

Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or

MARIE-LAURE GESTIN

Marie-Laure.Gestin@paris.fr

AUDREY CAILLOT

Audrey.caillot@paris.fr

Bibliothèque Goutte-d'Or, Paris

Titulaire d'un DEA de lettres classiques, bibliothécaire, Marie-Laure Gestin est responsable de la bibliothèque Goutte-d'Or. Elle a auparavant dirigé la bibliothèque Brochant, également à Paris.

Formée à Sciences Po, titulaire d'un master 2 en management des organisations culturelles, Audrey Caillot est adjointe à la responsable de la bibliothèque Goutte-d'Or.

Le quartier de la Goutte-d'Or est un des quartiers de Paris à l'identité la plus marquée. Ses spécificités sociales, économiques et culturelles sont inscrites dans une histoire longue qui a façonné le visage coloré qu'il offre aujourd'hui.

Quelques chiffres ancrent cette image du quartier dans une réalité moins pittoresque : 22 000 habitants sur 27 hectares, dont 36 % sont nés à l'étranger, dont 36 % sont au chômage et où 26 % des ménages vivent au-dessous du seuil de pauvreté. Près d'un habitant sur trois a moins de 25 ans. Le retard scolaire concerne une forte proportion d'enfants.

Contrepartie de ces difficultés sociales et économiques, le quartier est vivifié par un tissu associatif dense et extrêmement actif, porté par des habitants investis. Il est aussi inscrit parmi les secteurs de la politique de la ville et est doté de nombreux équipements culturels et sociaux.

C'est dans ce contexte que la bibliothèque Goutte-d'Or a ouvert ses portes au public en octobre 1999.

Équipement de près de 1 000 m² dont 770 m² ouverts au public, organisée en trois sections (adulte, jeunesse, discothèque), la bibliothèque offre, dès l'origine, des collections multimédias et inscrit dans son projet d'établissement la création et le développement d'un fonds spécialisé : Infodor. S'y ajoute le nécessaire travail en direction des publics en alphabétisation et des publics non francophones dans un quartier d'immigration.



Espace « Infodor » information sur les métiers, formation et emploi
Infodor = Info Documentation Orientation Recherche d'emploi

Infodor, naissance et objectifs d'un fonds spécialisé

Infodor est donc un projet de l'équipe de direction de la bibliothèque dès la préfiguration de l'établissement.

Il s'agissait, pour la bibliothèque, à partir de l'analyse socio-économique du quartier (fort taux de personnes en recherche d'emploi ou chômage de longue durée, forte proportion de moins de 25 ans, etc.) et en conformité avec ses missions, de :

- mettre à la disposition d'un public de proximité (élèves et étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion professionnelle, etc.) un ensemble bien identifié de documents multisupports concernant la vie professionnelle, réparti en trois pôles principaux : orientation professionnelle, formation, recherche d'emploi ;

- développer un fonds d'aide à la recherche d'informations en créant les conditions d'un accueil personnalisé, d'un accompagnement et d'une assistance à la recherche documentaire.

Les objectifs étaient les suivants :

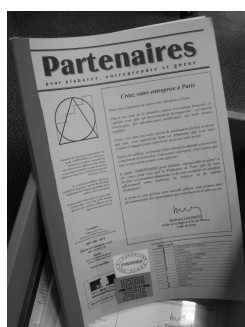
- faciliter l'accès à une information souvent éparse, de forme et d'origine très diverses (du simple dépliant d'organisme au cédérom) ;

- offrir une information vitale pour nombre de personnes et favoriser ainsi leur intégration socioculturelle ;

- répondre de façon efficace et personnalisée à des demandes pressantes.

Composition, organisation et mise en valeur de l'offre documentaire

Infodor met à disposition du public des documents de niveau CAP (certificat d'aptitude professionnelle) à bac + 2 dans trois domaines (cf. tableau 1).



Le fonds Infodor est rattaché depuis l'ouverture de la bibliothèque aux collections du pôle adulte. Il est actuellement sous la responsabilité de deux des assistantes de bibliothèques

Domaine	Public visé	Types de documents
Orientation scolaire et professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Élèves du secondaire • Étudiants • Personnes en reconversion professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents généralistes présentant les différents secteurs professionnels • Revues : <i>Rebondir</i>, <i>L'étudiant</i>, etc. • Répertoires et revues : guides de l'Onisep, fiches du CIDJ (Centre d'information et de documentation jeunesse), etc.
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Étudiants • Personnes en reconversion professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Guides de préparation aux différents concours de la fonction publique • Revues : <i>Rebondir</i> • Répertoires et annuaires (calendrier des concours)
Recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Étudiants • Personnes en recherche d'emploi et/ou en reconversion professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents aidant aux différentes étapes de la recherche d'emploi (rédaction de CV, lettres de candidature, entretiens, etc.) • Documents sur le droit du travail (formation continue, licenciements, types de contrats) • Répertoires et annuaires (Kompas)

affectées à ce pôle, Sabine Cartière et Hélène Labate.

Elles ont en charge la veille documentaire, la constitution de paniers d'achat de documents, la collecte de brochures, journaux locaux et *flyers*, l'actualisation et le désherbage régulier du fonds.

Depuis un an, et dans le cadre du travail sur une prochaine réorganisation des collections de la bibliothèque, elles travaillent à rendre le fonds plus visible et accessible au public. Pour cela, elles ont établi une codification en langage clair qui allie couleur et mot signifiant (cf. tableau 2).

La signalisation d'Infodor est réalisée par un logo que l'on retrouve sur tous les documents de ce fonds.



Le fonds Infodor fait aujourd'hui l'objet d'une seule mise en valeur « physique » : rayonnages dédiés, présentoirs et table pour la présentation des documents, affichage, etc.

Il n'y a pas de partenariat réel avec des associations d'aide à la recherche

Catégorie	Couleur	Mot signifiant
Formation	Jaune	Ex. : Après le bac – Formation + 3 lettres du nom de l'auteur
Métiers	Rouge	
Concours	Vert	
Emploi	Lavande	Ex. : Premier job mode d'emploi – Emploi
Droit du travail	Bleu	
Création d'entreprise	Blanc	



d'emploi, pas ou peu de liens avec les institutions type ANPE (Agence nationale pour l'emploi), pas de médiation spécifique du fonds à destination des publics les plus concernés.

Projets

Dix ans d'existence ont fait de la bibliothèque Goutte-d'Or un établissement certes accueillant, mais vieilli. Un projet de réorganisation des espaces de la bibliothèque est donc en cours d'étude. Dans ce cadre, Infodor, actuellement situé au premier étage de la bibliothèque et par conséquent pas immédiatement localisable, fera l'objet d'une nouvelle organisation et de nouveaux modes de mise en valeur, auxquels réfléchissent l'équipe de direction, la responsable du pôle adulte et les responsables du fonds Infodor.

Les axes de ce projet sont les suivants :

- création d'un point d'information au rez-de-chaussée du bâtiment qui proposera des documents de présentation dans les différentes langues parlées dans le quartier sur le fonds Infodor et une sélection de documents régulièrement renouvelés ;
- organisation du fonds en un espace clairement défini formant un « cocon » avec tables et poste multimédia dédié à la recherche d'emploi et l'autoformation ;
- amélioration de l'offre documentaire :
 - compléter le fonds par l'acquisition de films présentant des métiers (Onisep, CIDJ, CRDP - Centre régional de documentation pédagogique, ANPE) disponibles à la consultation et au prêt,
 - augmenter la part de documents d'initiation et de vulgarisation,
 - acquérir des documents parascolaires (« Revizor » et « b.a-ba ») pour rafraîchir les acquis du public adolescent scolarisé et activer ou réactiver ceux du public déscolarisé en recherche d'emploi (préparation de concours) ;
 - mise en place de partenariats et de formations aux usagers :
 - partenariat éventuel avec la Cité des métiers de Paris (Cité des sciences et de l'industrie) et

d'autres institutions et associations,

- formation des usagers à l'utilisation des ressources multimédias récemment mises à disposition.

L'accueil des publics analphabètes et des publics non francophones

Infodor n'est cependant qu'un des aspects du travail mené par l'équipe de la bibliothèque en direction de publics spécifiques. La Goutte-d'Or est un quartier multiculturel qui peut être considéré comme une synthèse des différents courants migratoires qui traversent la France. On y trouve donc une forte communauté étrangère, notamment originaire d'Afrique du Nord, d'Afrique noire, mais aussi d'Asie, d'Europe de l'Est, etc.

Au recensement de 1999, 35,5 % de la population de la Goutte-d'Or sont des immigrés ; 32,2 % sont considérés comme étrangers. Une partie de la population est analphabète ou illettrée, une autre en apprentissage de la langue française.

Ce simple fait a amené à la constitution d'un fonds de méthodes de langues spécialisé et à l'organisation de partenariats avec des associations du quartier afin de favoriser l'accueil des communautés linguistiques composant le tissu social de la Goutte-d'Or.

Le fonds de méthodes de langues

L'accent a été mis sur le fonds de méthodes de langues. Y sont principalement représentées les langues anglaise, arabe, et les méthodes de français langue étrangère.

Actuellement, ce fonds est installé au premier étage de la bibliothèque (pôle adulte), à l'opposé du fonds Infodor. Les méthodes sont présentées dans des bacs, les documents imprimés concernant la grammaire, la syntaxe, la civilisation sont répartis selon la classification Dewey, à proximité des bacs.



L'importance de ce fonds et son succès auprès des usagers ont mené à un plan de réorganisation et de développement.

Développer le fonds documentaire

L'équipe en charge d'Infodor étant également investie dans l'accueil des groupes d'apprenants, la décision a été prise de rapprocher le fonds Infodor et le fonds de méthodes de langues. Partant du principe que, dans les deux cas, les usagers sont en situation d'apprentissage et de recherche d'information, cela semblait logique.

Les méthodes de langue et de français langue étrangère

L'étude quelque peu empirique de la rotation du fonds et des demandes des usagers a mené à l'idée de développer les collections selon plusieurs axes :

- continuer d'acquérir des méthodes d'apprentissage des principales langues parlées dans le quartier ;
- acquérir des méthodes d'apprentissage du français dans les langues d'origine (pour l'instant ce projet porte sur des méthodes anglais-français, arabe-français, russe-français) pour les personnes en situation d'apprentissage de la langue française ;
- mettre à disposition du public des documents de présentation de la bibliothèque et de ses fonds dans diverses langues étrangères. La traduction d'un document de base est en cours en plusieurs langues.

Un fonds alphabétisation ?

Le constat a également été fait qu'aucun fonds ne s'adresse spécifiquement aux personnes en alphabétisation ; rien ne leur permet, après une première visite de la bibliothèque, de se diriger de manière sereine dans des collections qui peuvent paraître de prime abord effrayantes.

En réponse à ce constat, plusieurs axes de développement des collections doivent être mis en œuvre :

- la constitution d'un petit fonds réservé à l'accueil des groupes en alphabétisation et au prêt aux apprenants, comprenant une sélection de documents adaptés issus des collections jeunesse et adulte ;
- l'acquisition d'ouvrages en gros caractères pour les lecteurs adultes débutants ;
- le développement du fonds de CD de textes lus, apprécié de ce public, notamment dans les domaines de la littérature contemporaine et des documentaires.

L'accueil des groupes et usagers individuels : un constat de demi-échec

Si Infodor n'a pas fait jusqu'à aujourd'hui l'objet de partenariats, le fonds de méthodes de langues a été une des bases du travail développé avec les associations d'alphabétisation et d'apprentissage du français installées à la Goutte-d'Or.

Ces partenariats, peu formalisés, consistaient principalement en des visites de la bibliothèque pour des groupes d'apprenants. Soumis à la bonne volonté et au sens de l'organisation des bénévoles des associations, ces visites pouvaient aussi bien se

“L'objectif principal du nouveau projet est de développer et formaliser les accueils en signant des conventions avec les associations partenaires du quartier qui travaillent dans le domaine de l'alphabétisation”

révéler constructives que catastrophiques (groupes de niveaux disparates, nombre trop important d'apprenants, absence d'encadrement, etc.), le fait même de n'avoir qu'une séance de découverte se révélant le plus souvent largement insuffisant.

Par ailleurs, les agents du pôle se débrouillaient (généralement en anglais) pour accueillir des usagers individuels parfois non francophones, les inscrire (avec toutes les difficultés que posent les papiers officiels dans ce genre de cas) et leur présenter la bibliothèque et le fonds de méthodes de français langue étrangère.

Il va sans dire que le suivi de ces publics, qu'il s'agisse de groupes ou d'usagers individuels, dépendait fortement de la bonne volonté de l'équipe et des usagers eux-mêmes, un certain nombre d'entre eux ne revenant jamais à la bibliothèque.

Un nouveau projet

À partir de ce constat de demi-échec, un nouveau projet de travail a été mis à l'étude.

L'objectif principal est de développer et formaliser ces accueils en signant des conventions (définition des actions menées en commun et des obligations de chacun) avec les associations partenaires du quartier qui travaillent dans le domaine de l'alphabétisation. Un panel de partenariats sera proposé aux associations lors des prises de contact :

- un partenariat « poussé », correspondant à un travail sur l'année avec un même groupe et sur un thème donné (contes, tissus, cuisine, découverte de l'outil multimédia, etc.), au rythme d'une séance par mois ;
- un partenariat « léger », correspondant à des visites « découverte de la bibliothèque » selon des modalités précises ;
- un partenariat à destination des bénévoles, leur permettant de découvrir la bibliothèque et ses ressources.

Ce travail sera complété par la réflexion de l'équipe sur les modalités de création d'accueils personnalisés individuels, d'utilisation des ressources multimédias récemment installées, et d'action culturelle. Une des idées est, par exemple, de créer des rendez-vous réguliers de lectures bilingues. Une première séance tenue au cours de l'été 2007, en chinois, a été un succès.

Une nouvelle impulsion est donc donnée à Infodor et à l'accueil des publics en apprentissage du français ou analphabète. Porté par une équipe Infodor motivée et imaginative, ce nouveau projet trouvera, on l'espère, le succès escompté, celui-ci dépendant aussi de la réaction des publics cibles des actions, et de celle de partenaires qui vont devoir s'habituer à un nouveau mode de fonctionnement. ●

Février 2009