplines les plus consultées sont : arts-loisirs (25 %), littérature (22 %) et examens, concours et scolaires (22 %).

Toucher et accueillir de nouveaux publics moins qualifiés et ajuster les collections aux attentes

Les adolescents (13-14 ans) sont devenus des utilisateurs de l'espace documentation du fait que la bibliothèque jeunesse a progressivement supprimé son espace de travail au profit du réaménagement de ses collections. Leur intégration a demandé un ajustement des collections scolaires, mais également des documents de références.

Plusieurs secteurs faiblement représentés jusqu'à présent – sciences exactes et appliquées, langues – ont été développés en privilégiant les documents à vocation pédagogique et les guides techniques (du type mémento, fiches pratiques, glossaire).

L'offre des collections s'est ouverte au public des collèves. Le fonds scolaire a été complété et enrichi et a intégré une rubrique « Méthodes de travail » (techniques rédactionnelles, élaboration de rapports de stage ou de mémoires, techniques de mémorisation, lecture rapide). Le fonds dispose maintenant de 450 documents. Les annales sont exclues de ce fonds ; celles-ci sont repérées sur internet et proposées à travers la sitotheque. Le fonds concours propose 250 documents ainsi que de nombreux sites à travers la sitotheque.

Ces fonds sont très utilisés, ils demandent cependant une mise à jour très rigoureuse du fait de la refonte régulière des programmes scolaires et des épreuves de concours (par exemple la suppression de certains BEP à la rentrée 2009).

S'ouvrir à des experts extérieurs pour la constitution des fonds

L'enquête de 2006 a révélé qu'environ un tiers des usagers travaillait avec ses propres documents. Sur ce constat, une partie de nos collections a été élaborée directement avec le public : les documents incontournables, les références des ouvrages apportés ou leurs bibliographies. Faire appel à leur collaboration en collectant leurs avis et leurs suggestions a permis de créer un lien, d'engager un dialogue, de leur proposer une reconnaissance, une expertise. Leur perception du service a évolué. Un climat plus convivial s'est établi, notamment avec les habitués et les plus autonomes. Nous avons cessé d'être « transparents ».

Nous avons souhaité développer les collections en direction de publics identifiés sur le territoire, à l'instar du Centre de ressources lecture (CRL) et du centre de ressources et d'alphabétisation (CRA) de la médiathèque Anatole-France de Trappes. Celle-ci propose des collections pour lutter contre l'illettrisme, constituées avec l'aide de responsables des Ateliers de français de la Croix-Rouge⁶, des associations bénévoles de la ville, du Secours populaire, qui ont suggéré des acquisitions. De même, pour les étrangers, un fonds français langue étrangère (FLE) a été développé à partir d'un dialogue régulier avec les associations locales et deux médiathèques du réseau.

Notre action pour les acquisitions d'ouvrages liés aux enseignements professionnels a été menée avec un documentaliste d'un lycée professionnel, une librairie spécialisée dans les éditions scolaires et la bibliothèque de Cergy.

Rendre visibles les documents et permettre un accès direct aux collections sans passer par le catalogue

L'enquête signalait le manque d'information sur les services et les collections proposées. La complexité du

classement des usuels ne facilitait pas le repérage des fonds destinés aux apprentissages de base. Nous avons donc simplifié la classification et amélioré la signalisation de ces collections spécifiques en nous appuyant sur d'autres pratiques : pictogrammes de l'Onisep et de la Cité des métiers, analyse de la typologie des concours de la fonction publique, des matières et des cycles de l'Éducation nationale.

La BEI, bibliothèque d'étude et d'information⁷ de Cergy, nous a fourni un appui précieux. L'Infothèque⁸ du pôle universitaire Léonard-de-Vinci nous a inspirés pour la mise en valeur des ouvrages, l'expérience des différents espaces de travail, les box individuels, la gestion des plannings, leur expertise sur les collections liées à l'entreprise.

Constituer une offre de ressources numériques

La sitotheque

Mise en œuvre depuis 2002, la sitotheque⁹ est alimentée par l'équipe de l'espace documentation à partir des questions posées par les usagers (site de substitution) et des références trouvées dans les revues auxquelles nous sommes abonnés.

Accessible sur place et à distance via le portail du réseau des médiathèques de la communauté d'agglomération, elle donne accès à des informations ou ressources gratuites nécessitant une actualisation régulière (annuaires, statistiques, données économiques et politiques) et des documents que nous avons exclus de nos politiques d'acquisitions (annales d'examens par exemple). Elle propose aussi des outils pratiques et des ressources d'autoformation. Elle compte aujourd'hui 1800 liens, dont 250 pour la rubrique « examens, concours, méthodes » et 400 pour la rubrique « vie pratique ». Ces rubriques représentent la complémentarité de l'offre des collections physiques.

6. www.croix-rouge.fr/Je-m-engage/Benevolat/Une-mission-pour-chaque-profil/Acteur-de-la-lutte-contre-l-illettrisme

7. www.bibaglo.org/bei/index.html

8. www.devinci.fr/infotheq

9. www.sitotheque.agglo-sqy.fr

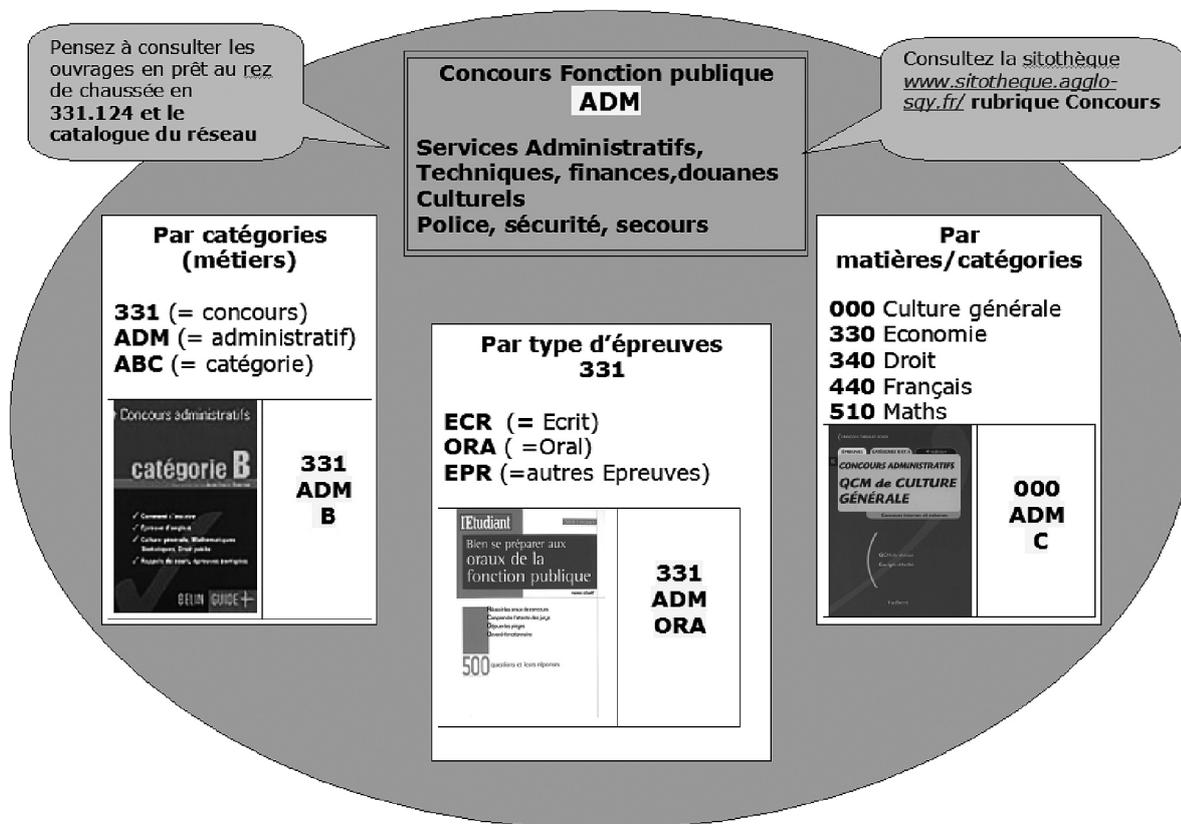


Figure 1

Les outils de signalisation et d'aide à la compréhension de la classification : ici, un exemple d'affiche sur les fonds concours administratifs de l'espace documentation

- Pictogrammes de l'Onisep : le classement du Kiosque Onisep propose un découpage en 18 thématiques facilement identifiables. Une thématique est consacrée aux études en général, une autre à l'emploi et à l'alternance, et les suivantes déclinent un ou plusieurs secteurs professionnels. Tous les documents portent un pictogramme symbolisant la thématique.

Les abonnements électroniques

Leur consultation, gratuite, est proposée sur l'ensemble des médiathèques du réseau.

- Portail d'information « Actuel-Cidj.info » sur les études, les métiers, l'orientation et la formation. Version électronique des 370 dossiers thématiques des « classeurs », les informations sont actualisées et le site propose 20 000 adresses et 7 000 sites internet.

Cette ressource complète nos collections de guides (Onisep, Studyràma, Étudiant) et nous permet de ralentir leurs mises à jour.

- Base de données des entreprises en France : le Kompass permet de faire des recherches d'entreprise par activités et par lieu géographique. Très uti-

lisé pour la recherche d'emploi et de stage, le site fournit les coordonnées, les adresses électroniques et l'accès au site internet, permettant ainsi de poster directement en ligne.

- Bibliothèque électronique Numilog¹⁰, constituée de plus de 300 livres dans les domaines de l'orientation, de l'emploi, de la vie professionnelle, de l'économie, de l'histoire, des sciences. Elle devrait être accessible à distance dans le courant 2009.

- Presse quotidienne nationale et régionale en ligne : Pressens.fr est disponible en consultation sur place et propose l'accès aux archives de 50 titres. Cette ressource est également très utilisée.

- Préparation aux concours de la fonction publique : Le social.fr¹¹ donne accès à des QCM, quiz, annales, rappels de cours, fiches métiers, forums d'échange sur des thèmes de société pour préparer les différentes épreuves d'environ 300 concours. Il assure également une veille sur l'actualité sociale et propose des offres de stages et d'emplois. Cette ressource sera accessible également à distance dans le courant 2009.

- Soutien scolaire et formation pour adultes : Maxicours propose des cours et des exercices en ligne. Nous testons cette ressource dans deux médiathèques du réseau dans le cadre d'un partenariat avec un groupe sco-

10. www.numilog.com/bibliotheque/agglo-sq

11. www.lesocial.fr

laire. Pour les adultes nous évaluerons ces ressources en 2009.

Identifier individuellement nos partenaires et établir des contacts

Dans un premier temps, pour concevoir l'offre de service, nous avons travaillé sur une petite échelle, en expérimentation et à effectif constant. Nous devons évaluer le temps nécessaire pour chaque action. La première année, nous nous sommes servis de contacts établis avec quelques usagers, utilisateurs de la structure ou possédant une carte « professionnelle » du réseau des médiathèques (animateurs socioculturels, formateurs indépendants, documentalistes de CDI, enseignants en lycée professionnel) avec lesquels nous avons déjà eu des médiations simples. Nous les avons interrogés pour connaître les caractéristiques des groupes qu'ils encadraient, leurs pratiques, leurs besoins potentiels. Leur accueil fut favorable.

Nous avons ainsi pu définir les attentes en matière de services :

- accompagnement à la recherche d'orientation (scolaire, formation), à une recherche thématique sur internet, à l'utilisation des abonnements électroniques ;
- découverte des documents et des signets d'autoformation sur une thématique (techniques de recherche d'emploi, manuels d'enseignement...);
- visite détaillée de la bibliothèque pour aborder avec les acteurs la spécificité de chaque fonds et en évaluer l'usage correspondant à leurs besoins.

Pas de projets clés en main

Nous construisons progressivement un projet et une offre sur mesure avec chaque contact. Nous posons les conditions et les limites de nos engagements réciproques. Les besoins et les outils nécessaires à leur réalisation font l'objet d'échanges multiples et réguliers et permettent d'instaurer un climat de confiance propice à de futurs projets.

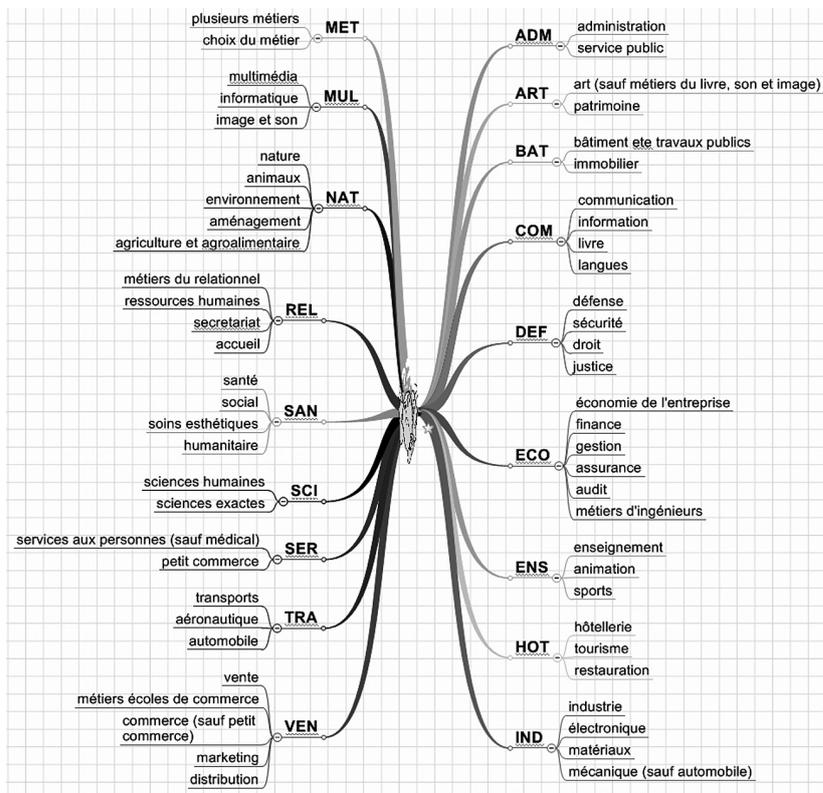


Figure 2
Cartographie du classement fonds métiers Infodoc

Faire perdurer les contacts

Les partenariats ne reposent pas sur la structure, mais bien sur les individus, la bonne volonté des deux parties. La motivation est essentielle et n'est possible qu'avec un savoir-être particulier du personnel qui, progressivement, tisse le lien. Le succès du partenariat repose sur les personnalités de l'équipe; il dépend de leur patience. La relation d'équilibre est parfois difficile à trouver. Cette démarche implique du temps et un résultat peut tarder avant d'aboutir. Le départ d'un contact demande parfois de tout recommencer!

Nous rendre visibles

Chacun des cinq membres de l'équipe (trois documentalistes, deux bibliothécaires) est identifié par une compétence spécifique liée aux supports et/ou aux domaines traités dans

l'espace (pôles). Chaque professionnel assure donc la veille, les acquisitions et la mise en valeur des documents, l'enrichissement de la bibliothèque. Ces domaines figurent sur les plaquettes d'information avec nos coordonnées individuelles. Sur le portail nous envisageons de faire figurer un organigramme dynamique du service.

Proposer une offre de services élargie

La carte professionnelle

Elle permet d'emprunter un volume important de documents sur une durée plus longue.

Les recherches différées

Ce service est proposé à nos partenaires mais aussi au public de notre espace. Les délais de réponses sont en général d'une semaine. La restitu-

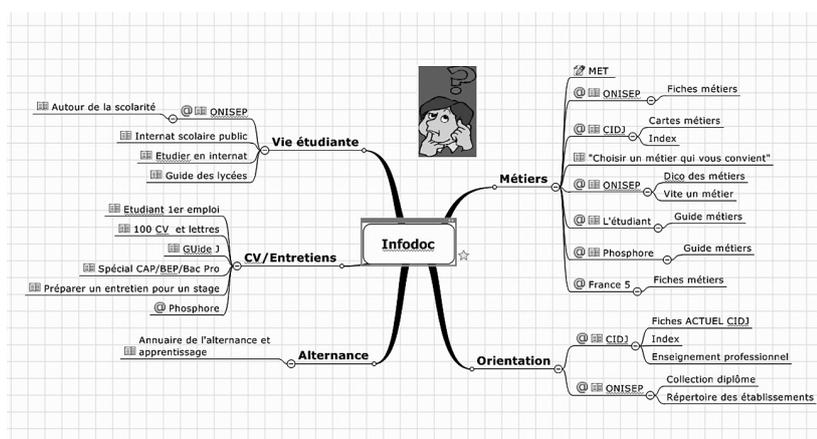


Figure 3
Exemple de carte développée pour le dossier documentaire diffusé au public

tion est faite, soit sur rendez-vous sur les horaires de service public, soit par mail. Le temps passé sur chaque recherche est important.

Élargir l'accès sur des créneaux en dehors du service public

L'accueil des partenaires et des groupes est proposé sur des horaires adaptés aux contraintes de chacun : en dehors des heures de service public en général.

Les neuf postes internet peuvent être réservés pour un groupe de travail en dehors des heures de service public, pour accompagner à la recherche documentaire.

Former le personnel

Nous devons nous familiariser avec les différents langages et sigles de l'emploi, de l'insertion et de la formation pour faciliter notre dialogue avec les acteurs de ces secteurs. Dans un premier temps, nos différents contacts nous ont présenté leurs missions et transmis les connaissances nécessaires pour nous immerger dans ces milieux. Nous nous sommes appuyés sur les expériences de chacun des cinq membres de l'équipe : une collègue anime depuis plusieurs années un groupe d'alphabétisation, elle connaît donc bien les pratiques et le profil des participants. Une autre intervient cha-

que semaine à la maison d'arrêt des Yvelines et assure la formation des détenus bibliothécaires, elle a reçu une formation sur l'accueil des publics en milieu carcéral. Une autre encore est titulaire d'un diplôme de concepteur de programmes pédagogiques pour adultes et enfin un de nos collègues est titulaire d'une licence en sciences de l'éducation.

Élaborer des indicateurs d'évaluation

Comment utiliser le retour des professionnels sur les services et les collections ? Pour l'instant, une fiche d'évaluation est réalisée pour chaque contact. Celle-ci permet de suivre l'évolution du projet, de conserver les coordonnées des actions et d'en faire le bilan. Nous nous sommes inspirés des différents documents élaborés par la bibliothèque jeunesse pour les médiations avec les professionnels de l'enfance.

Nous devons trouver des indicateurs possibles pour l'évaluation et développer des outils communs pour cela.

Faciliter l'accès aux services internet liés à l'emploi

Les postes internet sont ouverts aux nombreux sites sécurisés HTTPS : ANPE, Assedic, CAF, impôts, petites annonces, réservations SNCF, mails. L'impression est gratuite.

Les tables de travail disposent de prises électriques pour permettre l'utilisation des ordinateurs portables. En 2010, des prises réseaux seront installées sur celles-ci.

Repérage et cartographie des acteurs

Le repérage des acteurs en charge des groupes-cibles déjà constitués s'est fait à partir de sources diverses : les annuaires d'associations œuvrant en faveur de l'emploi et de la formation issus des portails emploi développés par les conseils général et régional, le Réseau information jeunesse des Yvelines (CIJ, BIJ, PIJ), et les données élaborées par les services sociaux des villes.

En ce qui concerne les acteurs de la formation, nous trouvons la liste des établissements scolaires, universitaires et de formation des adultes sur les sites des académies, du portail de l'apprentissage, de la chambre de commerce et d'industrie mais aussi directement lors du forum annuel de formation aux métiers.

Nous nous sommes également appuyés sur les compétences et les travaux de l'observatoire de la ville, service interne de la communauté d'agglomération pour analyser les publics résidant sur notre territoire et leur évolution dans le temps.

Problématique et perspectives

Quels outils et sources pour assurer une veille documentaire ? Afin de repérer des contacts, des initiatives ou des publications et afin de tenter de comprendre la législation mouvante sur l'emploi et la formation, nos sources d'information proviennent des sites de références comme les lettres d'information du CIDJ, du CRDP, les portails d'académies, des chambres de commerce et d'industrie, du PLIE (Plan local d'insertion et de l'emploi), des conseils généraux et régionaux, du Carif pour la formation tout au long de la vie.

De même, les sites de certains organismes sociaux, mais aussi les bulletins d'associations locales, les revues

municipales de la communauté d'agglomération permettent de repérer les acteurs de partenariats potentiels.

Il est possible de constituer une documentation pratique et législative conséquente sur l'orientation et l'emploi à partir de documents en téléchargement à partir de ces sites de références. Ces documents sont intégrés dans le catalogue sans exemplaire physique par leur lien internet. Nous prévoyons d'exploiter ces informations et de les rendre accessibles sur le nouvel outil portail/gestion de contenus des médiathèques et ainsi de mutualiser ce travail sur le réseau.

Un outil de veille est déjà réalisé par le GREF Bretagne: portail Emploi Formation¹² à partir de l'agrégateur de contenu Netvibes. Nous pourrions nous en inspirer et développer des outils automatiques de veille pour des ressources locales (sous Netvibes ou Twitter) pour le réseau.

La BEI de Cergy met en valeur son travail de veille en ligne sur le «blog-note du Kiosque».

Les services emploi/formation dans les médiathèques ont-ils un avenir ?

Les actions menées sur 2007-2008 ont permis une observation, une évaluation minimale et une réflexion sur les perspectives de collaboration avec les autres médiathèques du réseau, l'échange de pratiques permettant de toucher plus largement le public et les acteurs du secteur en fonction des caractéristiques du territoire.

La médiathèque Anatole-France à Trappes, après avoir été entièrement restructurée en 2008, met en place un espace citoyen. La médiathèque Jean-Rousselot à Guyancourt propose du soutien scolaire en partenariat avec des associations, la médiathèque Aimé-Césaire à La Verrière développe un fonds documentaire pour le personnel de l'action sociale avec projets d'actions communes.

12. www.netvibes.com/gref-bretagne#Accueil

“Les guichets uniques ne semblent pas présager une bonne évolution des services d'accueil ni apporter d'amélioration en termes de plateforme de renseignements”

Pour l'espace documentation de la médiathèque du Canal, plusieurs contacts sont donc pérennisés et d'autres sont en passe de l'être. Le projet de service sur les trois ans à venir (2009-2011) confirmera la poursuite de nos démarches vers de nouveaux partenariats, une meilleure formalisation et le renforcement des services associés. Une réorganisation complète de l'espace est prévue sur deux ans pour proposer un mobilier d'accueil mieux adapté à une médiation et implanté d'une manière plus visible, plus accessible – il faut actuellement traverser tout l'espace pour atteindre l'accueil –, c'est l'application de la Poltec, Politique des tables et des chaises, chère à Dominique Lahary!

Il est prévu que l'offre d'accès à internet, sur l'ensemble des médiathèques du réseau, soit totalement remise à niveau dans le courant de l'année 2009. Elle permettrait à terme d'utiliser les postes en client léger connectés en haut débit (fibre optique), les outils bureautiques, le branchement de clés USB, l'accès identifié. Les collections numériques d'autoformation vont être enrichies.

Partenariats

Faut-il tenter de formaliser systématiquement des partenariats? Nous avons tenté de le faire à l'ouverture du service, mais les démarches pour établir des conventions sont lourdes et les contacts administratifs et politiques ne sont pas ceux avec lesquels les actions vont être menées.

L'offre est difficile à construire en amont des actions. Les professionnels, peu ou pas informés de ces conventions, ne participent pas forcément à

la rédaction du document contractuel, ce qui nuit à leur implication respective. Il faut alors recommencer les démarches auprès de chacun d'eux. Afin d'éviter d'alourdir les procédures et pour en minimiser le circuit, nous avons privilégié le contact individuel, en nous appuyant sur une personne relais, active dans chaque structure.

Il est certain que si nous pensons développer des actions hors les murs, au sein des structures par exemple, nous aurions à contractualiser davantage nos interventions, mais il nous reste suffisamment d'expériences à mener au sein de notre espace pour ne pas en faire une priorité.

Le service du PLIE mis en place par la communauté d'agglomération, est le partenariat essentiel à mettre en œuvre cette année. Nous devons apporter la preuve que nous avons un rôle à jouer à ses côtés, en tant que relais pertinent pour ses publics. Il est fort probable que sa perception de nos missions nous cantonne dans un domaine exclusivement culturel, que l'image du bibliothécaire demeure encore très «poussièreuse¹³», voire que le manque de communication occulte l'intérêt et l'utilité que lui procureraient nos actions.

Le fait est que les différentes expérimentations tentées ces dernières années par les médiathèques du réseau auprès des partenaires locaux vont permettre de modifier notre image, de prouver nos capacités à nous adapter et à développer, à travers nos services et nos collections, de nouvelles compétences pour de nouvelles missions à leurs côtés et enfin de parvenir à la

13. <http://lahary.wordpress.com/2008/11/17/le-bibliothecaire-coince-et-la-mediatheque>

bibliothèque multidimensionnelle que propose Dominique Lahary.

« Cette perspective nous permet de placer la bibliothèque au croisement de plusieurs politiques publiques : culturelle, éducative, sociale, politique de la ville, etc. Elle fait de la bibliothèque un outil (parmi d'autres) au service de ces diverses politiques locales. Au-delà de la bibliothèque unidimensionnelle, qui campe sur des missions proclamées une fois pour toutes (par qui ?) et au nom desquelles on dit "ici c'est pas la poste" (contre le courrier électronique), "ici c'est pas la garderie", etc., il me semble qu'on peut définir une bibliothèque multidimensionnelle, qui réclame sans doute un mélange de métiers¹⁴. »

Vers un accroissement des publics fragilisés ?

L'actualité nous donne matière à nous inquiéter sur le devenir des acteurs de l'insertion et de l'emploi et en conséquence des publics concernés. Trois exemples en témoignent.

La loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public lié à l'emploi a rapproché les services de l'ANPE et des Assedic : « Des guichets uniques permettront d'optimiser la réception, l'orientation, la formation, le placement et l'indemnisation des demandeurs d'emploi. Chacun d'entre eux bénéficiera d'un conseiller attitré, qui le suivra jusqu'à son retour à l'emploi. L'accueil se fait par un numéro unique 3949. »

Les guichets uniques ne semblent pas présager une bonne évolution des services d'accueil ni apporter d'amélioration en termes de plateforme de renseignements pour les usagers. En témoigne l'article « J'ai testé le 3949 du pôle-emploi : la France se déshumanise », récemment publié sur le blog du journal en ligne Médiapart¹⁵. L'individu est encore plus en difficulté et isolé par ces plateformes censées

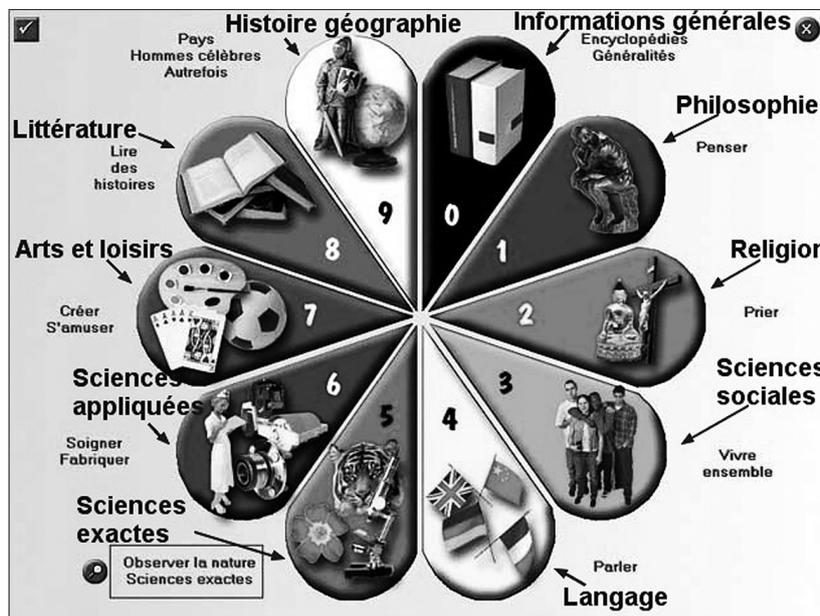


Figure 4
Exemple de marguerite Dewey utilisée lors des accueils de groupes, proposée sur le site de l'académie de Grenoble : www.ac-grenoble.fr/college/sand.la-motte-servolex/cdiclassement.html

faciliter la vie : « Ils [les chômeurs] sont anxieux, ils désespèrent car ils se heurtent également à un mur de silence. Le silence de la plateforme téléphonique du 3949... Si vous ne possédez pas d'internet vous êtes hors circuit, out... Quand vous obtenez un conseiller cela relève du miracle, surtout en semaine. »

Un an après le lancement du plan Espoir banlieue de Fadela Amara, alors que la secrétaire d'État à la ville vient d'assurer le deuxième rendez-vous, le bilan du contrat d'autonomie¹⁶ semble mitigé : sur les 45 000 contrats annoncés sur trois ans, 3 500 ont été signés en 2008...

Enfin, le démantèlement de l'Acsé, Agence pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, a provoqué un appel du collectif Associations en danger¹⁷ qui confirme ces inquiétudes.

16. www.espoir-banlieues.fr/article.php3?id_article=119

17. www.ldh-france.org/IMG/pdf/appel_mis_en_page-2.pdf
Extrait : « L'Acsé, héritière d'une longue expérience [...], se voit retirer une grande partie des moyens dévolus aux associations et le cœur de ses missions d'intégration. [...] Le démantèlement de l'Acsé met en péril le tissu associatif, l'engagement des citoyens dans la vie de la cité, le lien social, les actions de proximité et fragilise la démocratie. »

Quid des médiathèques ?

On peut lire dans le dossier « Emploi, nos atouts face à la crise » du dernier numéro de la revue locale *Le Petit Quentin* : « Toutefois l'avenir est incertain et il est difficile de prédire ce qui se passera dans les six mois à venir. Qu'en est-il des jeunes, des intérimaires, des seniors ou des personnes peu qualifiées, populations impactées par la crise ? Tous peuvent compter sur un important réseau de partenaires : la maison de l'entreprise pour les créateurs et dirigeants d'entreprise, le PLIE et la mission locale pour les publics les plus défavorisés, l'Association pour l'emploi des cadres, la fondation Agir contre l'exclusion pour favoriser la diversité dans l'entreprise... » La bibliothèque n'est pas citée... Il reste au réseau des médiathèques du chemin à parcourir pour que toute la richesse et la diversité des lieux et des moyens qu'elles mettent à disposition des publics, sans cloisonnement d'accès, soient reconues. Nous nous y employons. ●

Février 2009

Il condamne à l'isolement les plus fragiles et les plus éloignés du droit, qui, à travers la vie associative, avaient trouvé des lieux d'expression, d'intégration, de visibilité et de participation. »

14. Dominique Lahary « Missions, fonctions, politiques publiques : pour une bibliothèque non unidimensionnelle » billet du 6 janvier 2009 sur son blog : <http://lahary.wordpress.com/2009/01/06/missions-fonctions-politiques-publiques-pour-une-bibliotheque-non-unidimensionnelle>

15. www.mediapart.fr/club/edition/pole-emploi-mon-amour/article/170109/j-ai-teste-le-3949-du-pole-emploi-la-france-se-des