

## Le rôle des bibliothèques dans la cohésion sociale

### Éléments de synthèse – novembre 2010

Cette première synthèse rend compte **d'un atelier franco-allemand** conduit à l'initiative de la Bpi (Bibliothèque publique d'information) et du BID (Bibliothek und Information Deutschland, l'interassociation professionnelle allemande) en octobre 2009 à Paris, à la Bpi, ainsi que du **voyage d'études** qui a suivi dans cinq bibliothèques allemandes (Cologne, Bochum, Brême, Hambourg et Berlin). La bibliothèque de Queen's borough, à New-York, a été associée à ce travail dans le cadre de la convention avec la Bpi.

Les exemples qui l'illustrent sont pour la plupart pris dans les bibliothèques allemandes. Ils seront ensuite enrichis, et la synthèse complétée, suite à la participation au pré-séminaire IFLA 2010 sur ce thème à Malmö, par des exemples dans les bibliothèques scandinaves, ainsi que dans les bibliothèques françaises impliquées dans l'atelier (Bordeaux, Cergy-Pontoise, Melun, Paris, Rennes) ou le pré-séminaire (BDP 95 et association Cibles 95, Brest, Grenoble).

#### Des bibliothèques au plus près des citoyens

La volonté de s'inscrire dans la vie locale et citoyenne de la cité est une constante et se traduit par :

- des efforts sur l'amplitude des horaires d'ouverture,
- l'installation d'annexes au cœur des quartiers, voire dans des centres commerciaux (Bochum ou Brême par exemple),
- une coopération avec des institutions variées, avec des associations de quartier, avec de partenaires multiples.
- Le développement de collections, parfois dans des espaces spécifiques, axées sur la vie pratique, les droits et démarches, l'information locale

La priorité des bibliothèques est d'être orientées vers les besoins des usagers, de leur proposer des services et de la médiation

- des activités de promotion de la lecture auprès des plus jeunes
- des programmes pour favoriser l'intégration de la population immigrée :
- des services d'aide à l'orientation professionnelle et à la recherche d'emploi
- des espaces d'autoformation
- des services, des activités tournées vers les familles et permettant les rencontres intergénérationnelles
- un accueil spécifique des adolescents

Les éléments de synthèse présentés ici abordent l'implication des bibliothèques pour renforcer la cohésion sociale selon les axes suivants :

- l'aide à la recherche d'emploi et à l'orientation professionnelle (p.2)
- les espaces d'autoformation (p.3)
- les services à des publics ciblés (p.4)
- l'accueil des adolescents (p.6)

## Les services « recherche d'emploi et orientation professionnelle »

La **Job-Karriere-Bibliothek** de **Bochum** est l'exemple le plus abouti d'un espace dédié à ces services.

*La réalisation de la Job-Karriere-Bibliothek a été financée par la Fondation Bertelsmann et par la ville de Bochum. Pour maintenir sa fréquentation et conserver son budget, la bibliothèque a été amenée à travailler en partenariat avec les institutions et les associations locales, les entreprises, et à utiliser d'autres moyens de communication : publicité dans le métro, distribution de brochures avec les journaux gratuits, questionnaires adressés aux familles...*

A **Hambourg**, un secteur Emploi est prévu dans le nouvel espace Autoformation qui soit ouvrir fin 2010. Le rapprochement de ces deux secteurs qui partagent une partie de leur public cible est une tendance forte dans les bibliothèques françaises (**Bordeaux, Cergy-Pontoise, Melun, Rennes**).

### Des collections pour informer sur les métiers, la formation professionnelle, et la recherche d'emploi :

Comme dans les bibliothèques françaises, un fonds documentaire plus ou moins important sur l'orientation professionnelle et la recherche d'emploi a été constitué dans la plupart des bibliothèques (**Cologne, Bochum, Hambourg...**), le plus souvent à proximité d'un espace Presse. A la Job-Karriere-Bibliothek de **Bochum**, la présentation thématique des collections (4000 documents sur la formation, l'orientation professionnelle, la formation continue, la création d'entreprise, l'information économique) et l'utilisation d'une cotation mot-matière permet un repérage et une sélection rapide des documents. Cette présentation peut sembler difficile à gérer avec des collections plus importantes ; elle semble cependant efficace pour les usagers.

### Des services spécifiques :

En France comme en Allemagne, en plus de l'accès à l'information sur l'orientation professionnelle et la recherche d'emploi, les bibliothèques proposent également l'accès gratuit à Internet, des postes informatiques permettant de rédiger et d'envoyer son CV (**Bochum, Hambourg**) ou des formations à l'utilisation des bases de données (**Cologne**, formation gratuite d'un quart d'heure, proposée une fois par semaine).

Quelques bibliothèques vont plus loin et mettent à disposition des lecteurs des services spécifiques à la recherche d'emploi et à la création d'entreprises. C'est le cas de la Médiathèque de l'Astrolabe à **Melun** et de la BEI de **Cergy-Pontoise** qui organisent des manifestations autour de l'emploi une à deux fois par an, proposent des rencontres avec des professionnels des services de l'emploi, proposent des ateliers de rédaction de CV La Job-Karriere-Bibliothek n'offre pas de formation sur place mais présente sur son site<sup>1</sup> une mine d'informations utiles en matière de formation et de recherche d'emploi : évènements, manifestations et formation continue dans la région, sélection de sites. Elle participe également aux manifestations et foires locales (salon des métiers).

### Les partenaires extérieurs: une meilleure connaissance des structures spécialisées existantes pour une réorientation réussie

A **Bochum**, la JKB est amenée à travailler avec les institutions et les associations locales pour fournir une information et des services adaptés en matière d'orientation, de formation et d'emploi : université populaire, office du travail, chambre de commerce et d'industrie... La collaboration avec les partenaires extérieurs nécessite cependant beaucoup de temps et est parfois complexe.

<sup>1</sup> <http://www.job-karriere-bibliothek.de/>

**En matière de recherche d'emploi et d'orientation professionnelle**, en France comme Outre-Rhin l'offre des bibliothèques visitées est principalement une offre d'information (collections imprimés, logiciel de rédaction de CV, bases de données), les bibliothèques renvoyant le plus souvent vers les structures compétentes pour la formation et un suivi personnalisé. Il faut cependant souligner la volonté de certaines bibliothèques (**Cergy-Pontoise, Melun**), de s'impliquer davantage avec leur propre personnel, ou en mettant à disposition leurs locaux.

## Les espaces d'auto-formation

### Des espaces bien identifiables

Un « learning center » à **Cologne**, un nouvel espace en préparation pour la fin 2010 à **Hambourg**, « E-lern bar » à **Berlin**, « Espace auto-formation » à **Bordeaux**, à la **Bpi**, à **Melun**, dans le secteur « Vie du citoyen » à **Rennes**...

Ces espaces centralisent toutes les ressources papier ou électroniques nécessaires, proposent des places de travail individuels, mais aussi le plus souvent des espaces de travail collectif, voire des salles de formation (à Hambourg par exemple) ou, à défaut, des temps d'ateliers pour des groupes lorsque la bibliothèque est fermée.

### Des collections orientées vers l'apprentissage des langues, les savoirs de base, le développement personnel

- **Des collections spécifiques pour l'autoformation**, essentiellement sur **support informatique** (mais qui n'excluent pas complètement les collections papier); cet aspect dématérialisé implique une implantation dans des espaces avec des postes informatiques dédiés.
- **L'axe fort commun à toutes les bibliothèques visitées se porte sur l'apprentissage de la langue du pays d'accueil et des langues étrangères:**  
Language department à **Cologne**  
à **Hambourg** : 10 000 documents pour l'apprentissage en 120 langues, 23 000 documents en langue étrangère  
à la **Bpi (Paris)**, des méthodes pour apprendre 220 langues différentes
- **Des collections portant sur l'informatique et la bureautique** (notamment dans le e-learn bar de **Berlin** et à **Hambourg**). On peut noter une petite différence avec les collections d'autoformation de la **Bpi**, qui offrent des collections pour tous les niveaux: toutes les ressources d'informatique concernent essentiellement les débutants.
- **Des accès à distance à certaines ressources d'autoformation** sont proposés pour les abonnés dans certaines bibliothèques (**Brème, Hambourg**), et sont en test à **Bordeaux, Cergy-Pontoise, Rennes** avec le soutien financier et l'accompagnement de la **Bpi** – qui ne peut le faire elle-même, les usagers ne s'inscrivant pas-.
- **Des collections d'autoformation élargies aux collections de recherche d'emploi** : l'exemple le plus parlant de cette cohabitation est la Job Karrière de **Bochum**, mais c'est une tendance générale. Ce rapprochement explique également la possibilité offerte aux usagers de rédiger et d'envoyer un CV dans ces espaces dédiés (**Bochum, Hambourg, Berlin**).

### Des actions ciblées en fonction des publics

Des **services spécifiques** complètent cette offre d'autoformation : la particularité de l'autoformation a fait apparaître un besoin de médiation entre ces collections et leurs usagers. Ainsi les professionnels travaillant dans ces espaces sont précisément formés à ces outils (à **Berlin** ou à **Hambourg** par exemple) et proposent un accompagnement à l'utilisation des ressources d'autoformation ; ainsi les espaces ont été adaptés à ce type de médiation avec soit des espaces de travail en petits groupes (le learn bar de **Berlin, Cologne**), soit des salles de « formation » (**Hambourg**).

### Des partenariats variés avec des institutions et des associations

CCI, chambres de métiers, associations de créateurs d'entreprises, associations d'aide aux immigrés, Volkshochschule (Université populaire) en Allemagne.

Des difficultés sont parfois rencontrées, notamment en France avec certains partenaires qui craignent une « concurrence » avec la bibliothèque ; il importe donc de positionner la bibliothèque par rapport à ces organismes et de clarifier les rôles de chacun avec les partenaires. L'exemple

réussi du partenariat de la bibliothèque de Cergy-Pontoise, notamment avec « Pôle Emploi » est à citer.

***Un exemple : l'espace auto formation de Bordeaux :***

*Un espace dédié, avec 34 postes informatique*

*Des collections : 4000 livres sur les métiers, les concours, les examens, la recherche d'emploi, 2000 livres sur l'apprentissage des langues, 1000 guides pratiques en informatique, des bases de données spécialisées*

*Des ateliers de formation, dDes partenariats multiples dans le domaine de l'emploi et de la formation :*

*Maison de l'emploi : création d'entreprises, Réseau Education-Formation-Emploi de bordeaux : échange d'information, Atelier de Pédagogie personnalisée (APP), Aquitaine-cap métiers : organisation de journées autour de l'orientation*

## Les services aux communautés

### Des lignes de force :

Observer la composition de la population desservie /à desservir pour déterminer les besoins et les services à mettre en place

Préserver les liens avec les cultures d'origine, mais aussi favoriser l'intégration dans le pays d'accueil (notamment par l'apprentissage de la langue)

Construire la confiance, aider chaque groupe ethnique, à travers ses programmes et ses services, à se sentir à l'aise dans la bibliothèque et dans les autres institutions

Travailler avec des partenaires et bâtir des réseaux autour des services aux communautés

Agir en proximité, par le relais des bibliothèques de quartier

### Les collections

Selon leur taille et leur budget, les bibliothèques développent de façon plus ou moins importante, des collections dans les langues ou liées aux cultures d'origine

- journaux et magazines (lien important avec le pays, dans son actualité et sa culture)
- livres, y compris pour les enfants
- musique
- films en langue étrangère (*qui peuvent aussi entrer dans les offres en auto-formation pour l'apprentissage des langues*)
- accès à des chaînes de télévision en langue étrangère

Mais les bibliothèques s'efforcent aussi de favoriser l'intégration en proposant:

- des méthodes d'apprentissage de la langue du pays d'accueil, en prêt mais aussi dans le cadre des espaces d'autoformation
- des collections dans la langue du pays d'accueil, adaptées en niveau de lecture et permettant une approche de la culture, des traditions, des usages du pays d'accueil comme sur les cultures des pays d'origine
- de la documentation sur l'accueil, les droits, les démarches pour les nouveaux arrivants dans le pays d'accueil

à la bibliothèque « **Couronnes** » (**Paris**) des livres en arabe et en berbère, pour adultes et pour enfants, des livres en français sur les cultures arabe et berbère (faits de société, économie, cuisine, histoire...), des fonds de CD

à la **Bpi**, les méthodes de langue les plus utilisées sont celles de FLE (français langue étrangère)

à **Hambourg**, des documents en 27 langues étrangères

à **Queen's borough Public Library (New-York)**, des collections dans toutes les langues représentées dans ce quartier multi-ethnique

### Services, actions et programmes:

Des ateliers :

- d'apprentissage (laboratoire de langues) de la langue du pays d'accueil
- de conversation : pour progresser du point de vue linguistique, mais aussi pour échanger sur les problèmes, les difficultés d'intégration, ou mieux connaître le pays d'accueil (exemple lecture de la presse du pays d'accueil, base de discussion sur l'actualité, les faits de société...), ainsi que des ateliers de conversation inter-communautaires (**Hambourg**)
- des visites spécifiques pour faire connaître la bibliothèque

Des programmes d'intégration :

- à **Cologne**, programme BI+IN (Bibliothek + Integration), en 5 modules : former le formateur / découverte de la bibliothèque / visite approfondie avec exercices collectifs / recherche personnelle / visite de la bibliothèque conduite par le stagiaire pour sa famille

Des animations ou des programmes prévus spécifiquement pour les communautés

- à **Brême** : temps réservé aux jeunes filles de culture islamique sur les postes informatiques (dans une bibliothèque de quartier)
- à **Bochum** heures du conte ou lectures dans les langues d'origine,
- à **Hambourg**, discussions/débats organisés à l'espace interculturel

- à **Brême**, création de contes en allemand, atelier autour des panneaux de signalisation et cours d'été sur l'Allemagne et les allemands à Brême
- A **Queen's borough (New-York)**, ces programmes sont proposés dans les langues d'origine (« comment candidater pour le lycée » en mandarin, « droits et devoirs du propriétaire » en coréen, « comprendre le système scolaire » en bengali...)

Des animations ou des actions « tout public » dans lesquelles on intègre de manière volontariste des jeunes issus de l'immigration

- à la **Bpi (Paris)** projections « Ciné 13-16 » et en collaboration avec le Centre Pompidou, ateliers dans le studio 13-16,
- à **Couronnes (Paris)** pour l'aide aux devoirs

### Travailler en partenariat

Toutes les bibliothèques participantes mettent en avant la nécessité de s'appuyer sur des partenariats, et de travailler en réseau.

Avec les structures d'insertion, d'alphabétisation

- En France : par exemple, ateliers de pédagogie personnalisée
- En Allemagne, les « Volkshochschule » sont généralement des partenaires très actifs.

Avec les autres services de la collectivité

Avec les associations communautaires, d'aide aux étrangers, d'aide aux devoirs, caritatives

A travers ces associations, mais aussi par des sollicitations directes des bibliothèques (plus fréquent et mieux admis par les professionnels en Allemagne), des bénévoles peuvent être intégrés aux programmes et actions proposés par la bibliothèque (retraités bénévoles à **Cologne**, étudiants à **Queen's borough**).

**Une des clés du succès** : former les formateurs (**Cologne**), les relais auprès des publics ciblés (**Bpi**), bien expliciter l'offre de la bibliothèque à ceux qui travaillent en insertion, en alphabétisation, avec les communautés.

**Le travail en partenariat à Queen's borough** : la «Queen's Immigration Task Force» regroupe :

- Le département fédéral Santé et services sociaux
- La commission sur les droits de l'homme de New-York City
- L'unité « immigration » de la police de New-York
- Le centre d'éducation et de formation des immigrants
- Des associations catholiques des quartiers de Queen's et Brooklyn
- De nombreuses associations représentant les communautés

### Un élément très important : la communication en direction des populations d'origine étrangère

Des dépliants, des présentations de la bibliothèque dans les langues d'origine :

- à **Brême**, dépliant de présentation de la bibliothèque des enfants en 7 langues

Une communication ciblée en direction des communautés

- A **Queen's borough (New-York)**, communication ciblée pour les différentes communautés, par le relais des associations, des structures d'insertion....

## L'accueil des adolescents, une offre spécifique dans les bibliothèques allemandes

Les bibliothèques allemandes visitées en octobre 2009 n'ont pas hésité à créer des espaces pour adolescents, physiques ou virtuels, qui leur sont explicitement destinés.

A **Hambourg**, la bibliothèque de a créé dans des annexes au sein de quartiers à forte population jeune (donc pas les plus favorisés) des espaces conviviaux et design pour les adolescents et jeunes adultes de 14 à 24 ans, appelés « Hoeb4U », avec des collections tournées vers les loisirs et adaptées au public visé: 50% imprimés (dont bd, mangas) et 50% numérique : consoles de jeux, jeux sur PC, dvd,... Ces espaces organisent également des événements (ex. : tournois), des lectures et des ateliers artistiques et ludiques (ex. : manga). Ces nouveaux lieux sont animés par de jeunes bibliothécaires stagiaires qui disposent d'un budget spécifique, sous l'encadrement d'une bibliothécaire titulaire. En octobre 2009, un espace était en préparation dans la bibliothèque centrale, non prioritaire dans ce projet.

Un site Web spécifique<sup>2</sup> très Web 2.0 (hébergement de blogs, lien vers pages twitter et facebook) a été lancé en direction de cette catégorie d'utilisateurs via la distribution de cartes gratuites promotionnelles dans la ville. Outre le signalement des événements et des nouvelles acquisitions tous médias, ce site contient des pages sur l'orientation professionnelle.

La Bibliothèque de **Cologne** a aussi pour projet de créer une Junior library : sur le modèle des junior entreprises, cette bibliothèque sera entièrement programmée et gérée par des stagiaires en formation par alternance, tutorés par un bibliothécaire référent.

A **Brême**, la bibliothèque centrale comporte un espace adolescent-jeunes adultes (« Teen Spirit »), relativement petit mais très convivial, avec des fauteuils baroques marquant le lieu de leur silhouette ludique, de même qu'une signalétique de style « tags ». Cet espace propose des consoles de jeux, des romans, des bd, des dvd,... La décoration a été conçue par des jeunes incarcérés dans une prison de la ville. Dans les bibliothèques de quartier, des actions sont menées à destination des jeunes issus de l'immigration sous forme d'ateliers.

### Les espaces :

L'approche « loisirs » est beaucoup moins empreinte de préjugés implicites que dans nombreuses bibliothèques françaises. Les jeux de plateau ou vidéo, pour enfants et adultes, sont au cœur des collections au même titre que les cd ou les dvd. On trouve ainsi des jeux vidéo à emprunter (notamment de wii, console « transgénérationnelle ») en section adultes. C'est le cas à **Cologne**, où la fonction de soutien à la scolarité n'est pas négligée pour autant : ainsi, des manuels scolaires sont proposés en nombre dans les collections.

### Une attention particulière aux populations immigrées

A **Brême**, la Stadtbibliothek West, qui cible en particulier les 6-12 ans, a mis également en place un programme « Jeunes adultes », moins tourné vers l'emprunt que vers l'usage du lieu et des ordinateurs, et plus particulièrement destiné aux filles. Le personnel apporte de l'aide à ces jeunes dans l'écriture de leurs rédactions scolaires. Des ateliers avec de jeunes immigrés ont eu lieu à partir de panneaux de signalisation

### Aide à l'orientation professionnelle

A **Cologne**, des formations visant à faciliter l'insertion professionnelle des jeunes sont organisées : un programme actuellement en cours, par exemple, concerne les métiers de la communication.

---

<sup>2</sup> <http://www.buecherhallen.de/aw/~fbw/hoebu/>

## **En guise de conclusion provisoire, et de sujets à approfondir : quelques clés pour réussir**

### **Des collections et des services adaptés et bien ciblés**

Des documents dans les langues d'origine des communautés, dans la langue du pays d'accueil, mais adaptées pour faciliter la compréhension et l'intégration, des méthodes d'apprentissage de langues, des savoirs de base, des informations sur les droits démarches, la vie pratique, l'orientation professionnelle et la recherche d'emploi, des collections spécifiques pour les adolescents et les jeunes adultes

### **Au plan technique, un système informatique fiable**

Pour permettre l'accès aux ressources électroniques, sur place et à distance

Il reste des difficultés à surmonter, soit au plan technique, par exemple pour donner la possibilité de créer des espaces de travail personnalisé, d'utiliser des clés usb...(problèmes de sécurité) ; soit au plan financier, pour résoudre les questions de coût des ressources pour les bibliothèques en développant la mutualisation (France)

### **Des bibliothécaires motivés, intéressés par la formation et la médiation**

Il faut fournir des documents, des services, proposer des programmes, mais il faut aussi vaincre certaines résistances sur la conception du métier de bibliothécaire, et la définition du rôle des bibliothèques, qui ne sont pas seulement des lieux culturels, mais aussi le lieu où tous les citoyens doivent trouver accès à l'information, à la connaissance et à la culture, un espace de formation tout au long de la vie, l'endroit où chacun peut se rendre lorsqu'il a besoin d'aide dans sa vie au quotidien, ou pour acquérir de nouvelles qualifications, un lieu où « vivre et penser ensemble ».

Il est donc important de former les personnels des bibliothèques à ces missions, de médiation, d'accompagnement, de formation, même de premier niveau

### **Des partenariats solides et bien structurés**

Pour tisser des liens avec l'ensemble des citoyens, les bibliothèques doivent mieux faire connaître leurs ressources, expliquer leur rôle, et pour cela travailler avec des partenaires qui seront autant de relais. En d'autres termes, la bibliothèque n'appartient pas aux bibliothécaires, qui doivent se faire connaître auprès d'autres institutions ou associations, et collaborer avec elles pour promouvoir leurs ressources, leurs services, bâtir ensemble programmes et actions.