

POURQUOI ?

La crise migratoire conduit dans les bibliothèques des usagers inhabituels : des migrants qui ne viennent pas forcément pour les livres et qui peuvent affluer.

POUR QUI ?

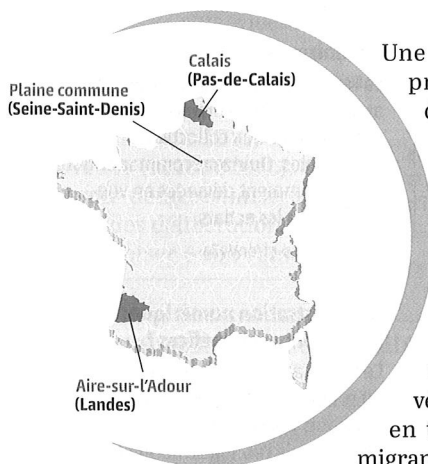
Les agents et l'encadrement ont besoin d'outils pour que la bibliothèque fonctionne normalement, en accueillant les habitués et les nouveaux venus.

COMMENT ?

L'accueil universel de tous les publics, l'accompagnement à l'apprentissage du français et l'interculturalité se travaillent avec les usagers et les équipes.

Lecture publique

Accueil des migrants: le rôle méconnu des bibliothèques



Une bibliothèque publique propose une profusion de produits culturels. Elle est aussi un lieu chauffé, qui dispose de toilettes, de prises électriques, d'ordinateurs et parfois d'un réseau wifi. Ces commodités triviales y conduisent de nouveaux usagers, étrangers, privés de domicile et souvent en transit: les personnes migrantes.

«En juillet 2014, nous nous sommes retrouvés face à un afflux massif et continu de migrants, se souvient Bénédicte Frocaut, directrice de la médiathèque de Calais [72 500 hab., Pas-de-Calais]. Nos idéaux, la charte de l'Unesco, ont été mis à mal par cette irruption car nous n'étions pas préparés. Nous étions dans la régulation constante. Certains jours, la situation nous a contraints à faire appel aux forces de l'ordre.» La fréquentation quotidienne passe de 650 à 800 personnes, voire 1000 certains jours. Après une altercation, la bibliothèque fermera le temps d'équiper les prises électriques de cache-prises pour bébés; le conseil municipal fera modifier le règlement intérieur, réservant l'accès de certaines salles aux lecteurs inscrits.

«Nos usagers habituels avaient le sentiment d'être envahis», rappelle Bénédicte Frocaut. Episodique-



AVANTAGE

L'accueil des migrants repose les bases de l'universalité du service public. C'est une expérience marquante dans la vie des équipes.



INCONVÉNIENTS

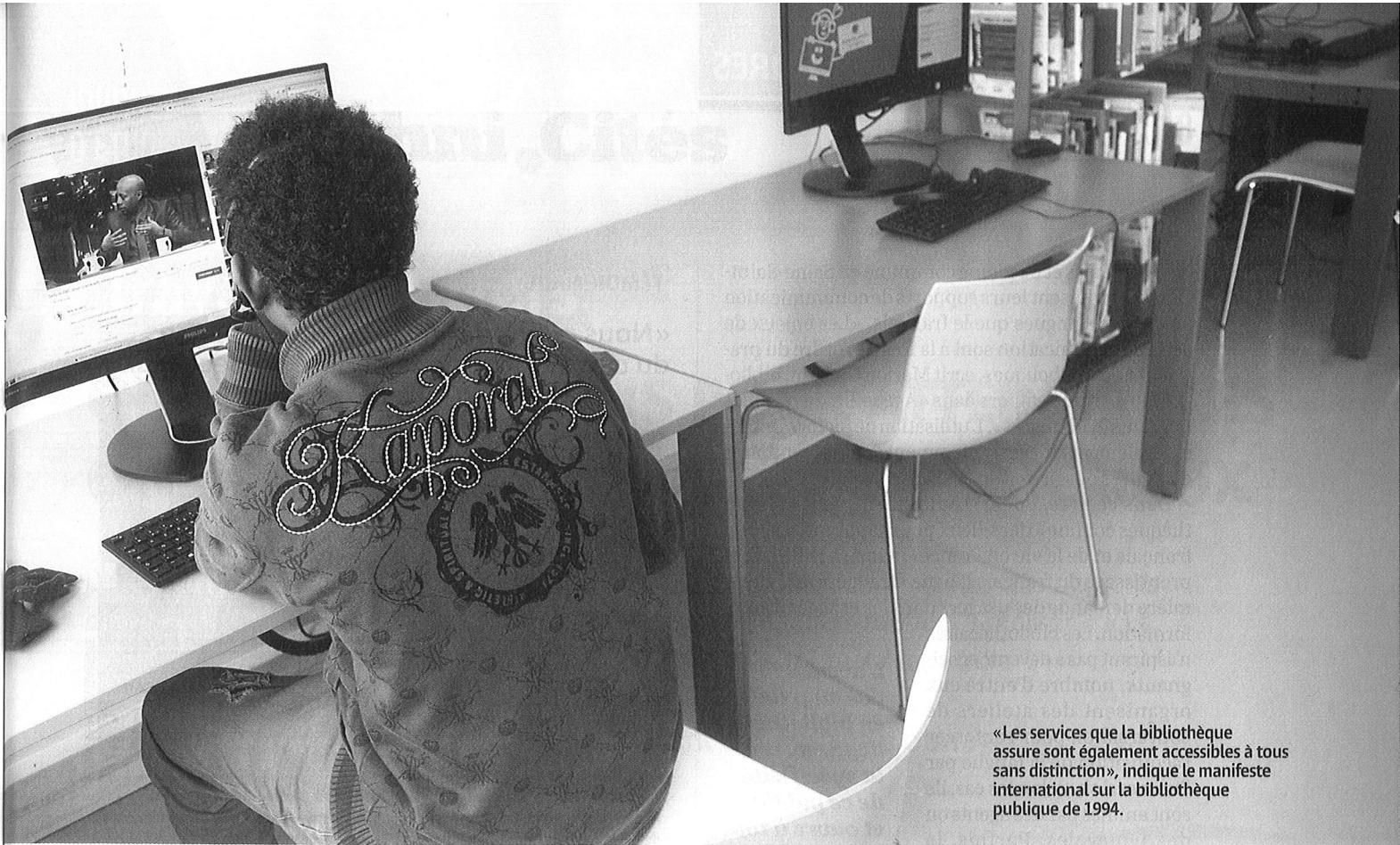
- Sans soutien de la hiérarchie, l'affluence d'un public inhabituel pèse sur les équipes.
- Certains usagers se détournent de la bibliothèque.

ment, quelques bibliothèques connaissent un afflux subit et ponctuel de ces visiteurs inhabituels installés dans des camps de fortune à proximité: Roms à La Courneuve à l'automne 2015, campements de personnes migrantes devant la bibliothèque Václav-Havel à Paris l'été 2015 ou près de la médiathèque Don Quichotte à Saint-Denis en décembre dernier. Dans ces situations, certains textes servent de repère à l'action. Le Manifeste de la Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (Ifla) et de l'Unesco sur la bibliothèque publique de

1994 donne mission aux bibliothèques d'«encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle», et indique que «les services que la bibliothèque assure sont également accessibles à tous sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale».

MÉDIATION AVEC BIENVILLANCE ET ÉQUITÉ

C'est en s'appuyant sur ces principes, en les expliquant aux usagers, habituels et nouveaux, que le personnel des bibliothèques parvient à organiser leur



«Les services que la bibliothèque assure sont également accessibles à tous sans distinction», indique le manifeste international sur la bibliothèque publique de 1994.

F. CALCAVECHIA/LA GAZETTE

cohabitation. «Le rappel régulier des règles d'accueil en réunion d'équipe a permis à chaque bibliothécaire de faire son travail d'accueil et de médiation de la même manière avec les Roms qu'avec les autres usagers, avec bienveillance et équité, rapporte Noémie Szejnman bibliothécaire à la médiathèque Aimé-Césaire de La Courneuve [40700 hab., Seine-Saint-Denis] dans l'ouvrage "Accueillir des publics migrants

et immigrés. Interculturalité en bibliothèque" [*]. Il n'était pas envisageable d'avoir une approche différente pour ce public au motif qu'il faisait partie d'une minorité communément stigmatisée.» Forte des données de fréquentation, Noémie Szejnman a constaté qu'à La Courneuve, «un public n'a pas chassé l'autre. Au départ de la dernière famille, nous avons constaté que le nombre de documents perdus était très faible, strictement du même ordre que celui des autres usagers, à savoir un pour mille.»

TÉMOIGNAGE

«Quand on parle de dialogue culturel, on peut aussi jouer sur le semblable»



LUCIE DAUDIN,
directrice adjointe
de la lecture publique
de Plaine commune (*)

«La question de l'accueil va bien au-delà de celle qui ne concerne que les migrants. Comment être dans une logique d'accueil généraliste, sans discrimination, tout en tenant compte des besoins particuliers des publics ? Les sujets se travaillent ensemble : un atelier de conversation, destiné à améliorer les compétences linguistiques, peut aussi produire de l'interculturalité. Souvent, quand on parle de dialogue culturel, on parle de différences, mais on peut aussi jouer sur le semblable. Ça n'est pas évident et ne se décrète pas, on peut se former.»

(*) 9 communes, 421 600 hab., Seine-Saint-Denis.

L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS TRÈS DEMANDÉ

Les choses ne sont pas toujours aussi simples, comme l'observe Florence Salanouve, chercheuse à la Bibliothèque nationale de France et responsable à Nice d'une bibliothèque universitaire fréquentée par des personnes roms. «Une ancienne directrice leur interdisait l'accès, expliquait-elle lors de la journée d'étude organisée par la Bibliothèque publique d'information [BPI] à Brest en juin. Pourtant, le règlement intérieur stipule que les bibliothèques sont accessibles à tous. Il y a donc un travail à mener avec les équipes pour leur faire reconnaître ce règlement ; les résistances sont quotidiennes.»

Depuis 2006, les étrangers (hors Espace économique européen) résidents réguliers ont l'obligation de maîtriser le français ou, à défaut, de suivre des cours. Mais, avant qu'ils n'acquissent la compétence, il faut pouvoir communiquer. C'est pourquoi certains réseaux de bibliothèques (dont ceux de la ville ☉☉)

●○○ de Paris et de Plaine commune en Seine-Saint-Denis) produisent leurs supports de communication en d'autres langues que le français. «Les enjeux de cette communication sont à la fois de l'ordre du pratique et du symbolique», écrit Marion Giuliani, bibliothécaire à Aubervilliers dans «Accueillir des publics migrants et immigrés». L'utilisation de pictogrammes est également efficace, notamment dans les sanitaires ou auprès des prises de courant.

Dans ce livre, Lucie Daudin identifie les bibliothèques comme «tiers-lieux pour l'apprentissage du français et de la vie en France». Ainsi, à la BPI, l'apprentissage du français langue étrangère est la première demande des usagers dans les espaces d'autoformation. Les bibliothécaires n'aspirant pas à devenir enseignants, nombre d'entre eux organisent des ateliers de conversation pour renforcer l'acquisition de la langue par l'immersion. Selon les cas, ils sont animés par des agents ou des bénévoles. Parfois, la bibliothèque devient aussi l'endroit qui contribue à l'accès aux droits des personnes: certaines bibliothèques parisiennes proposent des permanences régulières sur la procédure d'asile (en partenariat avec ATD quart monde ou France terre d'asile) ou la santé (avec l'association Migrations santé).

L'accueil des migrants en bibliothèque dépasse la spécificité de ce public et ouvre à tout un éventail d'enjeux de service public.

INITIATIVES CRÉATIVES FOISONNANTES

L'interculturalité est la troisième dimension de l'accueil des personnes migrantes en bibliothèque, celle qui favorise la cohabitation des publics et celle qui facilite l'acquisition linguistique. En octobre 2016, à la suite du démantèlement du camp de Calais, 50 Ethiopiens se sont installés dans un centre d'accueil et d'orientation (CAO) à Aire-sur-l'Adour (6200 hab., Landes). Accompagnés par les agents, ils ont raconté leur parcours dans une exposition présentée à la médiathèque et au lycée. A Nantes (292700 hab.), il y a quelques mois, la médiathèque a monté un projet photographique et radiophonique avec un collectif artistique destiné aux mineurs non accompagnés. Les initiatives foisonnent, notamment lors du festival d'automne Migrant'scène de la Cimade.

Elles se succèdent aussi sur le thème de l'accueil des personnes migrantes en bibliothèque: quatre journées d'étude par la BPI et Médiadix depuis 2015, plusieurs ouvrages parus, un documentaire de cinéma, des ateliers de conversation... Au-delà de l'effet de loupe médiatique, l'accueil des migrants en bibliothèque dépasse la spécificité de ce public et

TÉMOIGNAGE

«Nous avons donné les règles aux gens du campement et ils ont été respectueux»



FLORENCE MAILLET, directrice par intérim de la médiathèque Don Quichotte de l'établissement public territorial Plaine commune à Saint-Denis

«Il y a quelques mois, lors du premier campement, aucun migrant n'avait osé entrer, pourtant nous nous étions préparés. Puis il y a eu, pendant six semaines en décembre et janvier, un campement de 200 tentes près de la médiathèque. Chaque jour, une cinquantaine de personnes, principalement des Erythréens, venaient charger leurs téléphones ou utiliser les ordinateurs, à raison d'une heure par jour et par personne. Nous leur avons donné les règles, ils ont toujours été respectueux. Dans une salle d'animation, nous avons mis en place des projections de films. Un collègue a organisé des parties de jeux vidéos. Certains usagers ne viennent plus, ou moins, mais c'est marginal. Nous avons eu le soutien de notre hiérarchie qui a mis des renforts quand c'était nécessaire. Ça a été fatigant et nous sommes très fiers. Aujourd'hui, alors que le camp a été démantelé, une trentaine de personnes continue de venir.»

ouvre tout un éventail d'enjeux de service public. «Pour éviter que des services comme les bibliothèques ne fassent que poser des rustines et/ou s'emparer de nouvelles missions en bricolant, la réponse politique est indispensable», considère Lola Mortain dans l'ouvrage dirigé par Lucie Daudin. Et si tout cela donnait le vertige, on pourrait suivre le conseil de l'historien Mustapha Harzoune dans ce même livre: «Pour comprendre les immigrés, lisez leurs littératures.»●

Stéphanie Stoll

(*) «Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque», Lucie Daudin (dir.), presses de l'Enssib, 2017.