

Georges Perrin (dir.)

Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi Les atouts des bibliothèques

Presses de l'enssib

3. Constituer et valoriser un fonds spécifique sur l'emploi : l'Infodoc de la médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines

Aurélie Andry

DOI : 10.4000/books.pressesensib.1907

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2013

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460856



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2013

Référence électronique

ANDRY, Aurélie. 3. *Constituer et valoriser un fonds spécifique sur l'emploi : l'Infodoc de la médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines* In : *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : Les atouts des bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013 (généré le 01 février 2021).

Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesensib/1907>>. ISBN : 9782375460856.

DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesensib.1907>.

Ce document a été généré automatiquement le 1 février 2021.

3. Constituer et valoriser un fonds spécifique sur l'emploi : l'Infodoc de la médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en-Yvelines

Aurélie Andry

- 1 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.
- 2 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-saxons¹, 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 24 h/24 dans les domaines de l'emploi, de l'entreprise, du droit, de la formation et de l'orientation.
- 3 La typologie des usagers est hétérogène : étudiants, chômeurs, jeunes diplômés, personnes en reconversion professionnelle ou en préparation de concours, créateurs d'entreprises 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.
- 4 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

- 5 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 1 500 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

- 6 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'ouvrage² : Embauche (EMB), Entreprise (ENT), Lettre de motivation (LET), Curriculum vitae (CV), Entretien d'embauche (RV), Formation (FOR), Métier (MET).

Le budget

- 7 Un budget annuel de 2000 € permet d'actualiser ce fonds parmi des éditions et collections spécialisées³. 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 travail*, *Courrier Cadres...*). Elles sont intégrées dans le fonds comme monographies.

Les collections

La littérature grise

- 8 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 collectage⁴ mis en place afin d'assurer une mise à jour rigoureuse et régulière. Ils sont ensuite intégrés dans le fonds.

Les annuaires d'entreprises

- 9 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

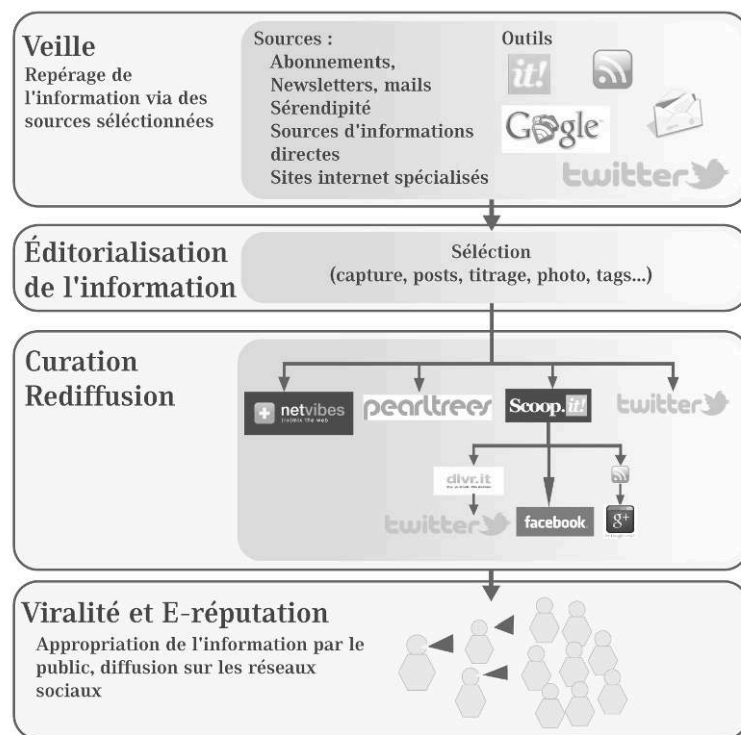
ciblons aussi l'offre numérique dès qu'elle existe, moins coûteuse et bénéficiant d'une mise à jour plus réactive.

- 10 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 Infodoc⁵.

La constitution du fonds dématérialisé et la médiation numérique

- 11 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 Vodélic) 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.

Schéma Dispositif de veille et de diffusion sélective de l'information sur Internet



- 12 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

- 13 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*)⁶ 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

- 14 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'emploi⁷ et la formation⁸, dont une quarantaine d'institutions ou d'associations locales.

Netvibes : mise en valeur des sources et du fonds physique

- 15 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 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 de 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

- 16 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

- 17 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'orientation⁹, et actualité de l'emploi et du monde de l'entreprise¹⁰.
- 18 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.

Les réseaux sociaux

- 19 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.
- 20 Un compte *Twitter* thématique @InfodocSQY¹¹ 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 *Dlvr.it*.
- 21 Des informations ponctuelles concernant l'actualité d'Infodoc (bibliographies, ateliers) sont publiées sur la page *Facebook* des médiathèques¹².

Les difficultés rencontrées

- 22 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).
- 23 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

- 24 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 ;
 - 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

- 25 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

- 26 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 concurrents¹³.
- 27 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 ;
 - 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.
 - accueil d'ateliers de simulation d'entretien d'embauche animés par une association chargée de l'insertion à SQY ;
 - édition de bibliographies thématiques ;
 - 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'Infodoc. 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.. Leur fréquentation a doublé depuis la création de ce fonds.
- 28 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.

Perspectives

- 29 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.
- 30 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.
- 31 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.
-

NOTES

1. Claire Ferdenzi, Alban Corbier-Labasse, « Le service Infodoc de la médiathèque du Canal », *Bulletin d'information de l'ABF*, 1993, n° 161. [En ligne] < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-43230> > (consulté le 23 août 2012).
2. Laquelle comporte également une cote Dewey simplifiée.
3. 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 », page XXXX.
4. 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.
5. < <http://www.netvibes.com/infodocsqy#Bienvenue!> >.
6. < http://www.sitotheque.agglo-sqy.fr/_>.
7. Téléchargez les flux de notre veille dans le fichier opml < <http://bit.ly/OZnpz4> >.
8. Fichier opml : < http://bit.ly/VTg0AY_>.
9. < http://www.scoop.it/t/infodocsqy-emploi_>.
10. < http://www.scoop.it/t/infodocsqy-actu-emploi_>.
11. < https://twitter.com/infodocsqy_>.
12. < http://www.facebook.com/mediatheques.sqy_>.
13. 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).

AUTEUR

AURÉLIE ANDRY

Responsable du fonds Infodoc Emploi-Formation, Médiathèque du Canal, Réseau des médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines