

UN LANGAGE DOCUMENTAIRE POUR LES PAIO ET MISSIONS LOCALES DE LA RÉGION CENTRE

D'UNE DEMANDE DE FORMATION À UNE DEMANDE D'OUTILLAGE...

par Bruno Richardot

Tout a commencé avec une intervention effectuée dans le cadre du plan régional de formation des agents des PAIO et missions locales, courant juin 1996. Trois groupes ont été, à cette occasion, réunis en trois lieux de la région :

- Amboise, où étaient invitées les PAIO et missions locales d'Indre-et-Loire et Loir-et-Cher, et où furent représentées les structures d'Amboise, Blois, Château-Renault, Chinon, Joué-lès-Tours, Loches et Tours ;
- Saint-Florent-sur-Cher, où étaient invitées les PAIO et missions locales de l'Indre et du Cher, et où furent représentées les structures de Bourges, Châteauroux, Dun-sur-Auron, La Guerche-sur-l'Aubois, Mehun-sur-Yèvre et Saint-Florent-sur-Cher ;
- Chartres, où étaient invitées les PAIO et missions locales de l'Eure-et-Loir et du Loiret, et où furent représentées les structures de Chartres, Châteaudun, Gien, Montargis et Orléans.

Ainsi, un peu plus d'une structure d'accueil sur deux a participé à cette intervention². L'objectif de cette dernière consistait essentiellement à dresser un constat ouvert concernant les pratiques documentaires des agents des structures d'accueil. "Constat ouvert", cela signifie constat à partir duquel une structuration de ces pratiques devenait possible (envisageable). Il s'agissait donc surtout d'écouter et de repérer, afin de proposer ensuite. Telle était, du moins, mon approche de cette intervention. Les participants développèrent peut-être (sûrement) une attente différente.

Ce qui ressort de cette écoute, c'est que la gestion documentaire constitue actuellement une surcharge pour cause de sous-effectif et de sous-équipement... Mais la reconnaissance de l'utilité de la documentation, pour comprendre et pour agir, est unanime. D'où un objectif fondamental - et quasi obsessionnel - pour les agents : savoir/pouvoir gérer mais sans la surcharge, ou du moins en minimisant cette surcharge au maximum.

Autre constat : les PAIO et missions locales font réseau, de fait, et quel que soit l'échelon territorial où l'on se place. Quand deux professionnels de l'accueil/insertion des jeunes se rencontrent, ils se racontent des histoires d'accueil/insertion des jeunes... Les PAIO et missions locales ont d'ailleurs intérêt à faire et à entretenir un réseau, vu le peu de moyens

En octobre 1998, la DRTEFP Centre a publié un thésaurus, un outil pour la gestion fonctionnelle de la documentation professionnelle dans les PAIO et missions locales de la région¹. Cette publication marque une étape d'un processus de qualification des personnels des structures du réseau régional d'accueil-insertion jeunes et l'idée d'élaborer un tel thésaurus s'inscrit dans une histoire.

dont elles semblent disposer individuellement.

Mais dialoguer entre soi sur ses pratiques professionnelles est une chose. Utiliser un langage documentaire commun pour gérer l'information en est une autre. Utiliser un langage stabilisé pour pouvoir dialoguer avec les instances documentaires de l'environnement du réseau, une autre encore³.

Il s'agissait donc de promouvoir l'usage d'un tel langage documentaire commun stabilisé, selon le vœu des professionnels rencontrés en juin 1996. Car c'est bien la nécessité de

disposer d'un outil type thésaurus qui était alors très rapidement apparu au fil de la discussion.

UN THÉSAURUS EST AVANT TOUT UN LANGAGE...

Un thésaurus est avant tout un langage dont le système référentiel est partagé par une communauté définie, un langage utile au dialogue documentaire entre les membres de cette communauté. Or, dans le dialogue, il faut distinguer entre ce dont on parle et ce que l'on dit. Pour que le dialogue soit fructueux, ou simplement fonctionne, c'est-à-dire pour comprendre ce que l'on se dit, il faut préalablement s'entendre sur ce dont on parle.

La fonction du thésaurus en général sera précisément de stabiliser une telle entente préalable. Et ce, à des fins tout à fait opérationnelles, à des fins d'identification thématique de documents, de la simple inscription d'un document dans la thématique large de l'accueil/insertion des jeunes à sa situation (ce dont il parle) dans le champ thématique, c'est-à-dire les possibilités d'articulations entre ce document et le corpus qu'il contribue à constituer.

1. *Thésaurus : un outil pour une gestion fonctionnelle de la documentation professionnelle des personnels des PAIO et des missions locales de la région Centre*, Bruno Richardot, Saint-Jean-de-la-Ruelle (45), ministère de l'Emploi et de la Solidarité, DRTEFP du Centre/université François Rabelais de Tours, ISUFOP, octobre 1998, 63 p. (Programme régional de formation des personnels des PAIO et missions locales).

2. Par la suite, un tiers des structures absentes en juin 1996 rejoindront le groupe (Dreux, Nogent-le-Rotrou, Vendôme et Vierzon).

3. Cf. Bruno Richardot, *La part de soi dans la recherche et la lecture documentaire*, Cahiers pédagogiques, 370, janvier 1999, p. 34-35.

La gestion de l'information et de la documentation dans les PAIO et missions locales de la région Centre

Depuis 1993, le programme de formation des personnels de structures d'accueil du réseau des PAIO et missions locales de la région Centre a été pensé et élaboré par la commission formation, composée de représentants de ces structures, sous la direction de la DRTEFP. C'est en avril 1995, à l'issue de l'une de ces formations, que la demande a été formulée pour la première fois de façon claire : "l'affluence d'informations dans les structures est telle qu'on ne parvient pas à exploiter et à gérer la documentation interne faute de moyens et de méthode".

Constat : une fonction à créer

En juin 1996, l'ISUFOP¹ organise une première série de journées de formation animées par Bruno Richardot, responsable de la fonction documentaire au CUEEP. Une vingtaine de structures d'accueil échangent en faisant part des pratiques au quotidien. Deux constats s'imposent : perte de temps et d'information, d'une part, manque de personnel qualifié dans chaque structure, d'un professionnel qui classe et facilite l'utilisation des documents, d'autre part.

C'est donc à une quasi-unanimité que sont demandées une formation et une méthode de classement, ainsi que des équipements adéquats (matériel de rangement, outil informatique et de télécommunication).

Des transformations en cours, des obstacles à vaincre

C'est à partir de ces constats qu'une méthodologie a été proposée par Bruno Richardot, comprenant la mise en place d'un thésaurus. Dès septembre 1996, deux journées d'initiation destinées à deux groupes de salariés des structures d'accueil ont eu lieu et incluaient une intervention du CERIF².

Le financement destiné à concevoir le thésaurus fut accordé en juillet

1997 grâce au contrat de plan et permit d'aborder la phase d'expérimentation avec les structures qui ont accepté de poursuivre le travail. Les quelques regroupements qui suivirent avaient pour objectif l'évolution des unes et des autres et la réponse aux questionnements émergeant de la pratique. Ils ont également permis de dégager quelques axes de travail :

- l'application du thésaurus n'est envisageable que si l'ensemble du personnel y adhère : actuellement, il subsiste quelques résistances dues à la non intégration de ce projet et aux questionnements quant à son utilité réelle ;
- les habitudes se transforment progressivement ; il faut continuer la sensibilisation ;
- l'absence d'outil informatique de gestion et de recherche documentaire paraît être un frein à la mise en place du thésaurus ;
- pour certaines structures, le manque de matériel fonctionnel et adapté remet en cause le classement même des documents.

Marie-Hélène De Coninck, mission locale de Chinon
Lydie Persyn, mission locale de Tours,
août 1998

1. L'ISUFOP (Institut supérieur de formation permanente de l'université de Tours) est chargé par la DRTEFP d'organiser les formations à destination des structures d'accueil de la région Centre depuis quatre années. Il travaille à partir des propositions d'une commission formée de quatre représentants des PAIO et missions locales et gère les fonds attribués par le plan État-région.

2. Centre régional d'information sur la formation. Créée en 1992 et domiciliée à Orléans, cette association répond au cahier des charges des CARIF.

La force d'un thésaurus...

La force d'un thésaurus, c'est ce que l'on pourrait appeler sa réalité structurante : un thésaurus est un langage documentaire dont les éléments (les descripteurs, les mots-clés, les "mots porteurs", comme disait l'une des participantes) "fonctionnent essentiellement selon leur rapport d'exclusivité signalétique - ce qu'on peut appeler leur pouvoir séparateur"⁴.

C'est pourquoi le terme "partenariat", typiquement, ne saurait ici s'instaurer descripteur : à l'intérieur du champ thématique qui nous intéresse, il n'est pas discriminant ; il englobe et ne sépare rien. Car l'idée même de PAIO/mission locale est une idée de partenariat ; qui dit réseau d'accueil/insertion des jeunes dit travail partenarial entre instances et structures d'un territoire ; parler de PAIO/mission locale, c'est parler de partenariat, etc. Bref, le mot "partenariat" ne figure pas dans le thésaurus des PAIO et missions locales. Le mot "jeunes" (ou "jeune" ou "jeunesse") non plus, et pour le même ordre de raison.

Le thésaurus s'attache à marquer des séparations à l'intérieur du champ qu'il veut dénombrer. Pour ce faire, il dénomme, utilisant des mots, des expressions du langage professionnel en question pour les instituer descripteurs. Le premier parti pris du thésaurus élaboré pour le réseau accueil des jeunes du centre est de n'utiliser que des descripteurs "parlants", c'est-à-dire directement issus du langage dit naturel des professionnels de l'accueil/insertion des jeunes. Aucun des descripteurs choisis n'est étranger aux pratiques langagières des missions locales et des PAIO.

Un outil maniable...

Le deuxième parti pris de ce thésaurus, c'est d'être court, d'être construit sur la base d'un lexique de descripteurs en nombre limité : une centaine de mots ou expressions. C'est peu d'une part, en comparaison des autres thésaurus sectoriels, d'autre part, compte tenu de la densité thématique du champ qui nous intéresse. Ce thésaurus ne veut pas constituer un casse-tête pour les agents des PAIO et missions locales, mais bien plutôt un outil maniable.

La contrepartie de cette limitation volontaire, c'est l'importance qu'il convient d'accorder à la synonymie et, par conséquent, le poids que les non-descripteurs vont prendre dans ce thésaurus. En effet, la synonymie fonctionne notamment pour maintenir la possibilité de correspondances entre langage dit naturel et langage documentaire. Il n'y a de synonymes dans le langage documentaire que pour attribuer à un seul des vocables issus du langage dit naturel un pouvoir descriptif exclusif et renvoyer les autres vocables au magasin des non-descripteurs.

Le troisième parti pris de ce thésaurus est de présenter une architecture visible : la centaine de descripteurs s'organise en dix champs de dix rubriques.

4. Gilbert et Marie-Madeleine Varet, *Maîtriser l'information à travers sa terminologie*, Besançon : université de Franche-Comté, 1995 (Annales littéraires de l'université de Franche-Comté, 559), p. 429.

Texte de cadrage conceptuel

0 - Il semble bien que l'un des points d'entrée caractéristiques du dispositif jeune, dès 1982, soit l'approche territoriale. A propos d'un territoire, on parlera d'aménagement (problèmes d'infrastructure et distinction entre types d'espaces territoriaux, entre types d'environnement) et de données d'ordre démographique, social et économique.

1 - L'insertion, finalité ultime des PAIO et missions locales, est une question de politiques et d'ingénierie, ingénierie du partenariat notamment. Les politiques d'insertion se déclinent selon les niveaux politiques du territoire : le national, le régional/départemental et le local, sans oublier le niveau européen qui intervient de plus en plus. Inscrite dans le territoire, l'insertion est aussi une affaire de partenariat. Les ressources d'insertion d'un territoire se mobilisent ensemble. C'est souvent ce type de mobilisation qui permet le montage de structures d'insertion ou d'aide à l'insertion. D'où l'idée de réseaux qui travaillent avec le réseau accueil/insertion (culture, habitat, information, justice et santé-social).

2 - Le réseau accueil jeunes, quant à lui, a ses structures propres (missions locales et PAIO). Des fonctions s'y exercent en se distinguant les unes des autres (fonction présidence, fonction direction, fonction conseil-suivi et fonction secrétariat-accueil). Enfin, la question des statuts et de la formation continue de ces professionnels de l'accueil/insertion des jeunes est d'importance (question globale de la gestion des personnels des structures d'accueil/insertion).

3 - Ce qui est déterminant dans les pratiques d'insertion/exclusion, c'est l'environnement économique. Et il convient peut-être de distinguer entre le développement économique (développement local, mais aussi consommation et revenu) et les différents éléments des politiques économiques. Distinguer, notamment, entre le fonctionnement des secteurs d'activité et les modalités de ce fonctionnement (les systèmes économiques : privé, public et tiers secteur).

4 - Les politiques d'insertion se focalisent massivement sur la question de l'accès à l'emploi. Et faire le bilan d'activité des structures d'accueil/insertion des jeunes peut très bien commencer par cette question, à savoir par l'état de la situation de l'emploi (marché du travail, recherche d'emploi et insertion professionnelle). Concrètement, les professionnels de l'insertion travaillent continuellement ce que livrent les politiques pour l'emploi (des jeunes) : question de la relation emploi-formation, connaissance des mesures pour l'emploi et partenariat avec le service public de l'emploi. Enfin, le droit du travail pourra être mobilisé.

5 - Mais l'emploi ne saurait faire l'objet d'un projet sans que la question du métier soit abordée sous deux angles complémentaires : projet professionnel et qualification professionnelle. Le premier angle se décline sous trois aspects : orientation, bilan et, le cas échéant reconversion, professionnels. Quant à la qualification professionnelle, elle peut présenter sous la question de son développement (perfectionnement professionnel) et sous la question du référentiel (référentiel emploi, référentiel métier, référentiel compétences, etc.), qui peut se préciser en terme de niveau

de qualification, voire dans le cadre fermé des professions réglementées.

6 - L'idéologie politique française ne pouvant ni ne voulant dissocier formation et emploi, la politique de formation constitue le second volet, avec la politique pour l'emploi, de la problématique commune de l'insertion. Sous le terme "politique de formation", nous pouvons regrouper le droit de la formation (qui stabilise et opérationnalise la politique), l'offre de formation (qui se construit en fonction de cette politique), mais aussi la question de l'alternance (l'un des lieux privilégiés et concrets de la cohabitation emploi-formation). En terme d'activité des professionnels de l'accueil/insertion, formation signifie aussi accompagnement et suivi de parcours de formation des jeunes : question de l'entrée en formation, de l'évaluation de la formation et de la sortie de formation. Plus concrètement, il s'agit des pratiques de formation des jeunes, de leur attitude face à la formation.

7 - Mais l'un des problèmes les plus épineux qui se posent aux professionnels de l'accueil/insertion, c'est sans doute le cercle infernal de la dégradation des conditions sanitaires et sociales de vie des exclus du travail que sont les jeunes accueillis. L'aide sociale intervient fortement dans les pratiques des PAIO et missions locales, sous plusieurs formes principales : problèmes de logement-hébergement, problèmes de protection sociale et problèmes de délinquance. Côté santé, les actions de prévention, en partenariat avec le réseau des professionnels de la santé et du social, sont nombreuses au sein du réseau accueil/insertion. La toxicomanie, notamment, fait l'objet de soins particuliers, mais aussi la question des handicaps.

8. - L'action culturelle apparaît souvent comme déclic pour l'insertion sociale. Les pratiques culturelles des jeunes peuvent être autant de tremplins pour une dynamique d'insertion, et ce, quelles que soient ces pratiques (sport, musique, danse, arts plastiques, audiovisuel, lecture, écriture, théâtre). Aussi, la dimension culture-loisir fait l'objet d'une attention de plus en plus soutenue de la part des professionnels de l'insertion des jeunes. L'idée qu'un jeune ou un groupe de jeunes élabore et conduise un projet culturel (voyage, action interculturelle, etc.) est signe d'un potentiel important en termes d'intégration globale.

9 - Les questions d'information, enfin, ont un poids important dans les structures d'accueil/insertion des jeunes. Tout d'abord en terme d'information interne concernant notamment le suivi des jeunes accueillis : les structures s'informent, par exemple avec le logiciel *Parcours*. Le problème de la transmission d'informations concernant les publics entre structures administratives peut se poser, de différentes façons (technique, déontologie, etc.). Mais les questions d'information se posent peut-être surtout en terme de production documentaire (à destination des jeunes, notamment), de veille informative et de gestion de l'information et de la documentation intéressant les métiers et les formations, avec, en bout de course, la question de l'autodocumentation des jeunes eux-mêmes.

Des propositions

Un "champ" est un "grand thème", une facette importante de l'activité accueil/insertion des jeunes. Voici la liste des dix descripteurs principaux de ce thésaurus, descripteurs déclinés par neuf autres descripteurs :

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 0 - territoire ; | 5 - métier ; |
| 1 - insertion ; | 6 - formation ; |
| 2 - réseau accueil jeunes ; | 7 - santé-social ; |
| 3 - environnement économique ; | 8 - culture-loisir ; |
| 4 - emploi ; | 9 - information-documentation. |

Dénommer ainsi dix champs relève de l'arbitraire du documentaliste concepteur du thésaurus, arbitraire conciliable avec la réalité pensée du secteur accueil/insertion des jeunes. La logique qui a présidé à cette dénomination est explicitée dans un texte de cadrage conceptuel (voir l'encadré p. 88), texte sur lequel il y a eu accord entre les participants aux différentes réunions de travail qui ont ponctué l'élaboration du thésaurus.

DES USAGES...

Tel qu'il est conçu, cet outil documentaire permet plusieurs niveaux d'utilisation, du simple classement des documents à la recherche bibliographique dans les fonds documentaires du réseau, en passant par l'indexation des documents.

Coter pour classer

Coter, c'est marquer un document de façon à le classer selon une logique déterminée (et donc pouvoir le retrouver avec précision ensuite). La cote peut se composer de plusieurs éléments, dont un élément évoquant ce dont parle principalement le document. C'est ce qu'on pourrait appeler le jeu du descripteur unique : la cote d'un document commence par un nombre correspondant au descripteur qui désigne le thème majeur traité. Les documents ainsi cotés trouveront tout naturellement leur place, chacun la sienne, dans un plan de classement cohérent avec la logique du thésaurus (dans l'ordre numérique des descripteurs, de 00 à 99).

Indexer pour connaître

Mais classer n'est pas connaître. Le jeu du descripteur unique n'a été pratiqué ici que pour classer. Le problème, c'est qu'un document n'est que rarement monothématique : l'analyse documentaire attribue généralement plusieurs descripteurs à un document. L'activité documentaire se complexifie donc : le jeu du descripteur unique est dépassé par l'indexation et devient jeu du descripteur principal. Si classer n'est pas connaître, il est clair que, pour classer, il convient de comprendre le document : parmi les descripteurs attribués, la pratique de classement va devoir choisir celui qui caractérise le document dans sa globalité ou plutôt dans sa pertinence.

La pertinence d'un document, c'est son intérêt (pour l'action) dans le cadre d'une activité déterminée. La caractérisation globale d'un document n'existe pas en soi, n'est pas donnée une fois pour toutes (sauf peut-être ce qui s'écrit dans la référence bibliographique minimale, mais de toute façon pas la caractérisation issue de l'analyse documentaire). Il n'y a pas d'analyse documentaire objective et définitive. Le même document a toutes chances d'être indexé différemment selon les caractéristiques de l'instance documentaire qui indexe. Bref, la connaissance est toujours située dans l'horizon d'une activité, voire dans la perspective d'une action. Et le travail - dont le thésaurus ici présenté veut être une étape - ne consisterait-il pas précisément à construire des outils

Il reste maintenant à poursuivre la réflexion sur la fonction documentaire adaptée au travail des missions locales et PAIO. Le groupe de travail a pris contact avec la DIJ1, de manière à :

- engager un travail de réflexion avec d'autres régions quant aux moyens nécessaires pour créer la fonction ;
- réfléchir à un projet de mise en cohérence des structures par un thésaurus commun et des moyens technologiques adaptés (un logiciel notamment) ;
- organiser la fonction selon un territoire pertinent (à définir) : on pourrait, par exemple, penser qu'une documentaliste professionnelle alimente un réseau de structures et que, dans chacune d'elles, une personne-relais redistribue aux personnes intéressées, puis classe selon des cotations précises ;
- le classement des documents n'a d'intérêt que s'il sert à une meilleure circulation des informations ; il faut donc engager parallèlement une amélioration du système d'échange des informations, Internet semblant bien évidemment être un outil incontournable.

**Marie-Hélène De Coninck, mission locale de Chinon
Lydie Persyn, mission locale de Tours,
août 1998**

1. Le contact a effectivement pris : les propositions de Marie-Hélène De Coninck et Lydie Persyn ont été entendues par la documentaliste de la DIJ, Ana Sepich, qui est très intéressée par la démarche et a réuni, à plusieurs reprises déjà, quelques personnalités du réseau pour l'insertion des jeunes autour d'un tel projet d'envergure nationale... Dès que l'administration aura donné un accord concret à l'avancement de ce projet, nous ne manquerons pas d'en informer les acteurs de la formation et de l'insertion, lecteurs d'Actualité de la Formation Permanente !

documentaires de connaissance qui seraient d'emblée dans un horizon commun aux agents PAIO-missions locales, mais aussi d'installer des pratiques documentaires dans une perspective collective ?

Rechercher pour agir

C'est bien l'activité "accueil/insertion jeunes" qui légitime et finalise toute action entreprise dans une mission locale ou une PAIO. Et il n'y a pas de raison pour que la pratique documentaire échappe à cette vérité pratique. Cette dernière s'exprimera dans toute sa force au moment de la "recherche documentaire pour l'action". Imaginons que la fonction documentaire dans une structure d'accueil a produit un catalogue informatisé de son fonds. Imaginons aussi que, dans cette structure, un nouveau partenariat s'instruit, qu'un nouveau plan d'action se dessine. Il suffira alors au professionnel en charge du dossier de dégager les descripteurs correspondant à la problématique de cette nouvelle action (c'est-à-dire traduit le langage professionnel en langage documentaire) pour entamer une recherche sur le fonds documentaire de sa structure. Il aura ainsi à sa disposition un ensemble de documents dont la lecture lui permettra de ne pas partir vers l'inconnu, mais d'engager une action innovante en appui sur une connaissance (compte rendu d'expériences similaires, réflexion sur la problématique en question, etc.). Je n'insiste pas. Ici la fonction documentaire atteindra son but : outiller l'action.

**Bruno Richardot, USTL-CUEEP,
Juillet 1999**