

**La Bibliothèque d'étude et d'information de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise,
une bibliothèque au service de l'insertion professionnelle**

Pascal Leray

Bibliothèque d'agglomération, la BEI propose depuis 2000 des services spécialisés, en complémentarité avec les bibliothèques municipales du réseau de Cergy-Pontoise, des collections et des services centrés sur l'information, la formation tout au long de la vie et l'accompagnement des études.

Dans ce cadre, la formation, l'emploi et l'insertion professionnelle occupent une place particulière. L'offre de services de la BEI dans ce domaine n'a cessé de se développer en s'adaptant aux besoins de publics parfois extrêmement fragilisés.

Aujourd'hui, l'action de la BEI en matière d'insertion professionnelle se concrétise par un espace spécifique au sein de la bibliothèque, l'alimentation d'un blog (le « blog-notes du kiosque ») et le développement d'actions partenariales avec le Pôle emploi d'une part, la Mission locale de Cergy-Pontoise d'autre part, et avec l'ensemble des acteurs du territoire impliqués dans l'insertion professionnelle.

En 2013, les éditions de l'enssib ont proposé un ouvrage dans la collection « Boîte à outils ». *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques*. L'occasion de revenir sur le modèle inédit que représente la BEI.

La présentation qui suit actualise et prolonge la réflexion menée dans cet ouvrage.

De par ses missions, étroitement liées aux compétences de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise dont dépend l'équipement, la BEI apparaît comme un espace documentaire spécifique dans le paysage de la lecture publique. Une bibliothèque qui pourrait pratiquement se définir 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 », 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 de musique au disque de vinyle ;
- **l'accompagnement des études**, du collège au premier cycle universitaire
- **la formation et l'emploi**, enfin, qui font l'objet d'un véritable service documentaire et partenarial.

Cette bibliothèque dotée de domaines de spécialisation bien définies est donc comme un OVNI ou, comme l'indique plaisamment Emmanuelle Boumpoutou, 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 ;
- 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.

La BEI est bel et bien une bibliothèque de lecture publique, en effet, de par ses missions d'information et de documentation centrées sur des enjeux qui touchent au plus près la demande sociale : l'orientation, l'insertion professionnelle, l'entreprise même. Or, l'existence de ces services peut surprendre le grand public qui identifie encore trop souvent « bibliothèque » et « littérature ». Pour qu'ils atteignent leur cible, une communication efficace, en cohérence avec les enjeux de la collectivité et en phase avec des besoins qui ne s'expriment pas toujours directement, est absolument nécessaire.

Ce souci de la « publicité » ou de la communication, était déjà pointé par Henri Lemaître (1881- 1946), conservateur à la Bibliothèque nationale, dans un article qui reste d'une actualité saisissante paru dans la revue Archives et bibliothèques, « Réclame pour les 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.»,

Et notre illustre prédécesseur d'ajouter : « *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 toucher* ».

En ce sens, les thématiques de la formation, de l'orientation et de l'emploi doivent réellement être prises en compte par les professionnels de la lecture publique: non seulement en termes de collections mais également dans une logique partenariale et dans la mise en place d'actions spécifiques.

Cette dimension singulière de l'offre documentaire des bibliothèques amène un positionnement spécifique du professionnel. S'il n'est pas expert en matière d'insertion professionnelle, il l'est dans le domaine de la documentation et de la recherche d'information. Or, l'information dans ce domaine n'est que très partiellement couverte par l'univers éditorial. Le logiciel du bibliothécaire doit prendre en compte la littérature grise, compter avec les lieux de ressources spécialisés et, bien sûr, s'emparer des outils qui sont ceux d'aujourd'hui : le web, la mise à disposition des outils informatiques et une forte capacité de médiation, adaptée aux différents besoins des usagers, extrêmement variables en fonction des profils des usagers en demande.

Une coopération au bénéfice des publics les plus fragilisés : le cas des « Rencontres professionnelles »

Il y a loin de la seule constitution de collections 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 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 la Mission locale de Cergy-Pontoise. 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, la BEI en est venue 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, organisateur des « Rencontres professionnelles » :

« 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'emplois (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 ce partenaire essentiel de la BEI ne sont pas de simples 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 réellement, à travers ces rencontres, 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, un usager...

C'est ainsi que, de l'expérience des ateliers de type « prise en main du PC » ou, « envoi de mail », la BEI est en venue à proposer une formule individualisée afin de mieux répondre à la diversité des besoins d'accompagnement. Depuis octobre 2012, la Communauté d'agglomération propose un service personnalisé d'accompagnement qui s'est substitué aux traditionnels ateliers collectifs.

Ces ateliers se font en face à face, dans les horaires d'ouverture de la bibliothèque, afin de répondre le plus précisément possible aux besoins de ces usagers qui ont, bien souvent une faible maîtrise de l'outil

informatique, qui ne connaissent pas nécessairement 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 pour les demandeurs d'emploi ». C'est une opération qu'on peut assimiler aux actions du type « emprunter un bibliothécaire » qui se sont développées au Canada, en particulier. Il faut, pour permettre à un tel service d'exister, un volontarisme et un désir d'assumer personnellement l'utilité sociale de la bibliothèque de la part des équipes concernées. Il faut que les services de la collectivité convergent vers un même enjeu de service au public pour porter la proposition. Il est donc nécessaire que chacun des acteurs – des élus au bibliothécaire en passant par les services ressources – ait de la bibliothèque une vision très éloignée de ce « temple de la culture » qui, trop souvent, se résume au suivi de la seule production romanesque.

La question de l'insertion professionnelle transforme le visage de la bibliothèque – pas seulement pour les bénéficiaires de ces services mais pour l'ensemble des acteurs concernés. Elle permet d'assurer à l'habitant non seulement une gamme de services mais aussi et surtout un lien social parfois fortement précarisé et un lien à l'institution qu'il est vital de préserver. Enfin, elle interroge la notion de « culture », au-delà des politiques sectorielles, pour en faire un outil au service de ceux qui en sont, de prime abord, le plus éloigné.