

Mémoire d'étude / Décembre 2014



Diplôme de conservateur de bibliothèque

Lecture publique et immigration(s),

L'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises

Lola Mirabail

Sous la direction de Jean-Marc Laithier
Conservateur de la médiathèque Jean Falala – Bibliothèque municipale de
Reims



Remerciements

Je tiens à remercier tout d'abord :

Mon directeur de mémoire Jean-Marc Laithier pour ses conseils et son soutien tout au long de ce travail ainsi que pour sa relecture attentive.

Christophe Evans pour sa disponibilité et son intérêt. Ses conseils m'ont été précieux pour réaliser mon enquête.

Je suis très reconnaissante :

Aux 107 professionnels qui ont répondu à mes questionnaires.

A tous les bibliothécaires qui ont échangé avec moi et m'ont accueillie avec enthousiasme et un grand humanisme : Isabelle Mirambet, Annie Vuillermoz, Samira Bouzaien, Fatia Barama, Laëtitia Bau, Bénédicte Frocault, Géraldine Zamant, Elisabeth Saby, Marion Serre, Michelle Dumeix, Sylvie Henrion, Mathilde Servet, Nathalie Daigne, Agnes Camus, Fabrice Chambon, Dominique Bonny et Catherine Revest. Je remercie également Sophie Klopp pour la documentation sur la bibliothèque publique d'Helsinki et Renaud Fouldrin pour celle sur la bibliothèque du Queens.

A Hélène Deleuze qui m'a ouvert les portes de la Bpi avec beaucoup de gentillesse.

A Delphine Quéreux-Sbaï et à tous mes collègues qui ont bien voulu relayer mes questionnaires.

Aux formateurs FLE et ASL, aux militants et aux professionnels du droit des migrants qui ont participé à mon enquête.

A Cécile Chosson qui m'a accordé un long et passionnant entretien sur l'apprentissage de l'écrit et du français.

Une grande pensée pour :

Conchita Paramo et Mathilde Cailliet, dont la lucidité bienveillante m'a énormément aidée et motivée.

Thibaud Lalanne et son anglais parfait.

Mathilde, Gwenaëlle et Solen pour leurs encouragements et leur amitié tout au long de ce chemin qui nous a mené, ensemble, du droit administratif à la bibliothéconomie.

Mes camarades de l'ENSSIB qui se reconnaîtront.

Un grand merci enfin à ma famille.

Résumé :

Comment accueillir les immigrés en bibliothèque? La question se pose dans de nombreux établissements de lecture publique. Elle est étroitement liée à leurs missions. Après avoir réalisé un état des lieux de la situation française et interrogé le rôle des bibliothèques dans ce domaine, les besoins et les attentes de ce public seront étudiés. Sont-ils spécifiques ? Comment les prendre en compte ?

Descripteurs :

Bibliothèques publiques - France

Immigrés - France

Intégration - France

Abstract :

How to welcome immigrants to libraries? The issue is raised in many public reading structures. It is closely related to their missions. After having set out the state of play of the French situation and assessed the roles that libraries play in this field, this public's needs and expectations will be analysed. Are they specific? How to take them into account?

Keywords :

Immigrants - France

Public libraries - France

Integration - France

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PREAMBULE : PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE UTILISEE .	13
Présentation des méthodes utilisées et de leurs périmètres.....	13
La mise en œuvre de l'enquête par questionnaires	14
<i>La fabrication des questionnaires et leur lancement</i>	<i>14</i>
<i>Le calendrier de l'enquête.....</i>	<i>15</i>
<i>Les résultats de l'enquête.....</i>	<i>15</i>
1. LA PRISE EN COMPTE DE LA QUESTION MIGRATOIRE PAR LES BIBLIOTHEQUES DE LECTURE PUBLIQUE : ETAT DES LIEUX	17
1.1. Un enjeu pour de nombreuses bibliothèques de lecture publique	17
1.1.1. <i>Les bibliothèques confrontées à la question migratoire</i>	<i>17</i>
1.1.2. <i>Des bibliothèques impliquées dans l'accueil des immigrés</i>	<i>20</i>
1.1.3. <i>L'affirmation du rôle des bibliothèques dans l'accueil des immigrés</i>	<i>21</i>
1.2. Des degrés divers d'implication	23
1.2.1. <i>L'importance accordée par les bibliothécaires aux collections pour apprendre le français</i>	<i>23</i>
1.2.2. <i>Une offre de services et de médiation limitée</i>	<i>26</i>
1.3. Résistances et difficultés	30
1.3.1. <i>Un sujet politique</i>	<i>30</i>
1.3.2. <i>L'existence de nombreuses réticences.....</i>	<i>33</i>
2. CIBLER CERTAINES CATEGORIES D'IMMIGRES : ANALYSE DES PUBLICS MIGRANTS ET DE LEURS BESOINS	37
2.1. Des immigrés aux visages multiples	37
2.1.1. <i>Ce que migrant veut dire</i>	<i>37</i>
2.1.2. <i>Une diversité des parcours migratoires</i>	<i>38</i>
2.1.3. <i>Des rapports à la langue et à l'écrit distincts</i>	<i>41</i>
2.2. L'utilité des actions spécifiques destinées à certaines catégories de migrants	42
2.2.1. <i>Faciliter l'intégration</i>	<i>42</i>
2.2.2. <i>Rapprocher la bibliothèque des immigrés qui en sont éloignés</i>	<i>45</i>
2.2.3. <i>Prendre en compte les «habituéés»</i>	<i>47</i>
2.3. L'identification épineuse des publics migrants.....	52
2.3.1. <i>Une évolution constante des publics migrants.....</i>	<i>52</i>
2.3.2. <i>Des instruments d'analyse perfectibles</i>	<i>54</i>

3. (RE)PENSER L'ACCUEIL DES IMMIGRES EN FONCTION DE LEURS BESOINS : MODALITES D'ACTIONS	58
3.1. Développer des actions à destination de certains publics migrants: 58	
3.1.1. <i>Construire une politique documentaire adaptée</i>	58
3.1.2. <i>Mettre la diversité culturelle à l'honneur dans les animations de la bibliothèque</i>	63
3.1.3. <i>Imaginer des services autour de la langue et de l'intégration</i>	65
3.1.4. <i>Développer des stratégies de communication à destination du public migrant.....</i>	70
3.2. Nouer et approfondir des partenariats	72
3.2.1. <i>L'importance des partenariats</i>	72
3.2.2. <i>L'approfondissement des partenariats, mode d'emploi</i>	75
3.3. Adapter et enrichir les pratiques professionnelles	79
3.3.1. <i>Incidences sur les membres de l'équipe</i>	79
3.3.2. <i>Conséquences sur la gestion des ressources humaines</i>	80
3.3.3. <i>La nécessité de favoriser les échanges entre bibliothèques</i>	81
CONCLUSION	83
BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE	85
Immigration, migrants, intégration.....	85
<i>Migrants et parcours migratoires</i>	85
<i>Langue et intégration</i>	85
Penser l'accueil en bibliothèque	86
Les bibliothèques face à l'immigration	87
<i>En France.....</i>	87
<i>Perspectives internationales.....</i>	89
Généralités.....	90
TABLE DES ANNEXES	91
TABLE DES MATIERES.....	125

Sigles et abréviations

Acsé : Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances.
ADBGV : Association des directeurs des bibliothèques des grandes villes.
ASL : Ateliers sociolinguistiques.
BDP : Bibliothèque départementale de prêt.
Bpi : Bibliothèque publique d'information.
CAI : Contrat d'accueil et d'intégration.
COM : Collectivité d'Outre-Mer.
Cucs : Contrats urbains de cohésion sociale.
DROM : Département et région d'Outre-Mer.
FAS : Fonds d'action sociale.
FLE : Français langue étrangère.
FLI : Français langue d'intégration.
IFLA : Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques
OFII : Office français de l'immigration et de l'intégration.
UE : Union Européenne.

INTRODUCTION

« Le véritable lieu de naissance est celui où l'on a porté un coup d'œil intelligent sur soi-même : mes premières patries ont été les livres. »

Marguerite Yourcenar, *Mémoires d'Hadrien*.

La question de l'accueil des migrants est un enjeu de société important. Pour la sociologue Mirna Safi, l'intégration des immigrés est souvent « perçue comme un processus de convergence uniforme des caractéristiques des immigrés vers la moyenne de celles de la société française » et elle n'est mesurée qu'à travers la seule capacité des immigrés à se fondre dans la communauté nationale.¹ Or, cette conception tend à minorer le rôle de la société d'accueil. Celle-ci est à la fois juge et partie : elle fixe les critères –de ce qu'est être intégré ou pas- et peut par son action favoriser ou freiner l'intégration des migrants.²

Selon la définition du Haut Conseil à l'Intégration, un immigré est une personne résidant en France et née à l'étranger avec une autre nationalité que la nationalité française. Au premier janvier 2011 la France comptait 5,50 millions d'immigrés, soit 8,7% de la population totale³. Au sein de cette catégorie statistique, un intérêt particulier sera accordé aux personnes arrivées en France depuis peu : les primo-arrivants. Ceux-ci sont en effet une composante essentielle de la problématique de l'accueil et de l'intégration des immigrés.

Comment la France accueille-t-elle cette population ? La réponse à cette question a été différente selon les époques. Pendant longtemps, l'accueil des immigrés a été le fait de l'initiative privée, avec une forte implication des organismes liés au mouvement ouvrier ou au christianisme social. La puissance publique intervient progressivement, au fur et à mesure qu'une politique en matière d'immigration se consolide pour faire face aux besoins de main d'œuvre en période de guerre ou de croissance, pour mieux contrôler les flux migratoires en période de crise ou de faible croissance. A partir de 1916, l'Etat recrute directement des ouvriers dans les territoires alliés, neutres et coloniaux afin de remplacer les Français mobilisés. Dès les années 1930, l'école devient explicitement obligatoire pour les enfants d'étrangers. L'Office National de l'Immigration est créée par l'ordonnance de 1945 sur l'entrée et le séjour des étrangers, l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides en 1952. A

¹ Mirna Safi, « Le processus d'intégration des immigrés en France : inégalités et segmentation », *Revue française de sociologie*, 1 février 2006, vol. 47, n° 1, p. 3-48.

² Christophe Jaffrelot et Christian Lequesne (eds.), *L'enjeu mondial: les migrations*, Paris, France, Presses de Sciences Po : l'Express, 2009, 311 p.

³ Insee - Population - Évolution de la part des populations étrangères et immigrées jusqu'en 2011, http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATTEF02131, (consulté le 29 novembre 2014).

partir des années 1950 et plus encore des années 1960⁴, l'État coordonne l'accueil des migrants à travers le Fonds d'Action Sociale (FAS)⁵ qui s'appuie sur des relais associatifs.

Aujourd'hui, au sein de l'Etat, l'accueil des immigrés est principalement placé sous la responsabilité du Ministère de l'Intérieur⁶ et du Comité interministériel à l'intégration. Au niveau déconcentré, les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale appliquent des programmes régionaux d'intégration des populations immigrées. Les collectivités territoriales et leurs groupements sont également des acteurs majeurs. Les communes et les départements disposent notamment de compétences spécifiques dans le domaine social : les premières sont responsables de l'action sociale facultative grâce aux centres communaux d'action sociale, tandis que les secondes sont chefs de file en matière d'aide sociale, d'autonomie des personnes et de solidarité des territoires. De même, certains établissements publics, comme l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII), participent à l'accueil des immigrés. Des associations jouent enfin un rôle primordial pour accueillir les migrants, avec des vocations variées comme l'apprentissage du français ou l'accès aux droits.

Ouvertes à tous les publics, promotrices de l'accès à la culture et à l'information pour le plus grand nombre, lieux d'intégration sociale, lieux d'apprentissage et d'exercice de la citoyenneté, les bibliothèques de lecture publique sont logiquement concernées par cette thématique. Dans ce paysage fragmenté, quelles sont et quelles doivent-elles être leur place et leurs positionnements pour accueillir les immigrés? Quelle est leur légitimité pour participer à l'accueil des migrants? Disposent-elles de ressources et de compétences spécifiques leur permettant de jouer un rôle dans ce domaine?

Pour les bibliothèques, la problématique de l'accueil a une acception particulière. Elle renvoie aux manières dont elles conçoivent leurs relations avec leurs publics, les reçoivent et s'adaptent, ou pas, à leurs spécificités. La question de l'accueil des migrants dans ces établissements suscite donc une autre série d'interrogations. Les immigrés se différencient des autres publics par leurs origines, mais peut-on, pour autant, parler d'un public spécifique? Ont-ils d'autres particularités qui mériteraient d'être prises en compte par les établissements de lecture publique? Ont-ils des besoins particuliers? Quelles actions mener pour les accueillir? Lorsqu'ils fréquentent la bibliothèque doivent-ils faire l'objet d'une attention singulière? Comment les y conduire, lorsqu'ils en sont éloignés?

L'intention de ce mémoire est d'analyser l'accueil des immigrés dans les bibliothèques de lecture publique de manière globale, en adoptant une démarche prospective. Il s'agit de s'intéresser à la fois à la façon dont se déroule cet accueil aujourd'hui en France et à celle dont il pourrait être amélioré.

Le rôle d'autres institutions dans l'accueil des immigrés a déjà été étudié. Celui de l'école a donné lieu à de nombreuses publications questionnant sa

⁴ Créé en 1958, le Fonds d'Action Sociale (FAS) est d'abord réservé aux travailleurs algériens, il étend son action à l'ensemble des migrants en 1964.

⁵ *Dix thèmes pour connaître deux siècles d'histoire de l'immigration*, Musée de l'histoire de l'immigration, <http://www.histoire-immigration.fr/histoire-de-l-immigration/dix-themes-pour-connaître-deux-siècles-d-histoire-de-l-immigration>, (consulté le 29 novembre 2014).

⁶ A travers la Direction de l'accueil, de l'accompagnement des étrangers et de la nationalité de la Direction générale des étrangers en France.

capacité à être un lieu de socialisation et d'intégration⁷. Alors que l'accueil des étrangers dans les bibliothèques universitaires a déjà été analysé⁸, la relation entre immigration et lecture publique n'a été abordée que partiellement dans la littérature professionnelle en France à travers de thèmes liés à cette problématique : l'alphabétisation des migrants en bibliothèque⁹, le travail avec les communautés¹⁰, la constitution de fonds en langue d'immigration¹¹... Traiter cette question nécessitait donc un travail d'enquête. En complément des sources bibliographiques existantes, une enquête par questionnaires et des entretiens semi-directifs ont permis de récolter un grand nombre de données actualisées et inédites.

Après un état des lieux de la manière dont les bibliothèques de lecture publique prennent en compte la question migratoire, les attentes des migrants et leurs besoins en matière de lecture publique seront analysés. Enfin, des exemples d'actions menées en France et à l'étranger permettront de montrer comment l'accueil de ces publics en bibliothèque pourrait être repensé pour être optimal.

⁷ Notamment : Geneviève Zoïa, Claire Schiff et Fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations, *L'accueil à l'école des élèves primo-arrivants en France*, Paris, France, la Documentation française, 2004, 282 p. ; Michèle Vatz Laaroussi et al. (eds.), *Les défis de la diversité: Enjeux épistémologiques, méthodologiques et pratiques*, Paris, France, L'Harmattan, 2013, 313 p.

⁸ Raoul Weber, *L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques des établissements d'enseignements supérieurs*, Villeurbanne, France, Enssib, 2011.

⁹ Marie-Pierre Cordier, *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques actions, partenariats*, Villeurbanne, France, Enssib, 2012.

¹⁰ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, Villeurbanne, France, Enssib, 2012.

¹¹ Hélène Bouquin-Keller, *Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0034-004>, 1 janvier 2003, (consulté le 21 octobre 2014).

PREAMBULE : PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE UTILISEE

Les méthodes d'analyses retenues pour réaliser ce travail de recherche seront exposées dans cette partie préliminaire.

PRESENTATION DES METHODES UTILISEES ET DE LEURS PERIMETRES

Pour réaliser un état des lieux sur l'accueil des immigrés dans les bibliothèques de lecture publique, l'enquête par questionnaire est apparue être un instrument pertinent. Partant de l'hypothèse que les modalités d'accueil des primo-arrivants et la manière dont ce public est appréhendé varient d'une bibliothèque à une autre, il apparaissait en effet judicieux, par souci de représentativité¹², de sonder le plus large panel possible de bibliothèques. Pour ce faire, le questionnaire autoadministré –c'est-à-dire un questionnaire pouvant être rempli directement par les personnes interrogées- est un outil d'analyse adapté. Il permet de recueillir un maximum de données sur la question, provenant de bibliothèques situées sur l'ensemble du territoire français, dans un temps restreint et à faible coût. L'usage d'une étude quantitative a ainsi permis d'avoir une « vision plus large, une atmosphère générale sur le sujet »¹³, de recenser des bibliothèques impliquées dans l'accueil des primo-arrivants ainsi que des actions développées pour ce public et de connaître la vision des bibliothécaires sur le rôle de leur institution dans l'accueil d'un tel public.

Deux questionnaires ont été réalisés : un pour sonder les bibliothèques municipales et intercommunales, un autre destiné aux bibliothèques départementales de prêt (BDP). Seules les bibliothèques situées en France métropolitaine ont été interrogées. Il apparaissait, en effet, peu judicieux de s'intéresser aux bibliothèques situées dans les collectivités d'Outre-Mer (COM) et dans les Départements et Régions d'Outre-mer (DROM), tant la situation migratoire et géopolitique ainsi que les caractéristiques institutionnelles, économiques et sociales y sont spécifiques¹⁴. Pour les bibliothèques municipales et intercommunales, seuls les réseaux de bibliothèques situés dans des communes de plus de 30 000 habitants ont été sondés. Ce seuil a été retenu car les immigrés résident principalement dans des zones urbaines à forte densité. Fixer un seuil permettait également de faciliter le travail de recensement nécessaire à cette enquête. Il a ainsi été possible d'envoyer le questionnaire à l'ensemble de la population cible sans avoir besoin d'effectuer un échantillonnage.

Cette enquête quantitative a été complétée par deux séries d'entretiens semi-directifs. La première a été menée dans plusieurs structures travaillant directement

¹² Raymond Quivy, Luc Van Campenhoudt et Jacques Marquet, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, France, Dunod, 2011, 262 p.

¹³ Stéphane Wahnich, *Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0008-002>, 1 janvier 2006, (consulté le 9 octobre 2014).

¹⁴ Notamment dans les Comores : Amélie Barbey, « Les migrations comoriennes dans l'ouest de l'Océan indien », *Hommes et migrations. Revue française de référence sur les dynamiques migratoires*, 1 mai 2009, n° 1279, p. 154-164.

avec les immigrés –pour leur apprendre le français, les informer sur leurs droits...-. Elle a été utilisée pour mieux connaître la manière dont ces organismes conçoivent le rôle de la bibliothèque dans l'accueil des migrants. D'autre part, des professionnels travaillant dans des bibliothèques accueillant ce public ont été interrogés.

Vingt-quatre personnes ont participé à ces entretiens. Ils ont permis d'étudier plus précisément des situations innovantes en matière d'accueil des migrants. Ils ont également servi à récolter des témoignages et des interprétations. Les entretiens permettent en effet, de respecter les « cadres de référence » des personnes interviewées¹⁵, et d'analyser le sens qu'elles donnent à leurs actions.

LA MISE EN ŒUVRE DE L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRES

La fabrication des questionnaires et leur lancement

La construction de la grille de chaque questionnaire a nécessité une réflexion particulière. Il a fallu trouver des questions et des indicateurs adaptés à l'objet d'étude. La formulation des questions et des réponses, leur présentation et leur ordre sont également des éléments essentiels¹⁶. L'une des principales difficultés renvoie à la signification que les enquêtés donnent aux questions qui leur sont posées et aux réponses qui leurs sont proposées. Comme l'écrit Serge Paugam, il « s'agit que l'ensemble des questions soit non seulement compréhensible par chacun mais aussi qu'il le soit de la même manière par tous »¹⁷. Il a donc été primordial d'expliquer aux répondants ce qu'ils devaient entendre par « primo-arrivant ».

Les deux questionnaires sont des questionnaires auto-administrés, réalisés et traités à l'aide de l'outil proposé par Google, Google drive¹⁸. Cet outil a été choisi pour sa facilité de prise en main et de compréhension pour le répondant. Chaque questionnaire contient à la fois des questions fermées et des questions ouvertes. Elles portent majoritairement sur des faits.

L'ensemble des BDP de métropole et l'ensemble des réseaux de bibliothèques communales ou intercommunales situés dans des communes de plus de 30 000 habitants ainsi que les coordonnées de chaque bibliothèque et de leurs responsables ont été recensés. Les deux questionnaires ont ensuite été envoyés par email à toutes les bibliothèques étudiées : 261 bibliothèques municipales ou intercommunales et 96 BDP.

¹⁵ R. Quivy, L. Van Campenhoudt et J. Marquet, *Manuel de recherche en sciences sociales*, op. cit.

¹⁶ Les conseils de Christophe Evans, chargé d'études en sociologie au service Études et Recherche de la Bpi, ont été très précieux pour construire les grilles des questionnaires.

¹⁷ Serge Paugam (ed.), *L'enquête sociologique*, op. cit.

¹⁸ *Créer des formulaires Google - Centre d'aide Éditeurs Docs*, <https://support.google.com/docs/answer/87809?hl=fr>, (consulté le 12 octobre 2014).

Le calendrier de l'enquête

Mai et juin 2014	Préparation des questionnaires et recensement des contacts.
4 juillet 2014	Envoi des deux questionnaires.
14 juillet 2014	Relayage du questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales auprès des membres de l'Association des Directeurs des Bibliothèques des Grandes Villes (ADBGV) par Delphine Quéreux-Sbaï, secrétaire de l'ADBGV.
4 septembre 2014	Envoi d'un email de relance aux bibliothèques municipales et intercommunales n'ayant pas encore répondu.
8 septembre 2014	Envoi d'un email de relance aux BDP n'ayant pas encore répondu.
Du 15 au 30 septembre 2014	Envoi d'emails personnalisés relayés par des collègues pour relancer les personnes n'ayant pas encore répondu.
2 octobre 2014	Clôture des questionnaires.
1 octobre 2014	Exploitation des réponses et recodage.

Les résultats de l'enquête

75 bibliothécaires ont répondu au questionnaire concernant les bibliothèques du bloc communal, 32 professionnels ont répondu à celui adressé aux BDP. Les taux de retour sont donc très satisfaisants¹⁹ : 28,74% pour le premier questionnaire et 33,33% pour le deuxième. L'exploitation des résultats a donc été possible.

Toutefois pour le questionnaire adressé aux bibliothèques municipales et intercommunales, les répondants sont principalement des bibliothèques confrontées à la question de l'accueil des primo-arrivants : 91% des répondants reçoivent des primo-arrivants et 76% développent des actions spécifiques. Ce questionnaire a donc un biais principal, celui de l'évitement : ne répondent majoritairement que les bibliothèques concernées par la question. Ce biais peut s'expliquer de diverses façons. Répondre, tout d'abord, à un questionnaire, aussi court soit-il, nécessite un peu de temps. Les personnes interrogées jugent souvent qu'il est inutile de le prendre lorsqu'elles ne sont pas concernées directement par le thème du questionnaire. D'autre part, un biais de désirabilité sociale²⁰ peut expliquer en partie ce biais de l'évitement : soucieux d'apparaître comme normaux –voire de se valoriser-, les personnes interrogées tendraient, de façon plus ou moins intentionnelle, à ne pas vouloir répondre lorsqu'elles pensent que leurs réponses pourraient être jugées négativement. Certains professionnels ont exprimé leurs refus de répondre en soulignant qu'il était « honteux de ne rien faire dans ce domaine », pour reprendre l'expression utilisée par l'un d'eux, et qu'ils ne voulaient donc pas rendre publique leur inaction. Le questionnaire adressé aux bibliothèques du bloc communal ne peut donc pas être utilisé pour étudier ce qui ne se fait pas, mais il peut permettre de s'intéresser à la manière dont les bibliothèques confrontées à la question migratoire prennent en compte ce public. Il a été exploité dans cette perspective. En revanche, ce biais de l'évitement n'a pas été observé pour le questionnaire adressé aux BDP : 88% des répondants ne développent pas d'actions spécifiques pour accueillir les primo-arrivants.

¹⁹ Comme Christophe Evans me l'a indiqué.

²⁰ F. de Singly, *Le questionnaire*, op. cit.

1. LA PRISE EN COMPTE DE LA QUESTION MIGRATOIRE PAR LES BIBLIOTHEQUES DE LECTURE PUBLIQUE : ETAT DES LIEUX

Comment accueillir les immigrés ? Cette question se pose dans maintes bibliothèques. Si un grand nombre d'entre elles développe des actions spécifiques pour prendre en compte ce public, celles-ci n'ont pas la même teneur et la même intensité selon les établissements. L'existence de résistances et de difficultés explique, en partie, cette disparité.

1.1. UN ENJEU POUR DE NOMBREUSES BIBLIOTHEQUES DE LECTURE PUBLIQUE

L'accueil des immigrés est un enjeu pour la lecture publique. Une grande partie des établissements compte dans ses publics, effectifs et potentiels, des immigrés. Elle s'implique fréquemment pour prendre en compte ce public et revendique le rôle des bibliothèques dans ce domaine.

1.1.1. Les bibliothèques confrontées à la question migratoire

1.1.1.1. Une grande proportion de bibliothèques fréquentées par les migrants

De nombreuses bibliothèques de lecture publique accueillent des immigrés. Parmi les établissements ayant répondu au questionnaire adressé aux bibliothèques du bloc communal, 91% sont fréquentées par des primo-arrivants. Ce taux représente 26% de l'ensemble des bibliothèques municipales et intercommunales interrogées²¹.

De même 20,83% de l'ensemble des BDP ayant reçu le questionnaire qui leur était adressé, et 63% des BDP ayant répondu à ce questionnaire, ont indiqué que le réseau de bibliothèques qu'elles desservent est fréquenté par des primo-arrivants.

1.1.1.2. Les territoires concernés : la localisation des bibliothèques confrontées à la question migratoire

La question migratoire concerne principalement les bibliothèques implantées dans des territoires où la proportion d'immigrés est importante : leur public effectif et/ou potentiel est alors composé en partie de migrants. Localiser ces bibliothèques nécessite donc de s'intéresser à la manière dont les immigrés se répartissent sur le territoire.

²¹ Ce taux a été calculé en divisant le nombre total des bibliothèques interrogées, qu'elles aient répondu ou non au questionnaire, par le nombre de réponses positives.

1.1.1.2.1. Un grand nombre de migrants dans les territoires industriels et urbains ainsi que dans les territoires frontaliers

La localisation des immigrés en France est largement déterminée par la proximité avec le pays d'origine, la répartition de l'activité économique²² et la présence de réseaux de sociabilité issus des communautés d'origine²³. Les immigrés sont donc surtout présents dans des territoires industrialisés et urbains ainsi que dans les zones frontalières²⁴.

Ainsi, le pourcentage d'immigrés par rapport à l'ensemble de la population du territoire est plus important dans la région parisienne (17 % de la population totale de la région en 2012), les régions méridionales et la façade orientale du pays²⁵. 58%²⁶ des immigrés présents en France se trouvent en Île-de-France, en région Rhône-Alpes et en région Provence-Alpes-Côte-D'azur.

Dans les zones frontalières des Pyrénées, des Alpes et sur le pourtour méditerranéen, la présence des migrants est également importante²⁷. L'Alsace accueille 4% de la population immigrée, tout comme la région Midi-Pyrénées et le Languedoc-Roussillon.²⁸

Le département de Seine-Saint-Denis est le département où la proportion d'immigrés est la plus élevée (27 % de la population totale du département²⁹). Selon des chiffres du Ministère de l'intérieur³⁰, il s'agit également du département qui concentre le plus grand nombre de personnes ayant un titre ou une autorisation de séjour (18,36% de la population du département en 2012), suivi de Paris (13,66%), du Val-de-Marne (11,38%), du Val-d'Oise (10,96%), des Hauts-de-Seine (10,26%) et du Rhône (6,63%).

Une grande partie de la population des départements industriels et urbanisés de Haute-Savoie, du Rhône, de l'Isère, du Haut-Rhin et de la Moselle³¹ est également constituée de migrants. À l'opposé, le quart nord-ouest de la France compte peu d'immigrés -leur proportion dans la population totale du territoire y est plus faible qu'ailleurs-.

²² Institut national de la statistique et des études économiques, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, Paris, France, INSEE, 2012, 266 p.

²³ Laurent Carroué (ed.), *La mondialisation*, Paris, France, CNED : SEDES, 2006, 311 p.

²⁴ Jean-Patrick Bernard, Nicole Cadenel et Yannick Croguennec, *Atlas national des populations immigrées: PRIPI 2010-2012*, Paris, France, Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales et de l'immigration, Secrétaire général à l'immigration et à l'intégration, 2012.

²⁵ Institut national de la statistique et des études économiques, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, *op. cit.*

²⁶ J.-P.D. Bernard, N.D. Cadenel et Y. Croguennec, *Atlas national des populations immigrées*, *op. cit.*

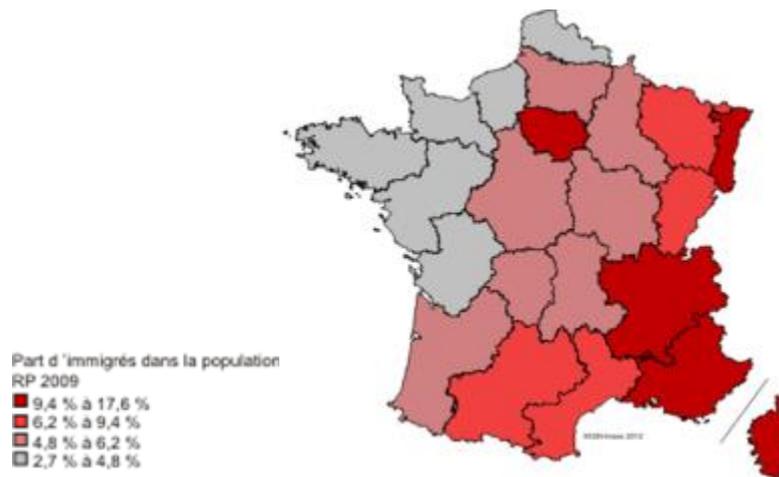
²⁷ Institut national de la statistique et des études économiques, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, *op. cit.*

²⁸ J.-P.D. Bernard, N.D. Cadenel et Y. Croguennec, *Atlas national des populations immigrées*, *op. cit.*

²⁹ Institut national de la statistique et des études économiques, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, *op. cit.*

³⁰ *Les étrangers en France - Dixième rapport établi en application de l'article L. 111-10 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du dr...*, <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Actualites/Focus/Les-etrangers-en-France-Dixieme-rapport-etabli-en-application-de-l-article-L.-111-10-du-Code-de-l-entree-et-du-sejour-des-etrangers-et-du-droit-d-asile>, (consulté le 15 octobre 2014).

³¹ Institut national de la statistique et des études économiques, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, *op. cit.*



Répartition de la population immigrée par région – Source : Insee 2009³²

1.1.1.2.2. Une présence importante dans les grandes villes

Les immigrés se concentrent en majorité dans les grandes villes. En effet, selon une étude de l'INSEE de 2012, la part de la population immigrée augmente avec la taille de l'unité urbaine : 66 % des immigrés résident dans des unités urbaines d'au moins 100 000 habitants, contre 42 % des non-immigrés. Seulement 4 % des ruraux sont immigrés³³.

Les territoires ruraux sont donc peu concernés par cette problématique, comme l'ont constaté plusieurs répondants aux questionnaires réalisés dans le cadre de ce mémoire :

« Dans les communes rurales que nous desservons cette question ne se pose pas : il me semble qu'il n'y a pas de primo-arrivants dans ces petites communes (ou peut-être n'ont-ils pas été identifiés !). »

« Le Département de l'Yonne est relativement peu concerné par cette problématique notamment dans ses zones rurales qui correspondent à la presque totalité de son territoire. Toutefois les communes de Sens (et les villes de son agglomération) et de Migennes (toutes deux hors réseau BDP sont sans doute plus concernées par cette problématique. »³⁴

1.1.1.2.3. L'influence de la localisation de la bibliothèque dans la ville sur sa fréquentation par un public migrant

La localisation de la bibliothèque dans la ville a des incidences sur sa fréquentation par les immigrés. Les annexes de bibliothèques situées dans des quartiers où de nombreux migrants résident sont très fréquentées par ces publics. C'est le cas, par exemple, de la bibliothèque Georges Perec du réseau de lecture publique de Vaulx-en-Velin qui se trouve dans le quartier populaire du Mas du taureau³⁵. La proximité avec des structures d'accueil pour migrants a également

³² Insee - Population - En Poitou-Charentes, 1 immigré sur 4 est originaire du Royaume-Uni, http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=12&ref_id=19100, (consulté le 15 octobre 2014).

³³ Institut national de la statistique et des études économiques, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, op. cit.

³⁴ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les BDP, juillet-septembre 2014.

³⁵ Entretien au sein de la bibliothèque Georges Perec de Vaulx-en-Velin avec Laëtitia Bau, Barama Fatiha et Dominique Bonny, le 24 juin 2014.

une grande influence. A Rouen, des primo-arrivants viennent à la bibliothèque de Saint-Sever directement après leurs visites obligatoires au bureau d'accueil des primo-arrivants car « il est situé juste à côté³⁶ ». De même, la présence d'un Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA) à Joué-lès-Tours a des incidences sur la composition du public de la médiathèque, comme l'a constaté Christine Rico, la directrice de l'établissement.³⁷

Les bibliothèques ayant dans leurs publics, potentiels et/ou effectifs, une partie importante de migrants sont donc majoritairement des bibliothèques situées dans des départements frontaliers ou industriels et des bibliothèques situées dans des grandes villes. Grand nombre de ces bibliothèques veillent à accueillir un tel public en développant des actions particulières.

1.1.2. Des bibliothèques impliquées dans l'accueil des immigrés

Des actions spécifiques sont mises en place par plusieurs bibliothèques pour prendre en compte les publics immigrés.

1.1.2.1. De nombreuses bibliothèques municipales et intercommunales actives

76% des bibliothèques municipales et intercommunales ayant répondu au questionnaire mettent en place des actions pour accueillir les primo-arrivants. 21,84% de l'ensemble des bibliothèques municipales et intercommunales interrogées ont indiqué développer de telles actions³⁸.

Dans la plupart des bibliothèques du bloc communal fréquentées par des immigrés, des actions particulières sont instaurées pour ce public. Les résultats du questionnaire adressé aux bibliothèques municipales et intercommunales montrent : 83,82% des bibliothèques fréquentées par des primo-arrivants mettent en place des actions spécifiques pour ce public.

1.1.2.2. Des bibliothèques départementales de prêt (BDP) moins impliquées

Les bibliothèques municipales et intercommunales sont plus actives dans ce domaine que les BDP. En effet, 13% des BDP mettent en place des actions spécifiques pour les immigrés primo-arrivants. 20% des BDP qui desservent des bibliothèques fréquentées par les primo-arrivants développent des actions particulières.

³⁶ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-septembre 2014.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Ce dernier chiffre calculé à partir de l'ensemble de la population cible –incluant les répondants et les non répondants– permet de corriger artificiellement les biais de cette enquête. Le pourcentage des bibliothèques actives est en réalité plus élevé car certaines bibliothèques développant des actions n'ont pas répondu au questionnaire. Cette démarche permet de montrer que ce pourcentage est conséquent : il est au minimum égal à 20%.

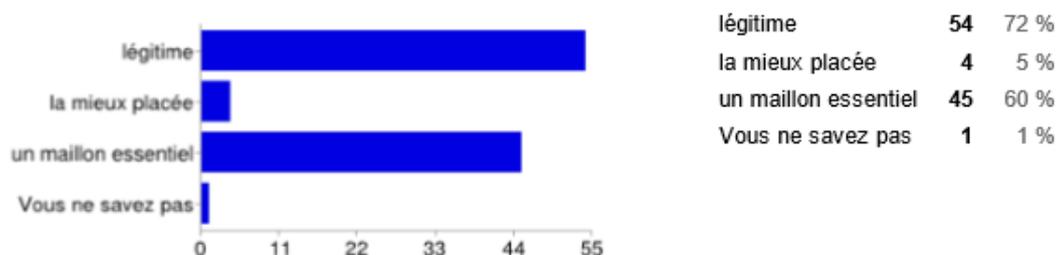
1.1.3. L'affirmation du rôle des bibliothèques dans l'accueil des immigrés

1.1.3.1. Une légitimité affirmée

Pour la majorité des bibliothécaires, les établissements de lecture publique jouent un rôle important pour accueillir les immigrés. Les trois quarts des professionnels ayant répondu aux deux questionnaires considèrent que la bibliothèque est légitime dans l'accueil des primo-arrivants ; 57% d'entre eux affirment qu'elle en est un maillon essentiel. En revanche, elle n'est pas perçue comme « la mieux placée » pour accueillir les migrants car d'autres organismes interviennent à ses côtés dans ce domaine.

Pour 72% des professionnels des bibliothèques municipales et intercommunales ayant répondu au questionnaire, la bibliothèque est légitime dans l'accueil des primo-arrivants. Elle est un maillon essentiel pour 60% des répondants au questionnaire adressé aux bibliothèques municipales et intercommunales.

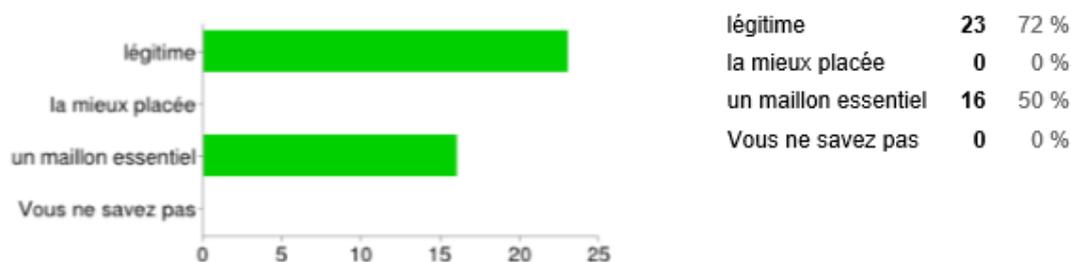
12/ Pour vous, dans l'accueil des primo-arrivants, la bibliothèque est:



Source : questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-septembre 2014

Dans les BDP, ces avis sont partagés : 72% des répondants jugent que la bibliothèque est légitime dans l'accueil des primo-arrivants et 50% pensent qu'elle est un maillon essentiel.

10/ Pour vous, dans l'accueil des primo-arrivants, la bibliothèque est:



Source : questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les BDP, juillet-septembre 2014

Ce rôle primordial des bibliothèques dans l'accueil des immigrés a été souligné à maintes reprises par les répondants de ces deux questionnaires et lors des entretiens effectués dans le cadre de ce mémoire. « Je suis tout à fait d'accord sur la légitimité du rôle de la bibliothèque vis-à-vis des primo-arrivants », « je suis convaincue de l'intérêt de toucher ce public » écrivent par exemple deux bibliothécaires ayant participé à l'enquête par questionnaires.

Cette importance accordée par les professionnels à l'accueil des immigrés s'est également manifestée par l'intérêt qu'ont suscité mes enquêtes. Plusieurs remarques de bibliothécaires ayant répondu aux questionnaires le montrent : « Sujet très intéressant », « Merci de me tenir informée de vos résultats et de votre enquête », « Nous serons très intéressés par votre mémoire qui pourrait nous aider à voir ce qui se fait ailleurs. Merci pour votre travail et à bientôt », « Contactez-moi »...

1.1.3.2. Une légitimité liée aux missions et aux rôles des bibliothèques

Différentes raisons sont mises en avant par les bibliothécaires interrogés pour expliquer l'importance de la bibliothèque dans l'accueil de ce public. La nécessité de la prise en compte du « contexte local »³⁹ a souvent été soulignée : pour de nombreux professionnels, une bibliothèque doit avant tout « répondre aux besoins de son territoire » car elle est un service public. Si le territoire compte un grand nombre d'immigrés, « il est normal de s'intéresser à ce public ». « Les priorités dépendent de la sociologie du territoire » souligne un des répondants.

Accueillir les migrants en développant des actions spécifiques fait partie du rôle civique des bibliothèques. Cette mission est énoncée dans l'article 3 de la Charte des Bibliothèques adoptée par le Conseil Supérieur des Bibliothèques en 1991 :

«La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux ressources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu.».

La bibliothèque doit accueillir tout le monde et doit permettre à tous, «étranger, citoyen français, immigré en situation régulière ou non»⁴⁰, de disposer de ses ressources et de cohabiter dans le même lieu. Elle est un « outil d'insertion au service de tous »⁴¹. Pour les répondants, la bibliothèque est un établissement culturel clef dans l'intégration des immigrés dans la cité. Les professionnels interrogés sont convaincus de «l'importance du rôle des bibliothèques dans la découverte et l'appropriation de la culture française» ainsi que dans « l'apprentissage du français ».

La légitimité de la bibliothèque dans l'accueil des immigrés est, pour les professionnels, en partie liée à son rôle éducatif. « Pour apprendre [...] le français [...] la bibliothèque est un centre de ressources » écrit par exemple Anne-Marie Bertrand⁴².

Accueillir les migrants en développant des actions spécifiques est également lié au rôle social des bibliothèques. Ce rôle est aujourd'hui reconnu de manière presque unanime⁴³ et a fait l'objet d'une abondante littérature professionnelle. La

³⁹ Les expressions entre guillemets sont celles des professionnels interrogés.

⁴⁰ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions,...*, op. cit.

⁴¹ Yves Alix, *Du « cœur de métier » au cœur de la Cité*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0001-001>, 1 janvier 2009, (consulté le 12 novembre 2014).

⁴² Anne-Marie Bertrand, *Les bibliothèques*, Paris, France, la Découverte, impr. 2011, 2011, 126 p.

⁴³ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions,...*, op. cit.

bibliothèque est « un acteur essentiel de la solidarité sociale » écrit Thierry Ermakoff⁴⁴. La prise en compte des besoins des migrants par la bibliothèque rencontre « la volonté réaffirmée [aujourd'hui par les professionnels] de toucher l'ensemble des publics »⁴⁵, « au nom de la démocratisation culturelle »⁴⁶. Le manifeste de *The International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) sur la bibliothèque multiculturelle, approuvé par le conseil d'administration de l'Ifla en août 2006 affirme ainsi⁴⁷ :

« Une attention spéciale doit être accordée aux groupes qui sont souvent marginalisés dans les sociétés diversifiées au plan culturel : les minorités, les demandeurs d'asile et les réfugiés, les résidents ayant un permis de résidence temporaire, les travailleurs migrants et les communautés autochtones.»

*

L'accueil des immigrants est un enjeu majeur pour de nombreuses bibliothèques. Situées dans des territoires où la proportion de migrants est importante, beaucoup de bibliothèques développent des actions particulières pour ce public. Pour une grande partie de la profession, œuvrer pour le bon accueil des migrants fait pleinement partie du rôle des bibliothèques. Toutefois cet accueil est pensé de manière distincte selon les structures.

*

1.2. DES DEGRES DIVERS D'IMPLICATION

Les bibliothèques ne s'impliquent pas toutes de la même façon et avec la même intensité dans l'accueil des migrants. Alors qu'un grand nombre d'entre elles propose des ressources destinées à l'apprentissage du français, l'offre de services et de médiation envers ce public est souvent limitée.

1.2.1. L'importance accordée par les bibliothécaires aux collections pour apprendre le français

1.2.1.1. Des collections plus que des services

1.2.1.1.1. Constat général

Dans les bibliothèques de lecture publique interrogées, la prise en compte du public migrant passe majoritairement par des acquisitions de documents.

65% des bibliothèques municipales et intercommunales ayant répondu au questionnaire proposent des collections spécifiques à ce public ; 51% des formes de médiation particulières et 48% des services spécifiques.

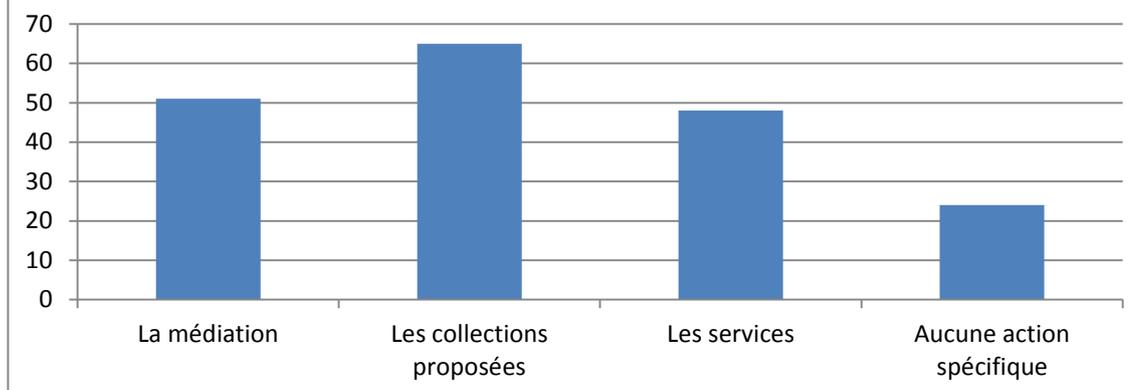
⁴⁴ Association des bibliothécaires français, *Le métier de bibliothécaire*, Paris, France, Éd. du Cercle de la librairie, 2013, 565 p.

⁴⁵ Fabrice Chambon, *Le rôle social des bibliothèques: quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?*, Villeurbanne, France, Enssib, 2010, 81 p.

⁴⁶ Gwenaëlle Cousin-Rossignol, *Les bibliothèques face à « l'échec de la démocratisation culturelle »*, Villeurbanne, France, Enssib, 2013.

⁴⁷ Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques (IFLA), *Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle*, <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/40693-manifeste-de-l-ifla-sur-la-bibliotheque-multiculturelle>, août 2006, (consulté le 12 novembre 2014).

Types d'actions mises en place par les bibliothèques municipales et intercommunales interrogées pour accueillir les primo-arrivants (en %)



Source : questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-septembre 2014

1.2.1.1.2. La spécificité des BDP

Cette importance des collections proposées par rapport à d'autres formes d'actions pour répondre aux besoins du public migrant est encore plus marquée pour les BDP. En effet, leur intervention pour servir le public immigré se limite, dans 75% des cas⁴⁸, à une sélection d'ouvrages spécifiques destinée aux bibliothèques du réseau et parfois à certains organismes qui travaillent avec les migrants.

Cette prédominance accordée aux collections par les BDP –de même que leur moindre implication dans le domaine de l'accueil des immigrés par rapport aux autres bibliothèques de lecture publique- est liée à leurs missions et à leurs positionnements. En effet, la majorité de ces bibliothèques ne sont pas directement ouvertes au public. Beaucoup de BDP interviennent surtout pour soutenir des bibliothèques du bloc communal, souvent situées dans des communes de moins de 10 000 habitants. Ce soutien prend notamment la forme de prêts de documents. Les BDP ne sont donc pas au premier plan pour accueillir les migrants, comme le remarque un des répondants au questionnaire relatif aux BDP et à l'accueil des primo-arrivants :

« Il me semble évident que ce sont les médiathèques communales qui sont en première ligne et que le rôle des BDP, comme dans ses autres actions, conseille, soutient, accompagne, prête (documents, expositions...) et peut également organiser ou soutenir des manifestations (rencontres, débats, conférences, projections ciné...)⁴⁹ »

Certaines BDP sont néanmoins plus actives et développent des actions diversifiées, ne se limitant pas aux collections, surtout lorsque leur organisation accorde une plus grande place à la mission d'accueil. La BDP de l'Hérault possède

⁴⁸ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les BDP, juillet-septembre 2014.

⁴⁹ *Ibid.*

par exemple une structure pour accueillir du public dans un quartier populaire de Montpellier : la Médiathèque de Pierres Vives⁵⁰. L'offre de cette Médiathèque en matière d'accueil des immigrés ne se limite pas à la proposition d'ouvrages pour apprendre le français. En effet, des services ont également été imaginés pour ce public : atelier d'alphabétisation, visites de la médiathèque....⁵¹

1.2.1.2. Des fonds FLE plus que des fonds en langues d'immigration

Les collections proposées pour ce public sont essentiellement des ouvrages pour apprendre le français. Ce fonds peut être diversifié. La Médiathèque François Mauriac de Goussainville propose par exemple des méthodes de langue FLE sous des formats différents (livres, DVD et CD-Rom) pour permettre l'apprentissage du français à partir de l'arabe, du tamoul, du turc, de l'anglais, de l'espagnol et du portugais. La médiathèque Astrolabe de Melun dispose d'un laboratoire de langues permettant l'autoformation en FLE. De même, la Médiathèque de Blois possède un fonds FLE de 350 documents, comprenant des manuels de langues et des livres en français facile. Elle est également abonnée à la plateforme « Tout Apprendre » qui propose des cours d'initiation au français sur internet.

Mais peu de bibliothèques proposent des documents permettant aux migrants de garder un contact avec leurs pays d'origine. Le constat que fait Hélène Bouquin en 2001⁵² et en 2003⁵³ est encore valable aujourd'hui : les bibliothèques françaises ne développent généralement pas de fonds dans les langues d'immigration. Seulement 5% des répondants du questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales ont indiqué proposer de tels fonds. La bibliothèque de Bobigny, a des fonds importants en turc, en arabe, en chinois et en tamoul. Les Médiathèques d'Issy-Les-Moulineaux possèdent également un fonds conséquent de livres en chinois (1000 ouvrages) du fait de leur partenariat avec Dong Cheng⁵⁴. De même, la Médiathèque de Châtillon propose des ouvrages en arabe et la bibliothèque de Roubaix a des fonds en arabe et en turc notamment.⁵⁵

⁵⁰ Cette médiathèque se situe, avec d'autres services départementaux –les archives départementales et Hérault sport- dans la Cité des savoirs et du sport pour tous. Pour en savoir plus : <http://pierresvives.herault.fr/>.

⁵¹ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les BDP, juillet-septembre 2014.

⁵² Hélène Bouquin, *Les langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales françaises*, Villeurbanne, France, ENSSIB, 2001.

⁵³ Hélène Bouquin-Keller, *Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0034-004>, 1 janvier 2003, (consulté le 21 octobre 2014).

⁵⁴ Dans le cadre d'un jumelage entre les deux villes, le district de Dong Cheng a offert en 2001 une centaine d'ouvrages aux médiathèques d'Issy-Les-Moulineaux. Le fonds est régulièrement enrichi par des acquisitions et des dons.

⁵⁵ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

1.2.2. Une offre de services et de médiation limitée

1.2.2.1. L'accueil de groupes et l'organisation de visites : des actions essentielles pour accueillir les immigrés mais souvent non incluses dans une politique globale d'établissement

1.2.2.1.1. L'importance des visites de bibliothèques

75% des bibliothèques municipales et intercommunales qui développent des actions pour le public primo-arrivant organisent des visites de leur établissement et/ou accueillent des groupes de migrants encadrés par des structures extérieures.

L'organisation de visites dans la bibliothèque permet une première appropriation des lieux par les immigrés.⁵⁶ Si certaines consistent seulement en une présentation générale des équipements, des services, des collections et parfois de l'équipe, d'autres sont pensées spécifiquement pour ce public. Elles permettent aux bibliothécaires d'insister plus précisément sur les fonds et les services qui peuvent particulièrement intéresser les migrants. C'est notamment le cas dans la Médiathèque de Montélimar-Agglomération, dans la bibliothèque de Vénissieux ou encore dans celle de Meyzieu.⁵⁷

Des bibliothèques veillent à la bonne préparation de chaque visite pour pouvoir répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque groupe d'immigrés. Les bibliothécaires de la médiathèque de Nancy travaillent par exemple en amont avec les structures associatives et sociales pour préparer les visites en fonction de la constitution de chaque groupe. Ils veillent à connaître les profils des migrants (leurs âges, leurs pays d'origine...) pour pouvoir proposer des « visites ludiques et interactives », comme l'explique Isabelle Huber, responsable des services aux publics de la bibliothèque⁵⁸.

Pour certaines bibliothèques il est essentiel de faire en sorte que chaque visite soit à la fois ludique –pour désacraliser la bibliothèque- et pratique –pour répondre aux demandes des usagers immigrés-. Le réseau des bibliothèques municipales de Puteaux organise notamment des « rallyes » pour permettre à des groupes encadrés par le centre d'alphabétisation de la commune de se repérer dans l'établissement visité et de savoir y trouver des documents. Des jeux de recherche dans la bibliothèque sont également organisés par la médiathèque municipale de Franconville.⁵⁹

Veiller à ce que les visites soient chaleureuses est perçu comme une nécessité par certains répondants, afin de montrer qu'une bibliothèque est un lieu convivial. Lors des accueils organisés par la bibliothèque Louise Michel (Paris ; 20^{ème}), un effort est fait pour que les immigrés s'y sentent bien et aient envie de revenir, comme Anne-Sophie Leroux, référente des publics non-francophones de la médiathèque, l'explique :

« On prépare l'accueil avec l'accompagnant (professeur, bénévole...). On propose ensuite un accueil le plus individualisé possible en étant deux ou

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ Entretiens

⁵⁸ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

⁵⁹ *Ibid.*

trois bibliothécaires. [Les visites s'organisent en deux temps : elles commencent par] un temps convivial avec du thé, du café et gâteaux puis [se poursuivent par une visite-découverte de] la bibliothèque, en s'arrêtant dans les espaces qui suscitent la curiosité (jeux de société, presse, ordinateurs). »⁶⁰

Faire visiter la bibliothèque et accueillir des groupes de migrants sont des moyens essentiels pour inciter ces publics à s'inscrire et à revenir dans l'établissement. Des accueils spécifiques, organisés par la bibliothèque Aimé Césaire de la Ville de Paris et le collège et lycée François Villon, permettent par exemple à des adolescents primo-arrivants de découvrir la bibliothèque et de s'y inscrire. Ils y reviennent ensuite régulièrement, notamment pour profiter de l'offre de services multimédia.⁶¹

1.2.2.1.2. Des accueils et des visites souvent peu inclus dans une politique d'établissement globale

Les visites et les accueils de groupe de migrants sont généralement peu formalisés et ponctuels, et se font à la demande de structures qui travaillent avec des immigrés. Des remarques en ce sens reviennent fréquemment dans les réponses apportées au questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales: « accueils ponctuels de groupe », « quelques accueils ponctuels à la demande du centre d'alphabétisation de la ville », « actions ponctuelles avec le centre social de la ville »...

Accueillir un groupe de migrants revient dans 42% des cas à mettre à disposition une partie de l'équipement à un organisme s'occupant d'un tel public, sans qu'une véritable démarche de co-construction des services soit menée entre la bibliothèque et la structure accueillie.⁶²

1.2.2.2. Une offre de services globalement peu ambitieuse

1.2.2.2.1. Une offre de services souvent limitée

L'offre de services développés par les bibliothèques pour prendre en compte les immigrés est souvent limitée. Elle se cantonne, en grande majorité, à des visites de l'établissement et à des mises à disposition d'espaces pour accueillir des structures s'occupant d'immigrés –des groupes d'apprentissage du français le plus souvent-. Seulement 30% des bibliothèques municipales et intercommunales qui développent des actions pour le public primo-arrivant mettent en place d'autres services.⁶³

Un des répondants remarque ainsi :

« Les actions [que nous mettons en place pour ce public] sont à ce jour réduites au strict minimum : nous proposons des visites de découvertes de l'équipement et de présentation des collections et services aux groupes en

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*

⁶³ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

formation Français Langues Etrangères, via quelques organismes de formation.»⁶⁴

Le plus souvent, les actions mises en place par les bibliothèques pour accueillir les immigrés ne font pas partie d'une démarche globale, d'une réflexion approfondie sur ce qu'accueillir un tel public signifie. Les actions se font au cas par cas.

Elles font la plupart du temps suite à la demande d'une structure extérieure ou sont le fruit de l'initiative d'un membre de l'équipe motivé par ces questions.⁶⁵

Les actions mises en œuvre par les bibliothèques sont généralement très peu formalisées. De même, peu de bibliothèques disposent d'un service ou d'un référent sur ces questions. Dans deux tiers des bibliothèques municipales ou intercommunales qui mettent en place des actions spécifiques à destination des primo-arrivants, aucune personne n'est responsable de ces actions.⁶⁶

1.2.2.2.2. Des bibliothèques plus innovantes

Toutefois, des établissements de lecture publique sont plus innovants et ne se cantonnent pas à fournir un local et des ressources à des organismes extérieurs.

Certaines bibliothèques font en sorte que l'accueil de structures extérieures soit ancré dans la durée et fasse pleinement partie de la politique de l'établissement. Les modalités d'accueils sont alors co-construites avec les partenaires et permettent de développer des services spécifiques. Il peut s'agir d'ateliers informatiques, d'actions culturelles ou d'actions en faveur de l'apprentissage du français et/ou de la maîtrise de l'écrit. La médiathèque des Chartreux d'Issy-Les-Moulineaux⁶⁷ a ainsi construit des actions avec l'Association de Solidarité avec Tous les Immigrés (ASTI) pour aider des enfants de CP/CE1 en difficulté d'apprentissage. Durant l'année scolaire 2013-2014, ces enfants ont été accueillis dans la médiathèque tous les quinze jours. Lors de la dernière séance, ils ont pu réaliser eux-mêmes une lecture d'albums à des enfants de crèche.⁶⁸

Le partenariat de la médiathèque André Malraux⁶⁹ (MAM) de Béziers avec la plateforme d'accueil pour les élèves allophones⁷⁰ nouvellement arrivés (EANA), primaires ou collégiens, est également intéressant. Il consiste en une visite de la bibliothèque puis en l'organisation de projections de films. Ceux-ci sont choisis avec les enseignants, exploités en classes et suivis par des présentations de divers documents en lien avec la thématique. En 2014, pour conclure l'année, la médiathèque a organisé une « cérémonie du MAM d'or », durant laquelle les enfants et les jeunes ont élu leur film préféré. Depuis sa mise en place lors de l'année scolaire 2010-2011, cette action, qui se situe dans « le registre de la

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ Pour plus d'information, les pages suivantes du site internet d'ASTI peuvent être consultées: <http://asti-issy.org/spip.php?article259>; <http://asti-issy.org/spip.php?article234>; <http://asti-issy.org/spip.php?article200> (consulté le 23 octobre 2014)

⁶⁹ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014

⁷⁰ En sociolinguistique, un allophone est une personne qui a pour langue maternelle une autre langue que la langue officielle du territoire dans lequel il réside.

coéducation », connaît un succès croissant. L'année dernière la bibliothèque a recensé environ 500 participants. Certains étaient accompagnés par leurs parents.

Parfois les bibliothèques peuvent proposer des services sans avoir recours à des partenaires. 4% des bibliothèques qui développent des actions pour les immigrés, proposent de tels services.⁷¹

1.2.2.2.3. Des actions tournées principalement vers l'apprentissage du français

L'apprentissage du français, oral et/ou écrit, est le principal axe d'intervention des bibliothèques dans le domaine de l'accueil des immigrés.

Tout comme les collections, les services proposés aux immigrés sont essentiellement centrés sur l'apprentissage de la langue, en lien avec le rôle éducatif de la bibliothèque. Ceux-ci concernent à 64% l'apprentissage de la langue et de l'écrit. L'accueil de groupes FLE, de groupes d'alphabétisation ou d'Ateliers Sociolinguistiques (ASL) est une des principales actions menées par les bibliothèques pour ce public.

11% des services mis en place pour les immigrés ont trait à l'interculturalité.⁷² Certains professionnels considèrent qu'il est également primordial de développer des actions pour « valoriser la diversité culturelle [...] et lutter contre le racisme ». Ces services permettent également d'« inciter les personnes qui sont originaires de ces cultures à fréquenter la bibliothèque », comme le souligne Fabrice Chambon⁷³. Cette importance accordée par certains bibliothécaires à la prise en compte de la diversité culturelle est en conformité avec les prescriptions de l'IFLA et de l'Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture (Unesco) : le manifeste sur la bibliothèque publique de 1994 souligne la nécessité d'« encourager le dialogue interculturel et [de] favoriser la diversité culturelle ».⁷⁴

Mais ces bibliothécaires sont minoritaires. Il existe un décalage professionnel entre, d'une part, de rares bibliothèques très actives et impliquées, et, d'autre part, la grande majorité des établissements qui ne prend pas en compte la question de la diversité culturelle⁷⁵. Olivier Tacheau⁷⁶, dans un mémoire sur la bibliothèque publique et le multiculturalisme, écrit ainsi :

«Il convient de faire une introspection générale sur nos pratiques et sur la manière dont nous abordons et gérons la pluralité dans nos bibliothèques en évitant l'écueil majeur de ce que j'appellerai le «syndrome Bobigny», où les situations exemplaires, mais malheureusement minoritaires, occultent la majorité des endroits où rien ne se fait et finissent pas nous disculper

⁷¹ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

⁷² *Ibid.*

⁷³ Entretien avec Fabrice Chambon, 24 octobre 2014.

⁷⁴ *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la Bibliothèque Publique 1994*, <http://www.ifla.org/node/7270>, (consulté le 1 novembre 2014).

⁷⁵ Florence Salanoue, *Diversité culturelle en bibliothèques publiques enjeux, impensés, perspectives*, Villeurbanne, France, Enssib, 2011.

⁷⁶ Olivier Tacheau, *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis : jalons pour repenser la situation française*, Villeurbanne, France, Enssib, 1997.

collectivement en nous rendant bonne conscience et en faisant nôtres des discours et des actions volontaristes pourtant peu répandus».

1.2.2.3. Une réflexion sur la médiation souvent peu aboutie

Dans grand nombre de bibliothèques la médiation n'est pas spécifiquement pensée pour accueillir les immigrés et tenir compte de leurs particularités. Souvent aucune réflexion globale n'a été entreprise sur l'accueil du public migrant au quotidien. Les bibliothécaires agissent fréquemment au cas par cas.⁷⁷ Un des répondants note qu'il n'y a pas d'actions formalisées à destination de ce public, mais que les usagers peuvent être aidés pour utiliser du matériel multimédia, ou pour faire des démarches administratives (« aide à la paperasse ») ; et que ces actions dépendent du bibliothécaire présent dans la salle, de son envie, de sa sensibilité. Dans de nombreuses bibliothèques municipales, la médiation se fait « selon la bonne volonté des agents », comme le constate notamment un directeur d'établissement interrogé.

Certains répondants mettent en avant la gratuité de l'inscription ou la possibilité pour les non-inscrits d'avoir un « accès visiteur » pour utiliser le matériel informatique et/ou imprimer. Si ces actions participent au bon accueil du public migrant, elles ne font généralement pas partie d'une réflexion plus globale sur la médiation vers ces publics.

Une minorité de bibliothèques mène des actions plus innovantes dans le domaine de la médiation : seulement 4% des répondants au questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales développent de telles actions (à Bobigny notamment).

*

Tant pour les collections que pour les services et la médiation, le bilan de l'accueil des immigrés dans les bibliothèques est mitigé. Si quelques structures développent des projets ambitieux combinant services et collections, la grande majorité des établissements se cantonne à proposer quelques ouvrages pour apprendre le français et des visites de leurs établissements aux structures qui travaillent avec les immigrés.

*

1.3. RESISTANCES ET DIFFICULTES

Ce constat s'explique en partie par l'existence de résistances et de difficultés. Le développement de projets pour accueillir les migrants fait, en effet, intervenir le et la politique. Elle éveille également des craintes.

1.3.1. Un sujet politique

Mettre en place des collections et des services à destination des publics migrants est un choix politique porté par l'ensemble des acteurs de la bibliothèque et les élus de sa collectivité de rattachement.

⁷⁷ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

1.3.1.1. Au niveau de l'établissement

Construire un projet d'accueil global tourné vers tous les publics, publics migrants compris, nécessite de mener une réflexion au niveau de la bibliothèque dans son ensemble.

Bien souvent, les services destinés aux immigrés naissent de l'initiative d'un membre de l'équipe, comme à Meyzieu ou à Thionville. Mais pour que ces services soient ambitieux et gagnent de l'ampleur, il est indispensable qu'ils soient relayés et portés par la politique de l'établissement. Un membre de l'Association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis a constaté que « certains collègues se retrouvaient bien seuls » et ne pouvaient proposer que des projets ponctuels.⁷⁸

Porter des projets destinés au public migrant nécessite des moyens humains et financiers. La bibliothèque doit donc effectuer des arbitrages pour déterminer quels sont les services et les collections prioritaires.

Parfois certains établissements privilégient le développement d'autres services au détriment de ceux qui pourraient être rendus au public migrant. La bibliothèque municipale de Nancy a suspendu ses actions en direction des primo-arrivants depuis quelques années car le développement d'un partenariat « très construit » avec le centre pénitentiaire mobilise les équipes qui travaillent en direction des publics empêchés. « Faute de temps, il n'était pas possible de mener ces deux actions de front » explique Isabelle Huber.⁷⁹ Pour autant, on peut se demander si des rééquilibrages ne pourraient pas être effectués afin de ne pas avoir à choisir entre des publics.

La direction doit ensuite porter ces choix auprès de la collectivité : les expliquer, les défendre et les faire valider. Lucie Leprevost-Granchet écrit ainsi⁸⁰ :

« Il appartient aux professionnels des bibliothèques de travailler et de communiquer en direction des élus et des décideurs politiques pour leur faire prendre conscience de l'importance sociale et culturelle de la bibliothèque. »

1.3.1.2. Au niveau de la collectivité publique

1.3.1.2.1. Des arbitrages politiques validés par les élus

L'appui politique des élus est indispensable pour que ces projets puissent se développer. Le projet d'établissement de la bibliothèque doit être validé par la collectivité territoriale de rattachement. A Montreuil, « ville monde et ville mixte », l'orientation du projet d'établissement à destination des publics défavorisés est approuvée et relayée par la municipalité. La ville est très active depuis longtemps dans la lutte contre les discriminations et en faveur de la promotion de la diversité culturelle. Le service « Lutte contre les discriminations et intégration » de la Mairie est un partenaire privilégié de la bibliothèque.⁸¹ De

⁷⁸ Entretiens.

⁷⁹ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-août 2014.

⁸⁰ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, op. cit.

⁸¹ Entretien avec Fabrice Chambon, 24 octobre 2014.

même, la bibliothèque de Noisy-le-Sec travaille étroitement avec les autres services de la Mairie pour développer son offre à destination du public migrant.⁸²

A l'inverse, d'autres bibliothèques reconnaissent que leurs projets souffrent de l'instabilité politique de leur municipalité ou de l'absence de préoccupation de leurs élus pour ces questions.⁸³ Lors des dernières élections municipales, les changements de sensibilités politiques au sein de certaines équipes municipales, parfois dans des villes n'ayant presque jamais connu l'alternance, ont fait naître des inquiétudes au sein de plusieurs bibliothèques.⁸⁴

1.3.1.2.2. La nécessité d'obtenir des moyens financiers et humains

L'ambition des projets à destination des migrants dépend grandement des fonds alloués à la bibliothèque. En effet, la constitution de collections en langues étrangères et l'organisation de manifestations culturelles de qualité peuvent être onéreuses et chronophages. Pour 2013, le coût total du « développement de services en direction des publics migrants et non francophones afin de favoriser leur accès à la culture et à l'information » par la bibliothèque de Montreuil a été évalué à 14 000 euros (3 000 euros d'achats, 5 000 euros pour les services extérieurs et 6 000 euros de frais de personnel).⁸⁵ Celui de l'action « Passerelles pour l'insertion et l'intégration », comprenant l'ensemble des services et des collections développés par la bibliothèque de Bobigny en faveur de l'insertion et de l'intégration, a été évaluée à 28 000 euros pour l'année 2014, dont 14 000 euros pour acquérir des documents.⁸⁶ Dans cette bibliothèque, un poste équivalent temps plein est affecté à cette action.

Le manque de moyens est un des arguments fréquemment avancés par les bibliothécaires interrogés pour expliquer la faiblesse des services proposés aux migrants : « [il n'y a] pas de dispositif particulier [du fait du] manque de moyens », « [les] animations [sont] moins nombreuses qu'il y a quelques années faute de temps et de disponibilités »...

Les élus peuvent défendre de tels projets auprès de l'Etat pour obtenir des subventions de l'Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des chances (Acsé) dans le cadre des Contrats urbains de cohésion sociale (Cucs)⁸⁷. Conclues entre l'Etat et les communes, ou leurs groupements, et d'autres partenaires, les Cucs sont un instrument de la politique de la ville en faveur des quartiers urbains les plus défavorisés. Ils fédèrent les actions des signataires autour de cinq champs prioritaires : « habitat et cadre de vie », « emploi et activité économique », « réussite éducative », « prévention de la délinquance » et « citoyenneté et santé ». Chaque Cucs contient un projet urbain de cohésion sociale, des programmes d'actions pluriannuels déclinant ce projet sur des actions et des quartiers prioritaires et des programmes d'action⁸⁸.

⁸² Entretien avec Marion Serre, 17 septembre 2014.

⁸³ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, op. cit.

⁸⁴ J'ai pu le constater lors de plusieurs entretiens.

⁸⁵ Bilan Cucs, bibliothèque municipale de Montreuil, 2013.

⁸⁶ Cucs de la bibliothèque municipale de Montreuil, 2014.

⁸⁷ Pour plus d'information, voir le site de l'Acsé : <http://www.lacse.fr> (consulté le 8 octobre 2014).

⁸⁸ Le formulaire Cerfa de demande de subventions se trouve ici : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_14470.do

Dans certaines bibliothèques, l'obtention de crédits pour développer des services à destination des publics immigrés a été un point de départ pour mettre en place de telles actions. Bénéficiaire de subventions de l'Acse dans le cadre du Cucs a permis aux bibliothèques de Noisy-le-Sec, de Montreuil et de Bobigny de développer des services à destination des migrants. La somme obtenue par la bibliothèque de Bobigny dans le cadre des Cucs (14 000 euros en moyenne par année jusqu'en 2014⁸⁹) a été utilisée pour développer son fonds en langues d'immigration. Entre octobre 2012 et juillet 2013, une volontaire a été missionnée à la bibliothèque de Montreuil, dans le cadre du service civique, pour développer des initiatives dans le domaine des services en direction des publics allophones.⁹⁰

Les collectivités peuvent également chercher à obtenir des financements européens (notamment en provenance du fonds social européen). Néanmoins, « ces financements sont incertains », comme le souligne un professionnel de la bibliothèque Christine de Pizan à Poissy qui a obtenu des subventions de l'Union Européenne. Les sommes allouées sont versées a posteriori, sur présentation des bilans d'exécution.

1.3.1.2.3. Une dimension politique accrue dans certains territoires

Dans certains territoires, la question de l'accueil des immigrés en bibliothèque a une dimension politique très importante. A Calais, elle est sous les feux des médias. La médiathèque travaille sur un « sujet éminemment politique »⁹¹ qui dépasse celle de la simple politique de l'établissement. La mise en œuvre d'actions pour accueillir ce public dans la bibliothèque nécessite la plus grande transparence et l'aval de la Mairie. Bénédicte Frocaut, directrice du réseau de lecture publique de la Ville explique ainsi :

« J'avance à petit pas, j'en réfère systématiquement à ma hiérarchie (...) parce que ça dépasse totalement la politique de la médiathèque. »⁹²

1.3.2. L'existence de nombreuses réticences

Toutes les bibliothèques n'ont pas la même conception de l'accueil des publics migrants. Dans plusieurs établissements, des craintes et des réticences existent et empêchent le développement de certains services.

1.3.2.1. Le refus de cibler et la crainte des discriminations

La mise en œuvre d'actions ciblées pour les migrants peut être perçue comme une atteinte au principe d'égalité du service public. Ce principe fondamental prend source dans la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789 (article 1 et 6) et s'impose comme un principe de valeur constitutionnelle, comme l'a déclaré le Conseil Constitutionnel dans une décision de 1986.

Néanmoins, en droit français, traiter différemment des personnes placées dans des situations différentes n'est pas considéré comme une dérogation à l'égalité, mais une simple application de celle-ci.⁹³

⁸⁹ Les subventions obtenues dans le cadre du CUCS en 2014 sont moins importantes.

⁹⁰ Entretiens.

⁹¹ Entretien téléphonique du 9 septembre 2014 avec Bénédicte Frocaut.

⁹² *Ibid.*

Le refus de cibler les publics est donc davantage basé sur des représentations de ce que doit être le service public que sur le droit. A cet égard, les mentalités ont évolué. De nombreux bibliothécaires considèrent désormais qu'une bonne prise en compte des publics éloignés de la bibliothèque nécessite la mise en place de services adaptés.⁹⁴ Toutefois, des résistances subsistent chez une partie des professionnels. Le développement de services pour les immigrés est encore considéré par certains comme une forme de discrimination. Un des bibliothécaires interrogés explique ainsi:

« Nous ne menons pas d'actions spécifiques à destination des primo-arrivants, pour ne pas créer de ségrégation même dans un esprit positif. »⁹⁵

Cette remarque met en exergue une autre crainte : la crainte du communautarisme.

1.3.2.2. Le tabou des communautés et la crainte du communautarisme

Les actions en faveur du dialogue interculturel ne sont pas toujours bien perçues et peu de bibliothèques les développent. Ces réticences sont en partie liées à une conception de l'intégration qui repose, en France, plus sur l'assimilation que sur la reconnaissance des différences. Florence Salanoue, dans un mémoire ENSSIB consacré à la prise en compte de la diversité culturelle dans les bibliothèques publiques⁹⁶, le constate :

« Des initiatives isolées existent, mais dans leur majorité les bibliothèques municipales françaises restent fidèles au «modèle» républicain d'intégration. »

Les actions mettant en avant des différences culturelles pour s'adresser à des communautés d'immigrés sont parfois suspectées de prôner le communautarisme.⁹⁷ Selon un des bibliothécaires interrogés, le premier dossier Cucs déposé par son établissement avait été rejeté par le Sous-Préfet pour cette raison.

Ces actions ne permettraient pas l'intégration des migrants dans la cité, mais favoriseraient, au contraire, le repli communautaire et la désintégration du corps social. Car elles mettent en valeur les origines des immigrés, ces actions tendent à reconnaître, au sein de l'espace public qu'est la bibliothèque, l'existence de différentes cultures et communautés. L'individu n'est plus seulement considéré comme un citoyen -ou un citoyen en devenir- « abstrait, sans identification et sans qualification particulière »⁹⁸. Son identité n'est plus considérée comme seulement façonnée par son désir d'appartenir à la République, ou son appartenance à celle-

⁹³ Pierre-Laurent Frier et Jacques Petit, *Précis de droit administratif*, Paris, France, Montchrestien : Lextenso, 2010, 568 p.

⁹⁴ Marielle de Miribel et al., *Accueillir les publics: comprendre et agir*, Paris, France, Éd. du Cercle de la librairie, 2013, 515 p.

⁹⁵ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-août 2014.

⁹⁶ Florence Salanoue, *Diversité culturelle en bibliothèques publiques enjeux, impensés, perspectives*, op. cit.

⁹⁷ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, op. cit.

⁹⁸ Dominique Schnapper, *La démocratie providentielle: essai sur l'égalité contemporaine*, Paris, France, Gallimard, 2010, 341 p.

ci, elle est également vue comme le fruit de son lien avec d'autres cultures. Or, une confusion est faite entre reconnaissance des communautés et communautarisme comme l'écrivent Patrick Lozès et Michel Wieviorka dans leur rapport sur la lutte contre le racisme et le communautarisme de 2010⁹⁹ :

« La société française redoute l'existence des communautés, dans lesquelles elle tend à voir systématiquement du communautarisme, à tel point que les deux notions sont régulièrement confondues dans le débat politique, que cet amalgame soit volontaire ou non. »

Le communautarisme est une remise en cause des valeurs communes de la République. Il empêche la construction de l'individu citoyen, en voulant soumettre ses croyances et ses comportements à ceux de la communauté. Patrick Lozès écrit ainsi :

« Le mot communautarisme désigne en France une logique exclusive de la différence et le primat accordé aux règles communautaires sur les règles républicaines, menaçant la cohésion nationale et la sécurité publique. Il signifie que l'on souhaite s'arroger des privilèges, des droits particuliers dans l'espace public, du simple fait d'une appartenance à une communauté. »¹⁰⁰

Cette confusion entre développement des services à destination des communautés et communautarisme explique que les actions en lien avec la diversité culturelle et le dialogue entre les cultures soient encore peu développées. Des actions en faveur de l'apprentissage du français et de la culture française sont, à l'inverse, plus consensuelles. Elles correspondraient mieux au modèle d'intégration à la française.

Pourtant, « c'est précisément en s'adressant aux communautés directement qu'on évite le repli communautariste ».¹⁰¹ Représenter différentes cultures au sein d'une bibliothèque permet de s'adresser à tout le monde et de faire en sorte que toutes les personnes puissent se retrouver dans la même structure. Tous les individus peuvent ainsi se rencontrer, se découvrir et échanger dans un même lieu, un lieu favorisant leur intégration dans la cité. Cette démarche est donc pleinement en adéquation avec le rôle civique de la bibliothèque. Afin de ne pas tomber dans les pièges du communautarisme, des passerelles peuvent être faites entre les différentes cultures. Les actions qui mettent en valeur la diversité culturelle d'un territoire favorisent ainsi le dialogue interculturel. Cette position est partagée par Yves Alix, comme il l'écrit dans l'éditorial du numéro du BBF consacré au dossier « Bibliothèque, formation, insertion »¹⁰² :

« Dans le monde, les initiatives des bibliothèques de proximité dans leur action en direction des publics immigrants [...] évolue[nt] peu à peu du multiculturel vers l'interculturel, ce qui est sans doute le meilleur moyen d'échapper aux pièges du communautarisme si redouté ici. »

⁹⁹ Ce rapport a été commandité par le Conseil Représentatif des Associations Noires de France (CRAN) et a été remis aux Ministres de l'Intérieur et des Affaires Étrangères en 2010. Il peut être consulté sur internet : http://medias.lemonde.fr/mmpub/edt/doc/20100309/1316418_e409_rapportlozes.pdf (consulté le 8 octobre 2014).

¹⁰⁰ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions, op. cit.*

¹⁰¹ *Ibid.*

¹⁰² Yves Alix, *Du « coeur de métier » au coeur de la Cité*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0001-001>, 1 janvier 2009, (consulté le 12 novembre 2014).

1.3.2.3. *Des craintes reflétant les nombreuses interrogations des professionnels*

Ces craintes sont significatives d'un grand nombre d'interrogations de la part des professionnels au sujet de l'accueil des migrants. « Qui cibler ? Comment cibler ? Pourquoi cibler ? » sont des questions récurrentes au sein de la profession. Ne pas engendrer d'amalgame entre immigrés et précarité ; ne pas tomber dans l'écueil de la « folklorisation » et de l'« indigénisation des lecteurs » souligné par Vincent Geisser¹⁰³ ; ne pas enfermer les personnes dans des services spécifiques et les stigmatiser sont des inquiétudes partagées par beaucoup de professionnels interrogés.¹⁰⁴ Massimo Bortolini écrit ainsi :

« [Il ne faut pas] considérer ce public "différent" que dans sa différence et donc de ne pas avoir un service normal à lui rendre, mais un service "différent". Là réside sans doute une manière de discriminer sans le dire. Ne voir dans l'Autre que l'Autre et le traiter autrement. Ne restera à cet autre qu'à disparaître. Soit en quittant le lieu, en ne se faisant plus voir ou en allant se faire voir ailleurs. Soit en ne faisant plus voir sa "différence". »¹⁰⁵

En effet, comme Lucie Leprevost-Grancher l'a constaté, il peut être facile de projeter certains clichés liés à une mauvaise connaissance du public migrant. Le risque est alors de ne « leur renvoyer qu'une image construite d'eux-mêmes sans leur donner la possibilité de se percevoir autrement »¹⁰⁶. Bien connaître le public migrant est donc indispensable pour pouvoir proposer une offre de services adaptée, et définir s'il est nécessaire de cibler ce public.

¹⁰³ Gilles Éboli et Association des bibliothécaires français, *Pluralité culturelle en actes*., Paris, France, ABF, 2004, 104 p.

¹⁰⁴ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, op. cit.

¹⁰⁵ Massimo Bortolini, « D'un public indésirable dans l'espace bibliothèque », dans *Ecart d'identité*, n°84-85, mars-juin 1998 : http://www.revues-plurielles.org/_uploads/pdf/6_84_14.pdf (consulté le 8 octobre 2014).

¹⁰⁶ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, op. cit.

2. CIBLER CERTAINES CATEGORIES D'IMMIGRES : ANALYSE DES PUBLICS MIGRANTS ET DE LEURS BESOINS

L'accueil des immigrés passe souvent par le développement d'actions ciblées. Mais ces actions ne sauraient être identiques et indispensables pour tous les primo-arrivants.

La prise en compte de l'hétérogénéité du public migrant est primordiale pour pouvoir penser son accueil et développer, pour certaines catégories de migrants, des actions adaptées. La bibliothèque doit donc accorder une grande importance à l'identification de son public immigré et de ses besoins.

2.1. DES IMMIGRES AUX VISAGES MULTIPLES

Les immigrés n'étant pas une population homogène, ils ne doivent pas être ciblés par la bibliothèque de la même manière. Il paraît donc essentiel de lutter contre les stéréotypes pour analyser de manière objective ce que sont les migrants. Il s'agit en réalité d'une catégorie hétérogène avec des parcours migratoires distincts et des rapports à l'écrit et au français différents. Les relations entre les immigrés et la bibliothèque varient donc d'un public migrant à un autre.

2.1.1. Ce que migrant veut dire

Si on regarde, de haut et de loin, les immigrés [...], il ne fait pas de doute qu'ils constituent une seule et même population. Autrement dit, tous les immigrés, non seulement se ressemblent, mais arrivent toujours sur notre sol en même temps, par avion, par terre, ou bateau, avec des intentions identiques : fuir la misère qui ravage leur pays.

Smaïn Laacher¹⁰⁷

Penser l'accueil des primo-arrivants nécessite de s'extraire de la tendance à « l'homogénéisation sociale et intellectuelle »¹⁰⁸ du public migrant. En matière d'immigration, les idées reçues sont abondantes. Les contourner est indispensable pour avoir une analyse fine et objective de ces publics. La notion d'immigré est souvent chargée de connotations misérabilistes¹⁰⁹. Or les migrants représentent généralement, par rapport aux non-migrants de leurs pays d'origine, une population ayant un capital social, culturel et financier plus élevé : ils sont généralement en meilleure santé, plus instruits et dotés d'un minimum de ressources pour payer le voyage et les frais d'installation.¹¹⁰ De plus, les niveaux de formation des primo-

¹⁰⁷ Smaïn Laacher, *Ce qu'immigrer veut dire: idées reçues sur l'immigration*, Paris, France, Le Cavalier bleu, 2012, 187 p.

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ Faïza Guélamine, *Action sociale et immigration en France: repères pour l'intervention*, Paris, France, Dunod, 2008, xiii+210 p.

¹¹⁰ *Cinq idées reçues sur l'immigration*, <http://www.ined.fr/fr/publications/population-et-societes/cinq-idees-recues-sur-l-immigration/>, (consulté le 16 octobre 2014).

arrivants se sont considérablement élevés par rapport à ceux constatés dans les années 1970, du fait des progrès de l'instruction dans les pays de départ et des exigences de qualification croissantes dans le pays d'emploi.¹¹¹ En 2006, seuls 30% de l'ensemble des immigrés âgés de 25 à 29 ans et 31% des migrants non ressortissants de l'UE n'ont pas suivi d'études ou se sont arrêtés avant la fin du collège.¹¹²

D'autre part, les origines socioprofessionnelles des migrants ainsi que leurs niveaux de précarité, leurs parcours migratoires, les raisons de leurs migrations sont diverses. Il est donc indispensable de prendre en compte cette hétérogénéité pour savoir ce que migrant veut dire.¹¹³

2.1.2. Une diversité des parcours migratoires

La diversité des parcours migratoires, qui s'est accrue avec l'individualisation des trajectoires migratoires¹¹⁴, entraîne des rapports variés entre publics migrants et bibliothèques.¹¹⁵

L'origine des immigrés a, tout d'abord, une forte influence sur les besoins documentaires et de médiation des publics migrants : un ressortissant d'un pays membre de l'UE non francophone n'aura probablement pas les mêmes besoins qu'un sénégalais parlant le français ou qu'un chinois ne le maîtrisant pas. Or les origines des migrants sont multiples. En 2008, selon des chiffres de l'INSEE, 34% des immigrés présents en France sont nés dans un pays de l'UE, 13% sont nés en Algérie, 12% au Maroc, 13% dans un pays d'Afrique n'appartenant pas au Maghreb¹¹⁶.

Cette diversité des parcours migratoires s'observe également lorsqu'on s'intéresse à leurs motifs de départ¹¹⁷. Alors qu'au début du vingtième siècle jusqu'à la fin des années 1970, l'immigration était une immigration de travail, majoritairement d'hommes seuls¹¹⁸, l'immigration économique n'est plus majoritaire : celle en provenance des pays tiers ne représente plus que 8,3% du total des flux migratoires légaux en provenance de ces Etats¹¹⁹.

Les regroupements familiaux représentent la plus importante part des flux légaux migratoires des non ressortissants de l'UE, ce qui explique, en partie, la féminisation de la population migrante¹²⁰. L'importance des familles de migrants a des incidences pour la bibliothèque. Sans cibler le public migrant, des actions

¹¹¹ *Les migrations internationales*, <http://www.ined.fr/fr/publications/population-et-societes/les-migrations-internationales/>, (consulté le 16 octobre 2014).

¹¹² J.-P.D. Bernard, N.D. Cadel et Y. Croguennec, *Atlas national des populations immigrées*, *op. cit.*

¹¹³ S. Laacher, *Ce qu'immigrer veut dire*, *op. cit.*

¹¹⁴ *L'égalité pour les femmes migrantes*, <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/144000126/>, (consulté le 18 octobre 2014).

¹¹⁵ Selon les types d'immigration, les règles en vigueur sont différentes : droit communautaire pour les ressortissants de l'UE, droit d'asile pour l'immigration humanitaire, droit des étrangers pour le autres migrants.

¹¹⁶ Institut national de la statistique et des études économiques, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, *op. cit.*

¹¹⁷ Gérard Noiriel, *Atlas de l'immigration en France: exclusion, intégration...*, Paris, France, Ed. Autrement, 2002, 63 p.

¹¹⁸ S. Laacher, *Ce qu'immigrer veut dire*, *op. cit.*

¹¹⁹ « Les étrangers en France - Dixième rapport établi en application de l'article L. 111-10 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du dr... », art cit.

¹²⁰ S. Laacher, *Ce qu'immigrer veut dire*, *op. cit.*

autour de la petite enfance et de la parentalité profitent également à ce public. C'est notamment le cas dans le réseau de lecture publique de Grenoble où, comme le souligne Annie Vuillermoz, ces actions permettent une « première appropriation de la langue française »¹²¹. De même, certaines bibliothèques utilisent leurs ressources et leurs activités à destination des jeunes publics pour faire venir les parents¹²².

L'immigration étudiante et l'immigration humanitaire sont respectivement la deuxième et la troisième source d'immigration en France¹²³. L'immigration étudiante représente ainsi 30,5 % des primo-délivrances de titres en 2012¹²⁴, et elle a augmenté en 2013 de 6,4%. La France est le troisième pays d'accueil des étudiants étrangers¹²⁵.

Cette diversité des raisons menant au départ a des incidences sur le rôle de la bibliothèque dans la prise en charge de ces publics. En effet, lorsque le public migrant fréquentant la bibliothèque de lecture publique est principalement composé d'étudiants, leur prise en charge en tant que « public migrant étudiant » est surtout du ressort des bibliothèques universitaires¹²⁶, même si des actions complémentaires peuvent être mises en place par les bibliothèques de lecture publique. Un des répondants au questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales souligne :

« Nous recevons plutôt des jeunes adultes venant faire des études en France, qui pour certains resteront y vivre, d'autres pas. Leur intégration se fait principalement par l'université ou l'école fréquentée.¹²⁷ »

Reflet de la variété des profils socioéconomiques des migrants, l'immigration professionnelle est, elle aussi, diverse (cf. tableau ci-dessous).



Profil des ressortissants de pays tiers admis en France pour raisons économiques.
Source : ministère de l'intérieur¹²⁸.

¹²¹ Entretien téléphonique avec Annie Vuillermoz, juin 2014

¹²² Cet aspect est apparu à de nombreuses reprises lors des entretiens que j'ai effectué auprès des bibliothèques recevant des publics immigrés.

¹²³ « Les étrangers en France - Dixième rapport établi en application de l'article L. 111-10 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du dr... », art cit.

¹²⁴ *Ibid.*

¹²⁵ *La France grimpe sur le podium des pays qui attirent le plus d'étudiants étrangers - Le Figaro Étudiant*, <http://etudiant.lefigaro.fr/les-news/actu/detail/article/la-france-grimpe-sur-le-podium-des-pays-qui-attirent-le-plus-d-etudiants-etrangers-3350/>, (consulté le 22 octobre 2014).

¹²⁶ R. Weber et A. Chareyron, *L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques des établissements d'enseignements supérieur*, op. cit.

¹²⁷ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

En fonction de leurs parcours migratoires, les migrants sont dans des situations plus ou moins précaires, ce qui engendre des rapports et des besoins différents par rapport à la bibliothèque. Les migrants en transit ont ainsi plus de difficulté que les autres à se projeter dans le temps par rapport à un lieu et par rapport à l'institution Bibliothèque, car ils souhaitent s'installer¹²⁹ dans un autre pays d'Europe -souvent la Grande-Bretagne- et ne pensent être que temporairement en France : « ce n'est pas un public qui arrive à se projeter, à se fixer » explique Bénédicte Frocaut, directrice de la Bibliothèque municipale de Calais¹³⁰. L'instabilité est également grande pour les migrants en situation irrégulière. La précarité des migrants varie aussi selon l'âge : l'accroissement significatif et régulier depuis 2007 des étrangers mineurs en France s'accompagne souvent de grandes difficultés sociales. De même, le niveau de précarité dépend de l'existence de réseaux de sociabilité pour le migrant sur le territoire (communautés, diasporas...). Agnès Camus, sociologue au sein de la Bpi, remarque ainsi :

« Il est nécessaire de s'adapter à chaque profil, en tenant compte du degré de précarité du migrant, selon qu'il est inclus ou non dans un réseau de sociabilité. Le rapport entre bibliothèque et migrants se pose donc de manière différente en fonction du type d'immigration. »¹³¹

Enfin, les besoins de chaque migrant dépendent du moment dans lequel il se trouve dans sa trajectoire migratoire : lorsqu'il arrive en France, lorsqu'il y est depuis plusieurs mois ou lorsqu'il envisage de s'installer... Nathalie Daigne, responsable du développement des publics à la Bibliothèque publique d'information (Bpi), remarque qu'à leur arrivée, les migrants ont besoin de satisfaire des besoins immédiats : démarches juridiques, administratives, hébergement... Ce n'est qu'une fois que ces besoins sont satisfaits qu'ils éprouvent le besoin d'apprendre le français ou de l'améliorer s'ils ne le maîtrisent pas suffisamment. Puis leurs besoins s'affinent et se complexifient en fonction de leur projet d'installation pour une moyenne ou longue durée en France.¹³² Pour les migrants qui ont terminé leurs trajectoires migratoires, des bibliothèques peuvent concevoir et imaginer des projets qui valoriseraient les compétences acquises par les immigrés au cours de leurs parcours et leur permettraient de les transmettre aux nouveaux arrivants. Le projet MAP-MIE de l'association Bibliothèques Sans Frontières, en partenariat avec la Gaité Lyrique, propose par exemple aux mineurs isolés étrangers (MIE) de participer à une carte collaborative (MAP) référençant tous les lieux d'intérêt pour eux sur le territoire où ils se trouvent.¹³³

¹²⁸ « Les étrangers en France - Dixième rapport établi en application de l'article L. 111-10 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du dr... », art cit.

¹²⁹ [Selon la procédure du Règlement européen Dublin II](#)

¹³⁰ Entretien téléphonique du 9 septembre 2014.

¹³¹ Entretien avec Agnes Camus à la BPI le 19 septembre 2014.

¹³² « Cette observation peut être mise en parallèle avec la théorie de la pyramide de Maslow », a remarqué Mathilde Servet lors de notre entretien le 19 septembre 2014 à la BPI.

¹³³ Catherine Di Sciullo, [MAP-MIE](http://gaite-lyrique.net/installation/map-mie), <http://gaite-lyrique.net/installation/map-mie>, 28 mai 2014, (consulté le 22 octobre 2014).

2.1.3. Des rapports à la langue et à l'écrit distincts

La relation entre la bibliothèque et les publics migrants dépend également du rapport de ces publics avec la langue française parlée et écrite. Or, celui-ci varie d'une catégorie d'immigrés à une autre.

2.1.3.1. Un rapport au français différent selon les migrants

La maîtrise du français des migrants dépend de leur pays d'origine –si ce pays appartient ou non à l'espace de la francophonie–, de leur origine sociale et de leur niveau d'étude. En 2009, selon l'OFII, 63% des signataires du contrat d'accueil et d'intégration (CAI) avaient un niveau de français suffisant pour être dispensés de cours de français.

De même, le niveau d'éducation a une incidence déterminante sur l'apprentissage de la langue. En effet, un migrant ayant fait des études aura plus de facilité à apprendre une nouvelle langue¹³⁴. Or, le niveau de diplôme varie fortement selon les migrants : en 2009, 38% des signataires du CAI sont sans-diplômes, 20% ont un niveau bac, 11% ont un niveau BEPC, 10% ont un diplôme professionnel, 10% un diplôme universitaire du 1^{er} cycle, 10% un diplôme universitaire du 2^{ème} cycle et 2% un doctorat.¹³⁵ Les organismes de formation enseignant le français distinguent généralement les groupes ne sachant pas écrire – les groupes en alphabétisation, aussi appelés groupe alpha- et ceux ayant déjà été scolarisés –les groupes Français Langue Etrangères (FLE)-. La capacité d'apprentissage du français diffère donc selon les migrants.

2.1.3.2. Un rapport à l'écrit variable

En moyenne les immigrés sont plus nombreux à être en difficulté à l'écrit que les non-immigrés : 49 % des immigrés ont des difficultés à l'écrit contre 12 % pour les non migrants¹³⁶. Le rapport de chaque migrant à l'écrit varie selon son profil, comme l'a montré une étude du Ministère de l'intérieur relative aux difficultés des immigrés à l'écrit réalisée en juin 2014 :

« Les personnes sont d'autant moins nombreuses à être en difficulté [à l'écrit] lorsqu'elles sont arrivées en France avant leur majorité, qu'elles ont appris à lire en français, qu'elles sont naturalisées ou qu'elles viennent d'un pays de l'Union européenne plutôt que d'un pays tiers ».

Cette étude montre également que « les plus diplômés et ceux qui sont en emploi sont moins souvent en difficulté » à l'écrit que les autres.

Comme Hervé Adami le souligne, le rapport d'un immigré avec l'écrit est un « facteur déterminant » dans son processus d'intégration¹³⁷. Dans une société où l'écrit a une place capitale, des migrants ayant une culture principalement orale et une faible maîtrise de l'écrit connaissent une plus grande perte de repères et subissent un véritable choc : « le choc des papiers » selon l'expression de Gérard

¹³⁴ James Archibald et Jean-Louis Chiss (eds.), *La langue et l'intégration des immigrants: sociolinguistique, politiques linguistiques, didactique*, Paris, France, L'Harmattan, 2007, 403 p.

¹³⁵ J.-P.D. Bernard, N.D. Cadel et Y. Croguennec, *Atlas national des populations immigrées*, op. cit.

¹³⁶ *Les difficultés des immigrés à l'écrit*, <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Actualites/Focus/Les-difficultes-des-immigres-a-l-ecrit>, (consulté le 18 octobre 2014).

¹³⁷ James Archibald et Jean-Louis Chiss (eds.), *La langue et l'intégration des immigrants*, op. cit.

Noiriel¹³⁸. En effet, comme l'a notamment étudié Jack Goody, oralité et scripturalité diffèrent en termes de rapport à la réalité et au savoir¹³⁹. Ainsi, le rapport de ces migrants à la bibliothèque, perçue souvent comme le lieu où se conserve l'écrit, varie selon la relation du migrant avec l'écrit. Plus celle-ci est distendue, plus la bibliothèque est perçue comme éloignée d'eux.

*

Les immigrés ne sont donc pas et ne doivent pas être considérés comme un public homogène. Autrement dit, il existe non pas un public mais des publics migrants ayant des besoins différents, ce qui induit des rapports divers entre ces publics et la bibliothèque. Cibler le public migrant en tant qu'ensemble homogène n'a donc pas lieu d'être. En revanche, il apparaît essentiel de cibler les besoins de certains types de publics migrants.

*

2.2. L'UTILITE DES ACTIONS SPECIFIQUES DESTINEES A CERTAINES CATEGORIES DE MIGRANTS

Une grande partie des migrants a des besoins spécifiques qui méritent d'être pris en compte par la bibliothèque. Il ne s'agit donc pas de cibler tous les immigrés de la même manière, mais de cibler les besoins de certaines catégories de migrants.

Certains de ces besoins peuvent être aussi ceux d'autres populations. L'apprentissage de l'écrit et la reconnaissance de la richesse culturelle d'un territoire sont par exemple des besoins que peuvent également avoir des non-immigrés.

Tandis que les besoins d'un grand nombre de primo-arrivants en matière d'intégration dans la cité et l'éloignement d'une catégorie d'immigrés de la bibliothèque doivent être pris en compte de manière spécifique, la précarité de certains migrants fréquentant assidûment la bibliothèque interroge ses modalités d'accueil.

2.2.1. Faciliter l'intégration

2.2.1.1. Répondre au besoin d'apprentissage du français de certains migrants

Les migrants non francophones ont un besoin commun : l'apprentissage du français. Or la bibliothèque dispose de ressources et de compétences pouvant permettre l'accompagnement de ces étrangers dans leur formation linguistique.

2.2.1.1.1. L'enjeu de la langue pour les immigrés

Dans les trajectoires migratoires individuelles, l'apprentissage de la langue du pays d'accueil est un facteur majeur d'intégration sociale pour les immigrés¹⁴⁰.

¹³⁸ Gérard Noiriel, *Le creuset français: histoire de l'immigration, XIXe-XXe siècle*, Paris, France, Ed. du Seuil, 2006, 447 p.

¹³⁹ Jack Goody, *Entre l'oralité et l'écriture*, PUF, 1994, vol. 154, n° 1, 323 p.

¹⁴⁰ James Archibald et Jean-Louis Chiss (eds.), *La langue et l'intégration des immigrants*, op. cit.

Christine Candide, assesseure à la Cour nationale du droit d'asile, a recensé les enjeux de la maîtrise de la langue pour les migrants¹⁴¹ :

« [La maîtrise du français pour les migrants est] une nécessité pour n'être plus dépendant et vulnérable ; [elle est] une condition indispensable de l'épanouissement personnel et de l'acquisition de l'autonomie individuelle, culturelle, professionnelle et sociale ; [elle est] une condition indispensable pour se faire comprendre, se défendre, faire valoir son point de vue. [Pour] la société toute entière [elle est] une condition du lien social, de la compréhension mutuelle, du vivre ensemble et du développement de la citoyenneté ; [elle est] une condition préalable à l'efficacité de tous les autres dispositifs d'insertion ou d'intégration ; [elle est] une des conditions de l'adhésion au pacte républicain [et] une nécessité pour obtenir la nationalité française.¹⁴² »

L'importance de la maîtrise de la langue est essentielle pour les signataires du CAI. En effet, depuis 2007 et la généralisation du CAI¹⁴³, mis en place sur une partie du territoire français en 2003, le nouveau mode d'action publique d'intégration de la plupart des primo-arrivants non ressortissants de l'UE rend obligatoire la connaissance du français : « terre promise contre langue apprise »¹⁴⁴. Cette obligation linguistique repose sur un système de formation linguistique dispensée aux étrangers dont la maîtrise de la langue n'est pas jugée satisfaisante : les bénéficiaires du regroupement familial, les membres étrangers de familles de français, les réfugiés statutaires, les titulaires d'un droit du travail et au séjour d'une durée minimale d'un an renouvelable non ressortissants de l'UE signent, ainsi, un « Contrat d'accueil et d'intégration par lequel ils s'obligent à suivre [...] lorsque le besoin en est établi [une formation] linguistique »^{145 146}. Pour chaque département, l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) organise la formation des primo-arrivants. Elle est assurée par des prestataires, généralement des associations, labellisés FLI (français langue d'intégration)¹⁴⁷. Ce label est délivré pour trois années par l'Etat à des organismes de formation¹⁴⁸ depuis 2013..Le volume horaire de la formation linguistique évolue selon les besoins linguistiques des étrangers (entre 200 et 500 heures).

Facteur d'intégration, la langue française est également présentée comme un signe de la bonne intégration du migrant. Elle conditionne la suite de son séjour en France, comme l'écrit Stéphanie Galligani :

¹⁴¹ Ce recensement a été effectué à partir des travaux « d'une équipe pluridisciplinaire composée d'experts (psychologues, économistes, statisticiens et sociologues) ».

¹⁴² James Archibald et Jean-Louis Chiss (eds.), *La langue et l'intégration des immigrants*, op. cit.

¹⁴³ *Le contrat d'accueil et d'intégration / L'accueil des primo-arrivants / Accueil et accompagnement - Immigration, asile, accueil et accompagnement des étrangers en France - Ministère de l'Intérieur*, <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/L-accueil-des-primo-arrivants/Le-contrat-d-accueil-et-d-integration>, (consulté le 19 octobre 2014).

¹⁴⁴ James Archibald et Jean-Louis Chiss (eds.), *La langue et l'intégration des immigrants*, op. cit.

¹⁴⁵ [Article L311-9 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#)

¹⁴⁶ Xavier Vandendriessche, *Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile*, Paris, France, Dalloz, 2013, 1192 p.

¹⁴⁷ Ce label privilégie les méthodes d'apprentissage répondant aux préoccupations d'ordre pratique des immigrés et visant à un usage quotidien de la langue française ainsi qu'à l'apprentissage des outils d'une bonne insertion.

¹⁴⁸ <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/L-apprentissage-du-francais/Le-label-qualite-Francais-langue-d-integration/Le-label-qualite-Francais-langue-d-integration>

« L'étranger, nouvel arrivant, se doit [...] d'accepter le français, langue gageure de son intégration en vue d'une installation durable, de faire alliance avec le pays d'accueil, la France, mais aussi d'apprendre cette langue pour qu'elle devienne sienne.¹⁴⁹ »

Ainsi, pour la majorité des migrants non ressortissants de l'UE¹⁵⁰, l'épreuve du seuil linguistique est exigée, pour acquérir un titre de séjour ou s'établir plus durablement en France¹⁵¹. La bonne connaissance du français est également nécessaire pour obtenir la nationalité française¹⁵². L'Etat français s'est, pour ce faire, doté d'un système d'évaluation des compétences linguistiques des migrants, compétences s'inscrivant dans le Cadre européen de référence pour les langues du Conseil de l'Europe. Il existe ainsi des diplômes de langue française pour non francophones : le Diplôme initial de langue française (DILF) qui valide les compétences du niveau élémentaire de français (le niveau A1.1), le Diplôme d'étude de langue française (DELFI) allant du niveau A1 au niveau B2 et le Diplôme approfondi de langue française (DALF) pour les niveaux C1 à C2¹⁵³.

2.2.1.1.2. La bibliothèque, une accompagnatrice dans l'apprentissage linguistique

Face à de tels enjeux, la bibliothèque peut, tout d'abord, favoriser la rencontre entre les apprenants et des ressources adaptées pour apprendre le français. Elle peut, en effet, proposer un fonds avec des manuels de français et des supports en français facile, ainsi que des espaces d'auto-formation pour fournir aux primo-arrivants, mais aussi à leurs formateurs linguistiques, des outils d'apprentissage du français¹⁵⁴. La médiation entre ce fonds et les primo-arrivants apparaît généralement nécessaire. En effet, dans le cas d'individus qui sont forcés d'apprendre le français, l'autodidaxie¹⁵⁵ est généralement vécue comme une condition imposée par les conditions de vie. Ces « néo-autodidactes » nourrissent alors souvent des attentes à l'égard du personnel, qu'ils n'oseront ou ne sauront pas toujours exprimer¹⁵⁶. La médiation est encore plus indispensable pour les individus n'ayant pas été scolarisés dans leurs pays d'origine car peu d'outils sont accessibles directement pour les personnes illettrées¹⁵⁷.

Le développement d'activités autour du langage permet également de répondre aux besoins linguistiques des étrangers, tout en valorisant les ressources de la bibliothèque, comme le fait par exemple la bibliothèque de Vénissieux. Des

¹⁴⁹ James Archibald et Jean-Louis Chiss (eds.), *La langue et l'intégration des immigrants*, op. cit.

¹⁵⁰ *Contrat d'accueil et d'intégration : étrangers concernés - Service-public.fr*, <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F17048.xhtml>, (consulté le 21 octobre 2014).

¹⁵¹ Des exceptions existent : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F17048.xhtml>.

¹⁵² Décret n° 2011-1265 du 11 octobre 2011 relatif au niveau de connaissance de la langue française requis des postulants à la nationalité française au titre des articles 21-2 et 21-24 du code civil et à ses modalités d'évaluation

¹⁵³ Tous ces niveaux font partie du cadre européen de référence pour les langues du Conseil de l'Europe.

¹⁵⁴ Dans les différentes bibliothèques que j'ai eu l'occasion de visiter lors de mon enquête, les bibliothécaires ont souvent souligné l'utilité de ces fonds pour les étrangers ne maîtrisant le français et leurs formateurs.

¹⁵⁵ Lors de notre entretien du 19 septembre 2014 à la BPI, Agnes Camus a fait le parallèle entre les étrangers devant apprendre le français de manière urgente et le groupe des néoautodidactes.

¹⁵⁶ Bibliothèque publique d'information, *Bibliothèques et autoformation: la formation tout au long de la vie*, Paris, France, Centre Pompidou - Bibliothèque publique d'information, impr. 2006, 2006, 283 p.

¹⁵⁷ Entretien du 19 septembre 2014 à la BPI avec Catherine Revest, coordinatrice des médiations et des services aux publics.

exemples possibles d'actions seront développés dans la troisième partie de ce mémoire.

Le public migrant non francophone est très demandeur de tels services. Ainsi, la mise en place d'animations pensées initialement pour les personnes en situation d'illettrisme par la BDP de l'Ain dans une des bibliothèques de son réseau (Saint Laurent-sur-Saône) a de facto attiré plus d'immigrés souhaitant apprendre le français que de personnes ayant suivi une scolarité en France mais connaissant des difficultés à l'écrit, le public visé à l'origine.¹⁵⁸

2.2.1.2. Favoriser une meilleure connaissance du système français

Les migrants ont également besoin de connaître les rouages administratifs et institutionnels de la France ainsi que sa culture. L'apprentissage des valeurs de la République française fait d'ailleurs partie d'une des obligations des signataires du CAI¹⁵⁹. Or la bibliothèque dispose de ressources sur la culture française, son histoire, ses valeurs, mais aussi sur le fonctionnement de ses institutions. Dans la bibliothèque de Vénissieux, les projections de documentaires sur le système de santé français suscitent par exemple beaucoup d'intérêt¹⁶⁰. Proposer des grands classiques de la littérature française en langue dite de l'immigration permet également aux migrants non francophones de mieux appréhender la culture française par le biais de la littérature¹⁶¹. Des demandes en ce sens sont parfois formulées par certains migrants.

2.2.2. Rapprocher la bibliothèque des immigrés qui en sont éloignés

Pour certaines catégories de primo-arrivants, en particulier pour ceux n'ayant pas eu l'habitude de fréquenter des bibliothèques dans leurs pays d'origine, aller à la bibliothèque n'est pas perçu comme une activité simple et anodine. La bibliothèque peut être représentée comme une « cathédrale », « un endroit pour les érudits », « un lieu pour les autres », « un endroit impressionnant » « où ils n'ont pas leur place »¹⁶². Ce sentiment d'illégitimité, cette impression d'étrangeté et ce manque de confiance les conduisent à ne profiter que d'une infime partie de l'offre proposée par la bibliothèque ou à l'éviter totalement¹⁶³.

Pour faire face à cette impression d'étrangeté et la contourner, deux démarches complémentaires peuvent être mises en œuvre par la bibliothèque. Ces démarches ne sont pas forcément spécifiquement destinées aux seuls migrants éloignés des bibliothèques mais elles sont plus largement pensées pour les

¹⁵⁸ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques départementales de prêt, juillet-août 2014.

¹⁵⁹ Ils doivent notamment suivre une formation civique (article L311-9 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile).

¹⁶⁰ Entretien avec Cécile Chosson, médiathèque de Vénissieux, le 27 juin 2014.

¹⁶¹ Cet argument a été formulé dans plusieurs entretiens par des professionnels travaillant dans des bibliothèques accueillant des immigrés.

¹⁶² Expressions tirées de mes entretiens

¹⁶³ Association des bibliothécaires français, *Le métier de bibliothécaire*, op. cit.

communautés étrangères et d'origine étrangère, auxquelles appartiennent ces immigrés¹⁶⁴.

2.2.2.1. Dessiner une bibliothèque un peu plus à leur image

La première démarche consiste à adapter l'environnement de la bibliothèque à la demande des primo-arrivants en proposant, à côté de l'offre traditionnelle, une offre répondant à leurs besoins spécifiques. L'adaptation des collections de la bibliothèque à ses publics, effectifs et potentiels, est essentielle : lorsqu'une partie de ce public possède une autre langue que le français, il est naturel qu'elle enrichisse ses collections de documents en langues étrangères. Pour Dominique Tabah et Suzanne Arlabose « cela fait partie intégrante des missions de la bibliothèque, participe à l'accueil des populations immigrées et non francophones de la ville, à leur intégration et favorise les échanges entre les cultures »¹⁶⁵, il s'agit « d'une prise en compte de la diversité culturelle et une marque d'hospitalité.

De même, à la Bpi, l'espace « télévisions du monde » attire un grand nombre de migrants, heureux de retrouver les sonorités et les images de leurs pays d'origine¹⁶⁶.

2.2.2.2. Adopter une démarche active vers les migrants

Pour combattre le sentiment d'illégitimité ressenti par certains migrants, il est également nécessaire d'avoir une démarche incitatrice afin de les faire venir à la bibliothèque et de faire en sorte qu'ils profitent de l'offre proposée. Il s'agit alors d'aller chercher les usagers et de s'assurer de leur participation effective à la vie de la bibliothèque, et non pas seulement de faire en sorte que la bibliothèque corresponde théoriquement aux attentes que l'on croit percevoir chez eux¹⁶⁷. « Notre démarche est une démarche positive : faire du service public pour tout le monde. C'est une démarche qui permet d'aller vers tous les publics » explique Annie Vuillermoz lors de notre entretien.¹⁶⁸

Accueillir des immigrés peut ainsi nécessiter de faire des efforts de médiation pour les relier à l'établissement. Au quotidien, les postures d'accueil doivent être pensées pour aller vers ces publics afin de les inciter à interagir lorsqu'ils en ont l'envie et le besoin, pour lever leurs craintes et leur permettre de se sentir à leur aise dans la bibliothèque... La volonté d'aller chercher les publics où ils se trouvent passe également par un gros effort de communication. S'inspirant de la Queens Library, la bibliothèque de Bobigny a par exemple créé un guide multilingue, rédigé en 6 langues (anglais, arabe, chinois, tamoul, turc et français), afin de présenter les collections et les services de la bibliothèque, pour les primo arrivants et les non francophones. Pour aller vers tous les publics, ce guide a été diffusé dans les institutions et les associations de la ville ainsi que dans des

¹⁶⁴ Entretiens.

¹⁶⁵ Suzanne Arlabose et Dominique Tabah, *Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006>, 1 janvier 2009, (consulté le 21 octobre 2014).

¹⁶⁶ Entretiens du 19 septembre à la BPI.

¹⁶⁷ Je m'appuie sur le travail de Renaud Fouldrin sur la Queens Library, *Reaching Immigrant Populations: Serving the Culturally & Linguistically Diverse, the Queens Library Model*, un travail réalisé dans le cadre de sa formation de conservateur à l'ENSSIB en 2013.

¹⁶⁸ Entretien téléphonique avec Annie Vuillermoz, juin 2014

commerces spécialisés (les taxiphones, l'épicerie Tamoul ...).¹⁶⁹ Cette initiative a rencontré un fort succès. Les Bibliothèques-Médiathèques de Metz réalisent également des « éditions multilingues du dépliant de présentation » de la bibliothèque¹⁷⁰.

Développer des animations spécifiques permet également d'attirer ce public à la bibliothèque. Le réseau de bibliothèques de Vaulx-en-Velin organise par exemple depuis neuf ans des lectures multilingues. Chaque année, un groupe d'habitants de la ville se constitue dans chaque bibliothèque du réseau. De janvier au printemps, ce groupe répète avec un comédien, un poète ou un metteur en scène des lectures en langues originelles -les langues parlées dans les pays d'origine des participants- de textes qu'ils ont choisis. Une représentation a ensuite lieu dans chaque bibliothèque. Cette animation interculturelle a du succès, notamment chez les non-francophones. L'objectif de cet événement participatif est de valoriser la diversité culturelle et de créer du lien social.¹⁷¹

Lorsqu'elles sont réussies ces actions ciblées permettent d'attirer les migrants dans la bibliothèque comme l'a notamment constaté Marion Serre. Ceux-ci peuvent ensuite être assez autonomes et profiter de l'ensemble de l'offre de la bibliothèque, et pas seulement celle qui a été dessinée pour eux.¹⁷² Comme le note Dominique La Malfa, responsable du secteur adulte de la médiathèque Louis Aragon de Rosny-sous-Bois, «un [des] objectifs [du développement de ces actions] est de familiariser les primo-arrivants avec la médiathèque et de développer leur autonomie dans le lieu, pour leur permettre d'utiliser les ressources par eux-mêmes»¹⁷³. Il s'agit ainsi, pour reprendre les mots de Fabrice Chambon, de permettre « la légitimation de ce public à la bibliothèque¹⁷⁴ ».

2.2.3. Prendre en compte les «habituéés»¹⁷⁵

Si certains immigrés sont éloignés des bibliothèques et nécessitent d'être l'objet d'actions spécifiques pour les faire venir, certaines catégories de migrants sont, a contrario, des habitués des bibliothèques. Leur fréquentation peut s'accompagner de besoins spécifiques auxquels il est nécessaire de répondre.

2.2.3.1. Les étudiants migrants

Dans certains cas, les besoins de ces habitués se différencient très peu de ceux d'autres usagers. Les étudiants étrangers fréquentent en nombre certaines bibliothèques de lecture publique -notamment les bibliothèques municipales de

¹⁶⁹ Entretien avec Michelle Dumeix et Sylvie Henrion à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, le 18 septembre 2014.

¹⁷⁰ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

¹⁷¹ Entretien au sein de la bibliothèque Georges Perec de Vaulx-en-Velin avec Laëtitia Bau, Barama Fatiha et Dominique Bonny, le 24 juin 2014.

¹⁷² Entretien avec Marion Serre, ancienne directrice de la bibliothèque de Noisy-le-Sec, ENSSIB, juin 2014.

¹⁷³ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

¹⁷⁴ Entretien téléphonique avec Fabrice Chambon, le 24 octobre 2014.

¹⁷⁵ Christophe Evans et al., *Les habitués: le microcosme d'une grande bibliothèque*, Paris, France, Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou, 2000, 323 p.

grandes villes universitaires, les bibliothèques de la Ville de Paris¹⁷⁶ et la Bpi¹⁷⁷ pour y étudier. Ils ont des besoins équivalents à ceux d'autres étudiants et ne sont pas forcément demandeurs d'autres services, leur prise en charge étant principalement assurée par la bibliothèque universitaire.

Cependant, des actions peuvent être pensées en complémentarité de celles proposées par l'Université. Ainsi, certains étudiants étrangers peuvent être intéressés par une offre développée par les bibliothèques à destination des non francophones : livres en langue originelle, ressources documentaires et services pour améliorer son français, ressources pour découvrir le système français....

La bibliothèque est parfois fréquentée par des immigrés en situation précaire¹⁷⁸. Cette fréquentation pose deux questions : celle de la coexistence pacifique des usages et celle de la réponse à leurs besoins spécifiques.

2.2.3.2. Permettre la coexistence pacifique des usages : le cas de la bibliothèque municipale de Calais

La coexistence des usages nécessite le respect des mêmes codes et des mêmes règles. Or ces codes, qui ont été intériorisés par la plupart des usagers des bibliothèques, ne sont pas forcément connus de ce public en difficulté : sous une apparente simplicité, le « métier d'usager de bibliothèque »¹⁷⁹ est, en réalité, issu d'un apprentissage qui ne va pas de soi et peut même se révéler complexe et semé d'embûches¹⁸⁰. Il est alors nécessaire d'aider ce public à apprendre le métier d'usager. La situation de Calais est à ce titre exemplaire.

Depuis juillet 2014, la médiathèque de Calais fait face à un gros flux de migrants en transit. Le mardi¹⁸¹ et le samedi sont les deux journées les plus fréquentées par ce public, même si « le samedi c'est un peu plus fluide car l'ouverture de la bibliothèque est continue entre dix heures et dix-huit heures »¹⁸². Bénédicte Frocaut, la directrice du réseau de la lecture publique de Calais, a identifié trois usages principaux de la bibliothèque par ces publics : l'utilisation des prises pour recharger les portables, l'utilisation d'internet et l'utilisation des toilettes. En effet, en l'absence de centre d'accueil, les migrants ont peu la possibilité de satisfaire ces besoins en dehors de la bibliothèque¹⁸³. Ils viennent également dans la bibliothèque pour être dans un endroit tranquille et abrité.

Face à cette situation, la position du réseau de lecture publique de Calais, avec l'aval de la Mairie de Calais, est de permettre à tout le monde, migrants ou

¹⁷⁶ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

¹⁷⁷ C. Evans et al., *Les habitués*, op. cit.

¹⁷⁸ Serge Paugam et al., *Des pauvres à la bibliothèque: enquête au Centre Pompidou*, Paris, France, Presses universitaires de France, impr. 2013, 2013, 185 p.

¹⁷⁹ Pour reprendre les mots de Christophe Evans

¹⁸⁰ Association des bibliothécaires français, *Le métier de bibliothécaire*, op. cit.

¹⁸¹ Le dimanche et le lundi étant les deux jours de fermeture hebdomadaire de la bibliothèque, le mardi est très fréquenté par ce public.

¹⁸² Bénédicte Frocaut, entretien téléphonique du 9 septembre 2014

¹⁸³ Depuis le démantèlement du centre de Sangatte en 2002, plusieurs structures ont été mises en place mais, volontairement éloignées les unes des autres, elles ne permettent pas de satisfaire les besoins primaires de tous les migrants en transit. La mise en place d'un nouveau centre d'accueil de jour est aujourd'hui en cours de discussion : http://www.lemonde.fr/societe/article/2014/09/03/calais-va-rouvrir-un-centre-d-accueil-pour-migrants_4480871_3224.html

pas, d'utiliser la médiathèque sans que l'usage des uns dérange celui des autres. Lors de notre entretien, Bénédicte Frocaut a insisté sur ce point :

« Le principe de base de la bibliothèque est de fournir à tous un accueil égal et de qualité, en se référant systématiquement au règlement. Ce qui est déjà beaucoup. [...] Dire « j'accueille tout le monde et je respecte le règlement », c'est déjà important, pour les migrants et pour les autres qui voient que la règle s'applique pour tous de la même façon. »¹⁸⁴

Si ce public de migrants en transit n'est pas un public hostile et applique les règles¹⁸⁵, il est toutefois nécessaire de leur rappeler quel est le règlement de la bibliothèque. Ce travail de rappel a lieu tous les jours, car ce public n'est jamais identique, du fait de la précarité de leur situation à Calais. Toute l'équipe de la bibliothèque est ainsi mise à contribution, avec une implication forte de la conservatrice. Les règles sont dites en anglais, avant l'ouverture, et rappelées si besoin pendant la journée. Des pictogrammes ont également été créés dans les toilettes pour rappeler les règles d'usage. Les fiches d'inscription pour l'espace internet sont en anglais et en français pour qu'elles puissent être comprises de ce public parlant l'anglais mais pas le français. De même, l'équipe de la bibliothèque veille à ce que la bibliothèque ne soit pas un lieu de rencontre entre les passeurs et les migrants en transit. Par conséquent, elle intervient lorsqu'elle repère des passeurs.

« Le mardi à treize heures trente, il y a une foule de migrants agglutinée devant les portes de la médiathèque. Une partie de l'équipe se trouve devant les portes avant l'ouverture et rappelle en anglais les règles de sécurité. Nous rappelons qu'il ne faut pas courir, ne pas se brancher sur les prises qui ne sont pas dédiées, qu'il ne faut pas débrancher les OPAC [NDLR le catalogue de la bibliothèque], qu'il faut respecter les lieux, qu'il faut sortir pour téléphoner, que les toilettes peuvent être utilisées mais seulement comme des toilettes, mais qu'on ne peut pas s'y laver, qu'on ne peut pas y remplir des bidons d'eau. On leur dit que pour les postes internet, ils peuvent s'inscrire et réserver. [...] On met un panneau d'information en anglais et en français à l'entrée de la médiathèque lorsqu'il n'y a plus de postes internet disponibles, sinon cela engendre de la frustration. [...] Nous avons créé des pictogrammes pour montrer comment utiliser les toilettes : on ne peut pas se raser, on ne peut pas se laver, on ne peut pas remplir les bidons d'eau, on ne les utilise pas comme des toilettes à la turc. On a du personnel d'entretien toute la journée. Ça marche bien. [...] Le mardi on est tous sur le pont, la conservatrice est à l'accueil avec l'équipe. J'y suis, j'y vais. Je fais le tour. « Vous ne passez pas en-dessous des bureaux des collègues. » On explique. »¹⁸⁶

Permettre la coexistence des usages nécessite une implication très forte de l'équipe. Elle circule dans la médiathèque pour montrer à tous qu'elle est présente. Les bibliothécaires sont fortement identifiables car tous les membres de l'équipe ont un badge d'identification. Ils veillent à la fois à ce que les règles soient respectées par ce public précaire et à ce que les autres usagers puissent utiliser

¹⁸⁴ Bénédicte Frocaut, entretien téléphonique du 9 septembre 2014

¹⁸⁵ *Ibid.*

¹⁸⁶ *Ibid.*

normalement la bibliothèque et s’y sentir en sécurité, comme l’explique la directrice :

« Le personnel est attentif aux personnes qui n'osent pas rentrer dans la salle de travail car il y a des migrants. [...] Les places avec des prises sont monopolisées par les migrants, alors la priorité est donnée aux personnes qui veulent travailler sur place. Moi, mon souci est de faire en sorte que chacun cohabite.¹⁸⁷ »

Veiller à la coexistence des usages nécessite également de s’intéresser à des questions plus primaires. Les migrants en transit à Calais ont des conditions de vie très difficiles, extrêmement précaires, ce qui induit des conditions d’hygiène qui ne sont pas pleinement satisfaisantes. Cette situation peut déranger les autres usagers et les membres de l’équipe. Par conséquent, des solutions hydro-alcooliques sont mises à disposition des agents à tous les postes. Dans certains espaces, lorsque la sécurité le permet, des portes sont ouvertes pour créer une circulation de l’air.¹⁸⁸

2.2.3.3. Répondre aux besoins des habitués : le cas des migrants en transit à la Bpi

La prise en compte par la Bpi de la situation de son public de migrants en transit se situe dans une autre perspective : il ne s’agit plus seulement de veiller à la bonne coexistence des usages, mais également de permettre à ce public de mieux connaître la Bpi afin de pouvoir profiter pleinement de ses services et de ses ressources.

2.2.3.3.1. Le constat : de nombreux migrants en transit à la Bpi

Au cours des années 2000, conséquence de la fermeture de Sangatte en 2002 et de «la jungle de calais» en 2009¹⁸⁹, Paris, qui auparavant n’était qu’un lieu de passage, est devenu un lieu de transit. Les migrants en transit y séjournent un moment afin de reconstituer leurs forces, donner des nouvelles à leurs familles, se faire envoyer de l’argent, étudier les possibilités et les options en présence, établir les contacts nécessaires pour les étapes suivantes...¹⁹⁰. Dans un tel contexte, la Bpi a vu apparaître fin 2009 de nouveaux usagers, mineurs ou jeunes adultes isolés¹⁹¹, majoritairement originaires d’Afghanistan, du Pakistan et d’Iran.

Face à une telle situation, les bibliothécaires éprouvaient de la frustration car ils ne pouvaient pas communiquer avec eux, En effet, ce public migrant ne parle ni français ni aucune autre langue parlée par les bibliothécaires. Ils ne pouvaient donc pas les orienter vers les ressources pouvant leur être utiles (notamment dans l’apprentissage du français et/ou de l’anglais)¹⁹². Afin de répondre aux besoins de ce public, tout en valorisant les ressources de la bibliothèque, la Bpi a fait appel à

¹⁸⁷ *Ibid.*

¹⁸⁸ *Ibid.*

¹⁸⁹ La «jungle» de Calais démantelée, <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2009/09/22/01016-20090922ARTFIG00325-la-jungle-de-calais-ferme-ses-portes-.php>, (consulté le 22 octobre 2014).

¹⁹⁰ Nicolas Gauguez, *Diagnostic auprès des jeunes afghans utilisateurs de la BPI*, France Terre d’Asile, mai 2010

¹⁹¹ Selon le diagnostic établi par FTA, la moyenne d’âge de ces migrants afghans est de 21 ans. Beaucoup sont mineurs.

¹⁹² Entretiens réalisés à la Bpi, le 19 septembre 2014

France terre d'asile (FTA), association spécialisée dans la défense du droit d'asile et dans l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile mais aussi des migrants de droit commun, pour pouvoir bénéficier de son expertise. Un partenariat entre les deux organismes a donc été créé, suite à la réalisation d'un diagnostic de la situation par FTA.

Ce diagnostic a permis de mieux cerner le profil, les usages et les attentes de ce public. Les motivations de ces utilisateurs de la Bpi sont multiples. Ainsi à la Bpi, ces jeunes migrants profitent tout d'abord de la tranquillité d'un lieu agréable et ouvert à tous, chauffé en hiver et abrité, ce qui explique que leur fréquentation soit plus élevée les jours de froid et/ou d'intempérie. La bibliothèque est un lieu de gestion de l'attente pour ces migrants. Leur principal usage de la Bpi est la consultation gratuite d'internet, qu'ils utilisent généralement pour passer le temps (écouter de la musique sur youtube, « chatter », correspondre par emails lorsqu'ils maîtrisent les boîtes de messagerie). Mais ce public migrant fréquente également la Bpi pour profiter de sa dimension éducative. L'espace d'autoformation est utilisé par certains pour améliorer un peu leur français, tout en ayant le sentiment de faire quelque chose d'utile et de constructif. Lors de ce diagnostic, il est également apparu que ce public avait une forte souffrance psychique et « besoin d'une personne pour parler ». Le besoin d'un médiateur, leur permettant de mieux connaître la Bpi, est également ressorti des entretiens réalisés dans le cadre de ce diagnostic.¹⁹³

2.2.3.3.2. Les actions mises en place pour répondre aux besoins de ce public

En 2010, une convention de partenariat a été établie entre la Bpi et FTA pour mettre en place un dispositif de médiation sociale-interprétariat. Depuis, cette convention est renouvelée tous les ans.

Une permanence de FTA est organisée deux fois par semaine, les jeudis et vendredi de 14h à 18h, dans le hall de la Bpi. Elle est tenue par un membre de FTA, migrant lui-aussi et connaissant les ressources de la Bpi¹⁹⁴, parlant une grande variété de langues, dont le dari, le pachto et l'anglais. Lors de ces permanences, des entretiens ont lieu dans différents lieux de la Bibliothèque. L'intervenant accompagne également les migrants dans les espaces de la Bpi. Au cours de l'année 2013, 321 entretiens individuels ont ainsi été menés.¹⁹⁵

Cette intervention permet de faciliter l'accès aux services de la Bpi pour ces migrants en transit. La bibliothèque est considérée par une grande partie de ces personnes comme le seul endroit où il est possible d'accéder à l'apprentissage de la langue française, grâce à l'espace d'auto-formation, ainsi qu'à des ressources dans leur langue maternelle.

Les entretiens permettent également de revenir sur les histoires individuelles des personnes. Cette intervention de FTA sert également à diffuser des informations sur la procédure de demande d'asile.

¹⁹³ Nicolas Gauguez, *Diagnostic auprès des jeunes afghans utilisateurs de la BPI*, France Terre d'Asile, mai 2010

¹⁹⁴ L'actuel médiateur de FTA est afghan et a appris le français seul grâce à l'espace d'autoformation de la BPI, comme il me l'a expliqué lors de notre entretien, le 19 septembre 2014, à la Bpi.

¹⁹⁵ France Terre d'Asile et BPI, *Bilan de partenariat entre la bibliothèque publique d'information et France terre d'asile pour l'année 2013*, avril 2014, 13 p.

Des affiches et plaquettes pour indiquer le lieu et les horaires de ces permanences, en français, anglais et farsi, sont réparties dans les espaces de la Bpi, mais cette communication n'est souvent pas nécessaire, un véritable bouche à oreille s'étant développé. Créée originellement pour un public venant d'Afghanistan ou de territoires limitrophes (les permanences étant majoritairement fréquentées par ce public), d'autres migrants en bénéficient, comme ceux venant d'Afrique subsaharienne.¹⁹⁶

Le partenariat entre FTA et la Bpi a atteint ses objectifs. FTA comme la Bpi sont très satisfaits de cette action. Toutefois, le profil des migrants ayant évolué, ce partenariat est sûrement voué à faire de même¹⁹⁷.

*

Le développement d'actions particulières pour répondre aux besoins de certaines catégories de migrants, s'inscrit dans le processus d'évolution de la conception de l'offre dans les bibliothèques. Ce processus a notamment été décrit par Nic Diament :

« La prise en compte de [la] diversité de la demande oblige à changer la conception traditionnelle de l'offre, conçue globalement et de façon unitaire, et qui correspondait à une vision monolithique du public, composé d'individus clonés, qui auraient eu les mêmes besoins et les mêmes pratiques. »¹⁹⁸

La prise en compte des besoins de certaines catégories de migrants par la bibliothèque nécessite donc la mise en place d'actions ciblées. Il est alors indispensable, pour une bibliothèque, de bien connaître ses publics migrants effectifs et potentiels, ainsi que leurs besoins, afin de pouvoir développer des actions adaptées.

*

2.3. L'IDENTIFICATION EPINEUSE DES PUBLICS MIGRANTS

Mais alors qu'il s'agit d'un prérequis indispensable pour pouvoir développer des actions adéquates, la bonne connaissance des publics migrants et de leurs besoins par les bibliothèques se heurte à des difficultés. Dans un contexte marqué par l'évolution des migrations, les bibliothèques françaises ne disposent pas forcément d'instruments adaptés pour les identifier.

2.3.1. Une évolution constante des publics migrants

Identifier les publics migrants potentiels et/ou effectifs d'une bibliothèque peut être délicat car les flux migratoires peuvent évoluer rapidement.

¹⁹⁶ *Ibid*

¹⁹⁷ Entretiens avec Hélène Deleuze et Nathalie Daigne

¹⁹⁸ Nic Diament (ed.), *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, France, Institut de formation des bibliothécaires, 1997, 198 p.

2.3.1.1. Des flux migratoires qui évoluent

S'il existe des grandes tendances migratoires, certains flux sont en constante recomposition. Les routes empruntées par les migrants et leurs profils ne sont donc pas immuables. La mondialisation, qui « multiplie échanges et rencontres, bouscule les espaces et les imaginaires »¹⁹⁹, s'accompagne, en effet, d'une grande fluctuation des mouvements migratoires. Les évolutions des contextes socioéconomiques des pays de départ, les reconfigurations géopolitiques, les évolutions des cadres juridiques, l'apparition de nouvelles zones de conflits, les bouleversements environnementaux ou encore les évolutions des cadres juridiques sont à l'origine de nouvelles migrations.

Ainsi, actuellement, un grand nombre de réfugiés en provenance de Syrie²⁰⁰, de Lybie, d'Erythrée et du Soudan²⁰¹ transite par la France ou y demande l'asile politique. On constate également que depuis l'entrée de la Bulgarie et de la Roumanie au sein de l'UE, le flux de migrants roms a augmenté. De même, la migration en provenance de pays d'Asie, autres que les pays de l'ex-Indochine, s'est accrue, en raison principalement de l'augmentation des flux migratoires en provenance de Turquie et de Chine. Enfin, la crise économique dans les pays du sud de l'Europe a entraîné une augmentation des flux migratoires en provenance de ces pays, notamment chez les jeunes, comme l'a constaté empiriquement Mathilde Servet :

« Il y a une grosse masse moins identifiable, plus européenne : avec la crise c'est massif, ils sont partout, on les voit moins, ils ont moins de difficultés également. Ils sont de plus en plus présents. Ils ont bien compris que la Bpi est un lieu où ils peuvent accéder à plein de choses. Ils cherchent aussi du réseau, du réseau social. C'est ce qui se passe dans les ateliers de conversation. Ils essaient de rentrer en connexion avec d'autres ».²⁰²

2.3.1.2. L'impact de ces évolutions sur la prise en compte des migrants par la bibliothèque

Ces évolutions, qui peuvent être rapides, ont des conséquences pour les bibliothèques qui souhaitent développer des actions à destination des migrants. Pour assurer la pertinence de ces actions, ces changements doivent être connus et pris en compte par les bibliothèques.

Les modifications des flux migratoires en provenance d'Afghanistan invitent par exemple aujourd'hui la Bpi à réfléchir à de nouvelles modalités d'actions. Il y a en effet de moins en moins de migrants afghans à la Bpi et leur profil migratoire a changé : beaucoup ne sont plus en transit et souhaitent s'installer durablement en France. Leurs besoins ont donc évolué : ils cherchent désormais surtout des informations sur la culture française et les modalités d'intégration en France.²⁰³ La Bpi réfléchit donc actuellement à de nouveaux modes d'intervention.

¹⁹⁹ Selon Mustapha Harzoune, membre de la rédaction de la revue "Hommes et Migrations" et collaborateur à la Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration.

²⁰⁰ Depuis 2012, la France a donné refuge à plus de 5000 réfugiés syriens (source : Ministère des Affaires Etrangères, juin 2014).

²⁰¹ Les migrants qui transitent par Calais sont actuellement majoritairement soudanais et érythréens.

²⁰² Entretien réalisé le 19 septembre 2014 à la Bpi.

²⁰³ Entretien avec Nathalie Daigne à la Bpi le 19 septembre 2014

D'autre part, les collections doivent être réévaluées en permanence car ces évolutions entraînent de nouvelles demandes documentaires. Lors des entretiens menés dans le cadre de ce mémoire, des bibliothécaires ont par exemple évoqué le cas, nouveau, de roms venant à la bibliothèque pour demander des collections en roumain ou en bulgare, demande qui a pu prendre au dépourvu certains professionnels interrogés.²⁰⁴ A contrario, il n'est pas forcément pertinent de conserver un fonds très développé dans une langue qui n'est plus parlée ou lue dans le territoire²⁰⁵.

S'il peut être difficile pour une bibliothèque d'anticiper les évolutions de son public migrant pour pouvoir construire une politique de services et une politique documentaire adaptées, il est toutefois nécessaire qu'elle soit capable de s'adapter à ces modifications. Suzanne Arlabosse et Dominique Tabah écrivent ainsi:

« En Seine-Saint-Denis comme ailleurs, les flux migratoires s'accroissent et se diversifient : il est d'autant plus nécessaire que les bibliothèques soient réactives aux mutations de la société et à leur environnement. »²⁰⁶

Or, les bibliothèques françaises ne disposent pas toujours d'instruments adaptés pour pouvoir analyser finement la composition de son public migrant effectif et/ou potentiel et ses évolutions.

2.3.2. Des instruments d'analyse perfectibles

2.3.2.1.1. La difficile utilisation des statistiques ethniques en France

Contrairement à d'autres bibliothèques, notamment celles du Queens à New York, les bibliothèques françaises ne peuvent que difficilement utiliser des statistiques portant sur l'origine ou l'appartenance ethnique de ses publics.

2.3.2.1.1.1. L'utilisation des statistiques ethniques dans les bibliothèques du Queens

Pour connaître finement les populations immigrées qu'il dessert, le réseau des bibliothèques du Queens réalise des études sur le profil de la population de son secteur²⁰⁷. Ces études s'intéressent à de nombreux éléments constitutifs de l'identité de ces publics: les origines, les niveaux d'éducation, la maîtrise de l'anglais, les langues, les profils socioéconomiques²⁰⁸... Elles utilisent notamment des statistiques ethno-raciales établies à partir des chiffres du recensement américain. De tels instruments d'analyse des publics migrants ne peuvent pas être développés en France.

²⁰⁴ Entretiens

²⁰⁵ S. Arlabosse et D. Tabah, « Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones », art cit.

²⁰⁶ *Ibid.*

²⁰⁷ <http://www.queenslibrary.org/services/community-information/demographics>

²⁰⁸ http://www.queenslibrary.org/sites/default/files/nap/Queens_CD_Profile.pdf

2.3.2.1.1.2. Une conciliation difficile avec le modèle républicain français

L'usage de tels instruments se heurte, en effet, à la conception unitaire du modèle républicain français. Il est en opposition avec l'un des principes fondateurs de la République française, énoncé dans l'article premier de la Constitution : le refus de différencier les individus selon « [leur] origine, [leur] race, ou [leur] religion ». De plus, comme Dominique Schnapper l'a souligné, les statistiques ne sont pas des outils neutres : « la statistique n'est pas un simple enregistrement de données qui seraient inscrites dans la réalité, elle contribue à créer la vie sociale en donnant une forme à la conscience que les sociétés prennent d'elles-mêmes »²⁰⁹. Ainsi, pour la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, la mise en place de statistiques ethniques risquerait d'ethniciser la perception de l'Etat sur la société, « d'ethniciser son discours, et d'ethniciser en conséquence l'ensemble des rapports sociaux, chacun se définissant avant tout par rapport à son appartenance à une «ethnie» »²¹⁰.

Le droit français prohibe donc l'utilisation des statistiques ethniques mais permet certaines dérogations à ce principe²¹¹. Dans une décision de 2007 le Conseil constitutionnel a jugé non conforme à la Constitution l'établissement de tout « référentiel ethno-racial »²¹², mais il a admis que des questions sur le « ressenti d'appartenance » pouvaient être posées. D'autre part, la loi Informatique et libertés de 1978, modifiée en 2004 pour transposer en droit français la directive européenne 95/46/CE²¹³, interdit le traitement des données personnelles faisant apparaître les orientations politiques, religieuses, syndicales, sexuelles, l'état de santé ou les origines ethniques et raciales des personnes. Mais ce principe est assorti d'une série de dérogations légales, accordées au cas par cas par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Ces dérogations prennent en compte l'anonymat des données, la finalité de l'étude, le consentement individuel, l'institution réalisant l'étude²¹⁴.

Pour les bibliothèques, il est donc presque impossible de développer des instruments se basant sur ces données considérées comme sensibles par la CNIL. Celle-ci s'oppose notamment à ce que l'origine ethnique ou nationale des usagers soit mentionnée dans les fichiers des lecteurs des bibliothèques²¹⁵. Certains professionnels le regrettent :

²⁰⁹ Dominique Schnapper, in Actes du Colloque Statistiques «ethniques», organisé le 19 octobre 2006 par le Centre d'analyse stratégique (CAS)

²¹⁰ Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, avis sur les statistiques « ethniques » du 22 mars 2012 : http://www.cncdh.fr/sites/default/files/12.03.22_avis_sur_les_statistiques_ethniques.pdf.

²¹¹ Cette position suscite des débats. François Héran, démographe et ex-directeur de l'Ined, la juge, par exemple, hypocrite : <http://leplus.nouvelobs.com/contribution/539164-les-statistiques-ethniques-interdites-en-france-une-belle-hypocrisie.html>

²¹² Décision n° 2007-557 DC du 15 novembre 2007 relative à la Loi relative à la maîtrise de l'immigration, à l'intégration et à l'asile

²¹³ Directive européenne du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

²¹⁴ *Qu'est-ce qu'une donnée sensible ? - Correspondant Informatique et libertés du CNRS*, <http://www.cil.cnrs.fr/CIL/spip.php?rubrique300>, (consulté le 24 octobre 2014).

²¹⁵ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions, op. cit.*

« On peut regretter que les recensements ne donnent pas d'indications plus précises sur les nationalités représentées dans la ville, encore moins sur les langues parlées. »²¹⁶

2.3.2.1.2. Une identification des immigrés difficile pour grand nombre de bibliothèques

La connaissance par la bibliothèque des habitants de son territoire repose donc bien souvent sur l'observation. Les bibliothèques peinent à obtenir des informations plus précises, ce qui entraîne, pour un grand nombre de professionnels, une certaine méconnaissance des publics issus de l'immigration ainsi que de leurs besoins²¹⁷.

Ce constat a été effectué par plusieurs répondants aux questionnaires réalisés dans le cadre de ce mémoire. Un des enquêtés fait ainsi la remarque suivante :

« Il est difficile de repérer un primo-arrivant ! A moins qu'il ne soit amené par un membre d'une association œuvrant pour leur intégration. Ce n'est pas le cas ici. Il nous arrive d'inscrire des personnes étrangères, mais la discrétion nous empêche de leur demander s'ils ont besoin d'être « tutorés ». »

Un autre répondant souligne :

« Question 6 [sur la fréquentation de sa bibliothèque par la bibliothèque]: oui, certainement, mais difficulté d'identifier ces publics, nous n'avons pas de moyen de les comptabiliser. »

2.3.2.1.3. Des pistes pour mieux connaître les publics migrants des bibliothèques

Si les bibliothèques françaises ne peuvent pas développer des instruments aussi élaborés que ceux mis en place par les bibliothèques du Queens, elles disposent tout de même de ressources qu'elles peuvent utiliser pour améliorer leurs connaissances des publics migrants. Le directeur de la bibliothèque municipale de Montreuil, Fabrice Chambon, constate ainsi :

« En discutant avec nos partenaires (les associations, les services de la ville...) et en restant attentifs à notre environnement, en observant par nous-mêmes, nous arrivons en général à avoir une idée du public de la bibliothèque. »²¹⁸

Certaines études réalisées par d'autres acteurs, nationaux et locaux, peuvent être utilisées par les bibliothèques afin de mieux connaître leurs publics effectifs et/ou potentiels. L'analyse des données démographiques du territoire, de la ville et du département, permet, tout d'abord, de mieux connaître les publics migrants. Les chiffres du recensement et les statistiques locales peuvent être notamment utilisés pour repérer les langues à représenter dans les bibliothèques, comme l'écrivent

²¹⁶ S. Arlabosse et D. Tabah, « Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones », art cit.

²¹⁷ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, op. cit.

²¹⁸ Entretien téléphonique avec Fabrice Chambon, le 24 octobre 2014

Dominique Tabah et Suzanne Arlabosse²¹⁹. A Montreuil, le service « Lutte contre les discriminations et Intégration » de la Ville dispose de ressources intéressantes permettant de mieux connaître les profils des publics migrants²²⁰. Se tourner vers les partenaires associatifs qui travaillent quotidiennement avec les migrants est une approche complémentaire permettant de mieux connaître les publics et leurs besoins.

D'autre part, des bibliothèques françaises ont mené des expériences innovantes en matière d'étude des publics migrants. La Bpi, très fréquentée par les migrants (30% de son public est étranger²²¹) procède de manière régulière à des enquêtes par sondage pour connaître le profil de ses publics. Son service « Etudes et Recherche » réalise ou pilote également des études thématiques sur les publics de la Bpi.

Une expérience intéressante est menée par une bibliothèque accueillant de nombreux migrants²²². Lors de chaque inscription, elle mentionne dans la fiche lecteur de chaque nouvel inscrit sa nationalité.²²³ La démarche est expliquée : il s'agit non pas de faire du fichage mais de permettre à la bibliothèque d'avoir une offre documentaire adaptée²²⁴. Grâce à cette démarche, cette bibliothèque dispose de renseignements précieux sur le profil des inscrits, notamment sur leurs langues. Pour Suzanne Arlabosse et Dominique Tabah, cette expérience est fructueuse :

« L'expérience tentée par une bibliothèque de mentionner la nationalité lors de l'inscription a permis d'établir des statistiques significatives sur la fréquentation, de mettre en relation les inscrits par nationalité avec les données concernant la population de la ville, de dresser ainsi un portrait plus précis des usagers et de mettre en lumière le rôle de la bibliothèque en matière d'intégration. »²²⁵

Mais cette initiative a des limites. Si elle permet de mieux connaître les publics migrants effectifs de la bibliothèque, elle doit être complétée par d'autres démarches pour que les profils du public potentiel immigré soient également connus. De plus, ce genre de procédé n'a pas vocation à être généralisé car il est contraire au droit français.

Bien que difficile, l'identification des publics migrants est nécessaire. Des catégories de besoins se dessinent alors. Elles doivent être le point de départ à une réflexion globale menée par la bibliothèque pour penser l'accueil des immigrés.

²¹⁹ S. Arlabosse et D. Tabah, « Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones », art cit.

²²⁰ Entretien téléphonique avec Fabrice Chambon, le 24 octobre 2014

²²¹ *Observation des publics de la Bpi*, <http://www.Bpi.fr/etudes/observation-des-publics-de-la-Bpi/#.VEuy7RY1wul>, (consulté le 25 octobre 2014).

²²² Entretien. Par devoir de réserve, le nom de cette bibliothèque ne peut être cité.

²²³ Pour ce faire les bibliothécaires regardent la nationalité de la carte d'identité de l'utilisateur.

²²⁴ S. Arlabosse et D. Tabah, « Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones », art cit.

²²⁵ *Ibid.*

3. (RE)PENSER L'ACCUEIL DES IMMIGRES EN FONCTION DE LEURS BESOINS : MODALITES D' ACTIONS

Pour répondre aux besoins particuliers de certains publics migrants, des actions peuvent être mises en place par la bibliothèque. Elles reposent en partie sur le développement de partenariats. Une réflexion globale doit également être menée au niveau des pratiques professionnelles.

3.1. DEVELOPPER DES ACTIONS A DESTINATION DE CERTAINS PUBLICS MIGRANTS:

Il existe tout un panel d'actions pour accueillir les migrants. Des expériences variées, menées en France et à l'étranger, peuvent être citées en exemple pour chaque domaine d'intervention.

3.1.1. Construire une politique documentaire adaptée

Certains migrants ont des besoins documentaires particuliers. Y répondre, nécessite de mettre en œuvre une politique documentaire adaptée. Elle se décompose en plusieurs volets.

3.1.1.1. Une politique documentaire au service de l'intégration des nouveaux arrivants

3.1.1.1.1. Développer un fonds pour l'apprentissage du français

Pour permettre aux migrants de progresser en français, diverses ressources peuvent être proposées par la bibliothèque. Les méthodes de Français Langue Etrangère sont plébiscitées par ce public et leurs formateurs, comme l'ont constaté une grande partie des professionnels interrogés. Les manuels de préparation aux diplômes de français et les méthodes Assimil²²⁶ sont notamment des outils d'apprentissage précieux. Il est également opportun de proposer des outils permettant d'apprendre le français à partir d'une variété de langues ressources. La bibliothèque de Bobigny²²⁷ proposait ainsi en 2012 : 314 méthodes générales, 13 méthodes pour anglophones, 15 méthodes pour arabophones, 24 méthodes pour sinophones, 37 méthodes pour tamoulophones et 23 méthodes pour turcophones.

Apprendre le français peut se faire grâce à des supports divers (cédéroms, DVD, CD et cassettes audio) et à des plateformes de e-learning. Il existe une variété de logiciels dans ce domaine. Catherine Revest²²⁸, coordinatrice des médiations et des services aux publics de la Bpi, conseille de commencer avec le

²²⁶ La méthode Assimil est destinée à l'auto-apprentissage des langues selon le principe de l'assimilation intuitive. Elle repose sur l'écoute, la lecture et la répétition de phrases simples.

²²⁷ Entretien avec Michelle Dumeix et Sylvie Henrion à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, le 18 septembre 2014.

²²⁸ Entretien du 19 septembre 2014 à la BPI avec Catherine Revest, coordinatrice des médiations et des services aux publics.

logiciel *Learn French*. Il permet d'apprendre les rudiments de la langue et des outils informatiques à partir d'une centaine de langues ressources. L'apprentissage peut ensuite se poursuivre à l'aide d'autres logiciels : *Assimil* ou *RosettaStone* par exemple. Ces derniers sont très répandus et reposent sur des méthodes différentes : l'écoute, la lecture et la répétition de phrases simples pour le premier, l'immersion à partir de situations filmées pour le deuxième.

La médiathèque de Noisy-le-Sec a construit un outil intéressant pour faciliter l'apprentissage de la langue française. Un portail donne accès à une sélection de sites consacrés à l'initiation à Internet, à l'apprentissage du français. Il référence également des sites qui facilitent la vie quotidienne afin de favoriser l'insertion sociale des apprenants pour faciliter leur autonomie, comme le veut la « pédagogie ASL ». ²²⁹ Les sites proposés sont répartis en divers niveaux et thématiques : « débutant/alpha », « intermédiaire », « confirmé », « initiation informatique » et « pratique-ASL ». ²³⁰

Il est également nécessaire d'inclure dans ce fonds des ouvrages pouvant être lus facilement. Il peut s'agir des grands classiques abrégés d'Hachette, de dictionnaires visuels... Les périodiques d'information généraliste pour le jeune public, tels que le journal *Mon quotidien*, sont également des supports très utilisés par les formateurs dans l'apprentissage du français.

Mais il est souvent difficile de trouver des ouvrages qui puissent être lus facilement sans être, pour autant, infantilisants. Ces documents traitent en effet souvent de sujets enfantins. Face à ce constat, Pénélope Chauvin ²³¹, conseillère technique au Centre Ressources de l'Ain d'Écrit 69, conseille aux bibliothécaires de s'intéresser aux travaux du collectif belge Alpha ²³² qui propose des supports de formation et des ouvrages en français facile. La « Collection pour tous » du réseau des bibliothèques publiques de Montréal est adressée aux lecteurs débutants. Elle contient « des livres alléchants, piquant la curiosité et sachant garder l'intérêt » ²³³.

Les films français pouvant être sous-titrés en français sont également d'excellents supports de formation.

Les conseils d'un formateur peuvent être très utiles pour construire un fonds pour les apprenants français. Les bibliothécaires de la médiathèque du Rize à Villeurbanne ²³⁴ se sont par exemple appuyés sur l'expertise d'une formatrice FLE.

La pertinence des ressources proposées dépendra du profil des apprenants. Hélène Fournet, stagiaire au sein du service Autoformation de la Bpi en 2014, a imaginé des parcours pédagogiques différents selon que le migrant soit étudiant, prépare le DELF, ait des difficultés avec l'écrit... ²³⁵

²²⁹ Les ateliers sociolinguistiques reposent sur une pédagogie qui s'appuie sur le contexte social et quotidien de l'apprenant afin de le rendre le plus rapidement possible autonome en France pour favoriser l'insertion sociale. La méthodologie s'appuie sur les espaces sociaux du quotidien.

²³⁰ Le site de la bibliothèque de Noisy-le-Sec peut être consulté depuis le portail de la bibliothèque, ou directement à partir de cette adresse : <http://www.mediathèque-noisylesec.org/fle/index.html>

²³¹ Entretien avec Pénélope Chauvin au Centre de ressources Écrit 69, Villeurbanne, 12 septembre 2014.

²³² Le site internet de ce collectif est <http://www.collectif-alpha.be/>.

²³³ Les services proposés aux nouveaux arrivants sont décrits sur le site de la bibliothèque de Montréal : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276_7461637&_dad=portal&_schema=PORTAL.

²³⁴ Entretien avec Elisabeth Saby et Géraldine Zamant, médiathèque du RIZE, 11 septembre 2014.

²³⁵ Ce travail est disponible sur internet: <http://fr.slideshare.net/BpiPompidou/profils-dapprenants-du-fle-et-du-film>

3.1.1.1.2. Proposer des ressources pour favoriser l'intégration

Les ouvrages pour informer les migrants sur leurs droits, se familiariser avec les valeurs et l'histoire de France ainsi que les ouvrages sur la vie pratique sont également demandés par les migrants. Ils facilitent leur intégration.

Les bibliothèques françaises pourraient s'inspirer de l'initiative du réseau de lecture publique de Montréal qui propose une « collection Nouveaux arrivants ». Celle-ci contient notamment des informations sur « la santé, les questions d'immigration, les permis, le logement, les lois »²³⁶.

Les documents permettant l'échange dans la famille (livres de cuisine par exemple) et les ouvrages liés à l'éducation des enfants en France sont également très sollicités par les familles d'immigrés. Au sein de la bibliothèque de Vénissieux, Cécile Chosson²³⁷ a constaté que les femmes immigrées sont demandeuses de documents permettant de suivre la scolarité de leurs enfants et de répondre à leurs questions sur la puberté et l'adolescence.

En Hollande, la *Openbare Bibliotheek Van Amsterdam* a développé une collection de livres en langue étrangère (turc, arabe, indonésien...) traitant de sujets pratiques (contraception, ménopause, relations sexuelles, violences conjugales, éducation des enfants...) pour les femmes migrantes ou d'origine étrangère accompagnant leurs enfants à la bibliothèque.²³⁸

3.1.1.2. Proposer des ressources pour favoriser le dialogue interculturel

3.1.1.2.1. Des ressources audio et audiovisuelles

Les immigrés apprécient de retrouver dans la bibliothèque des œuvres audio et audiovisuelles issues de leurs cultures d'origine²³⁹. Au RIZE, les Cds de musiques du monde intéressent grandement ce public : « cela leur permet de retrouver quelque chose de leurs pays »²⁴⁰ remarque Elisabeth Saby. De même, Michelle Dumeix souligne que les littératures, les cinémas du monde entier sont très appréciés par les usagers de la bibliothèque de Bobigny.²⁴¹

Depuis l'ouverture d'une vidéothèque à Bobigny en février 2008, une grande place est accordée au sein des collections DVD à l'offre cinématographique issue de l'Inde, de Chine, du Maghreb et d'Afrique noire. Les professionnels ont constaté de très nombreuses demandes concernant ce cinéma. Ce succès incite la bibliothèque de Bobigny à acquérir de plus en plus de titres. Michelle Dumeix remarque ainsi :

²³⁶ Le portail de la bibliothèque de Montréal
http://ville.montreal.qc.ca/portail/page?_pageid=4276,7461637&_dad=portal&_schema=PORTAL

²³⁷ Entretien avec Cécile Chosson, médiathèque de Vénissieux, le 27 juin 2014

²³⁸ Vincent Bonnet et Amandine Jacquet-Triboulet, *Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>, 1 janvier 2008, (consulté le 26 novembre 2014).

²³⁹ Entretiens.

²⁴⁰ Entretien avec Elisabeth Saby et Géraldine Zamant, médiathèque du RIZE, 11 septembre 2014.

²⁴¹ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-août 2014 et entretien à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny

« Les adultes viennent y fureter quelques trouvailles dont ils ignoraient l'existence, les adolescents se réapproprient une partie de leur culture d'origine et souvent ce sont les enfants qui sont chargés de chercher des films à regarder en famille. »²⁴²

Ces œuvres attirent une population peu encline à venir en bibliothèque. Ce public remarque avec fierté toute la diversité de ces collections audiovisuelles. Voir des œuvres de leurs pays figurer au milieu des grands chefs d'œuvres du patrimoine cinématographique et musical mondial constitue pour eux une forme de reconnaissance.²⁴³

3.1.1.2.2. Des fonds en langues d'immigration

Dans certains pays étrangers, notamment anglo-saxons ou scandinaves, les bibliothèques sont plus enclines à développer des fonds en langues d'immigration. La volumétrie des collections en langue étrangère de la bibliothèque publique de New York est élevée (42 072 ouvrages en espagnol, 405 en arabe, 166 en hébreu...) ²⁴⁴. De même, des bibliothèques du réseau de lecture publique de Montréal²⁴⁵ proposent des collections en 18 langues dont l'arabe, le chinois, le créole, l'espagnol, le grec, l'hindi, l'italien, le japonais²⁴⁶.

En France, les fonds en langue d'immigration développés par la bibliothèque de Bobigny connaissent un réel succès. Le fonds en tamoul, constitué de 571 documents en 2012, est plébiscité par les lecteurs.²⁴⁷ A Paris, la bibliothèque Jean-Pierre Melville située dans le treizième arrondissement, un quartier où s'est installée une communauté d'origine asiatique, possède un important fonds en langue chinoise et vietnamienne. Il est composé de plus de 5 000 romans et documentaires imprimés, de bandes dessinées ainsi que de huit périodiques dans les deux langues. On y trouve également des méthodes de langues en chinois et en vietnamien, ainsi qu'en thaï et en coréen. La section jeunesse développe un fonds équivalent.²⁴⁸

Proposer des ouvrages en langues d'immigration ne suffit pas. Il est nécessaire de penser le fonds pour qu'il ait une certaine cohérence et soit diversifié²⁴⁹. Pour ce faire, il vaut mieux se centrer sur les langues les plus parlées dans le territoire desservi, plutôt que de tendre à l'exhaustivité en ne proposant que quelques documents dans chaque langue. Comme pour les fonds en français, une politique documentaire doit être adoptée afin de proposer, autant que faire se peut, une offre diversifiée d'ouvrages.

²⁴² Ibid.

²⁴³ Entretien avec Michelle Dumeix et Sylvie Henrion à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, le 18 septembre 2014

²⁴⁴ Portail de la bibliothèque publique de New York, <http://www.nypl.org/>

²⁴⁵ Les bibliothèques Côte-des-Neiges, Rivière-des-Prairies, Plateau-Mont-Royal et Parc-Extension.

²⁴⁶ Une page est consacrée aux collections en langues d'origine dans le portail de la bibliothèque de Montréal : http://ville.montreal.qc.ca/portail/page?_pageid=4276,5596412&_dad=portal&_schema=PORTAL

²⁴⁷ Entretien avec Michelle Dumeix et Sylvie Henrion à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, le 18 septembre 2014

²⁴⁸ Le fonds asiatique de la bibliothèque Jean-Pierre Melville est présenté sur son portail : <http://equipement.paris.fr/mediatheque-jean-pierre-melville-1728>

²⁴⁹ H. Bouquin, *Les langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales françaises*, op. cit.

Les usagers non francophones sont demandeurs de livres écrits par des auteurs de leurs pays mais également de classiques français traduits dans leurs langues maternelles. Les documents pour les enfants en langue originelle, ou bilingues, sont très consultés et empruntés, comme l'ont constaté les bibliothécaires de Vaulx-en-Velin.²⁵⁰

Toutefois, constituer un fonds en langue d'immigration présente des difficultés. La diversité des collections proposées dépend de l'offre éditoriale. Le fonds tamoul de Bobigny est composé en grande partie de livres de littérature rose. En outre, les professionnels peuvent rencontrer des difficultés pour trouver des fournisseurs. L'acquisition de ces ouvrages par les bibliothèques françaises se fait la plupart du temps hors marché.²⁵¹ La bibliothèque de Bobigny acquiert les ouvrages de son fonds en tamoul dans une librairie spécialisée à côté de la Gare du Nord à Paris. L'acquisition se faisant au poids, les bibliothécaires ont peu de marges de manœuvre pour élaborer une sélection.

Nouer des partenariats avec des bibliothèques étrangères peut permettre de créer un fonds en langue d'origine. Ainsi, Bobigny et Lyon ont un partenariat avec la ville de Shanghai. Néanmoins un travail doit être effectué sur ces fonds. Il faut par exemple faire attention qu'ils ne soient pas orientés politiquement, comme c'était le cas d'une partie des collections léguées à la bibliothèque de Bobigny²⁵².

Le traitement de ces ouvrages peut être difficile, comme le remarque Lucie Leprevost-Grancher :

« Acquisitions, catalogage, mais aussi valorisation des collections ne peuvent être réalisés dans les conditions habituelles. Le travail autour des collections en langue d'immigration peut donc provoquer une remise en question de certains schémas professionnels. »²⁵³

Dans ce domaine, la co-crédation des collections avec des associations d'immigrés ou des usagers maîtrisant la langue du fonds en question peut être opportune. En Suisse, le fonds de plus de 27 000 ouvrages en 270 langues proposé par la bibliothèque GlobLivres est constitué avec la collaboration active de ses usagers, notamment pour le choix et la translittération des titres²⁵⁴. Au Pays-Bas, la politique d'acquisition s'établit en associant étroitement grand public et communautés étrangères.²⁵⁵

3.1.1.2.3. Des ressources documentaires sur des questions en rapport avec l'immigration

Il existe, enfin, un fort intérêt du public migrant pour les documents abordant des problématiques en lien avec l'immigration ou les pays d'immigration : la

²⁵⁰ Entretien au sein de la bibliothèque Georges Perec de Vaulx-en-Velin avec Laëtitia Bau, Barama Fatiha et Dominique Bonny, le 24 juin 2014.

²⁵¹ Le montant de ces achats est généralement inférieur à 15 000 euros HT, seuil en-deçà duquel il n'est pas obligatoire de lancer une procédure de marchés publics et de publier un avis d'appel public à la concurrence.

²⁵² Entretien avec Michelle Dumeix et Sylvie Henrion à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, le 18 septembre 2014.

²⁵³ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, op. cit.

²⁵⁴ Le portail de la bibliothèque GlobLivres peut être consulté à l'adresse suivante : <http://www.globlivres.ch/>.

²⁵⁵ V. Bonnet et A. Jacquet-Triboulet, « Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas », art cit.

condition féminine en Afrique, les rapports Nord/Sud, l'esclavage, la colonisation...²⁵⁶

3.1.2. Mettre la diversité culturelle à l'honneur dans les animations de la bibliothèque

Des bibliothèques étrangères accordent une place centrale à la diversité des cultures d'origine des habitants dans leur programmation d'action culturelle, pour attirer les immigrés mais aussi pour favoriser le dialogue interculturel. La bibliothèque du Queens à New York a spécifiquement conçu une « programmation pour les nouveaux américains » (le *New Americans Program*) célébrant les arts et la littérature des différentes communautés du Queens.²⁵⁷

En France, de telles initiatives sont encore minoritaires. Pourtant les « manifestations qui mettent à l'honneur, un pays, une langue, une culture » rencontrent souvent un vif succès auprès des publics migrants et du large public. Pour Michelle Dumeix, il existe en effet « un réel besoin de découverte de la culture de l'autre, et de dialogue interculturel »²⁵⁸.

Des recommandations peuvent être faites aux bibliothécaires souhaitant construire une programmation culturelle pour mettre en valeur la richesse culturelle de leur territoire.

3.1.2.1. Mettre en place des actions multiformes

Les animations proposées peuvent prendre des formes diversifiées. Une grande variété de vecteurs artistiques et culturels peut être utilisée pour susciter l'intérêt et éveiller la curiosité du plus grand nombre.

Dans le cadre de sa « programmation pour les nouveaux américains », la bibliothèque du Queens à New York organise des pièces de théâtre, des spectacles de danse, des concerts, des événements autour de contes ou de poésies bilingues...²⁵⁹

De même, le panel d'actions proposé par la bibliothèque de Montreuil est très large. Pour inaugurer le fonds tamoul, le samedi 22 novembre 2014, la bibliothèque a organisé une conférence sur les tamouls en présence de l'universitaire Elisabeth Sethupathy²⁶⁰ ainsi qu'un atelier de bharata natyam (la danse traditionnelle de cette ethnie originaire d'Inde et du Sri Lanka).²⁶¹

Certaines formes d'animation sont plébiscitées par les migrants. Les soirées « contes » organisées dans l'annexe de la bibliothèque de Noisy-le-Sec mettent en avant une culture (contes arabes, contes africains...) et attirent beaucoup de personnes du quartier²⁶². Pour les bibliothécaires de Bobigny, organiser des

²⁵⁶ Entretiens.

²⁵⁷ Émilie Garcia Guillen et Sylvie Tomic, *Un service public pensé pour la diversité*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-05-0081-001>, 1 janvier 2011, (consulté le 26 novembre 2014).

²⁵⁸ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-août 2014.

²⁵⁹ É. Garcia Guillen et S. Tomic, « Un service public pensé pour la diversité », art cit.

²⁶⁰ Elisabeth Sethupathy est maître de conférences et directrice du département Asie du Sud à l'INALCO.

²⁶¹ Voir l'agenda de la bibliothèque de : <http://www.bibliotheque-montreuil.fr/outils/tout-lagenda/>

²⁶² Entretien avec Marion Serre, 17 septembre 2014.

expositions de photographies est « un médium idéal » pour favoriser le dialogue interculturel. Il « interpelle tous et chacun, et permet cette découverte au-delà de la parole ». Michelle Dumeix raconte ainsi :

« Très souvent lors de la visite d'une exposition avec les groupes de jeunes ou d'adultes en apprentissage du français langue étrangère, celui ou celle qui est originaire de la région en lien avec l'exposition est sollicité, il donne des explications, commente, répond aux questions des autres. Ce sont des moments forts, extrêmement vivants et valorisants pour ceux qui interviennent à cette occasion. »²⁶³

3.1.2.2. Réfléchir à l'agenda de ces animations pour leur donner de la visibilité

Dans différentes bibliothèques d'Amérique du Nord, la programmation s'articule autour des grandes fêtes des communautés et d'événements nationaux. La *Black History Month* (« le mois de l'Histoire noire ») ou l'*Asian Heritage Month* (« le mois de l'héritage asiatique ») sont mis à l'honneur dans le programme des bibliothèques du Queens et de Toronto²⁶⁴. A Montreuil, la commémoration de la première guerre mondiale a donné l'occasion à la bibliothèque d'organiser un débat sur les tirailleurs sénégalais du Mali²⁶⁵ suivi d'un concert de musique khassonké²⁶⁶ dans le cadre du festival Africolor. Lors du cinquantième anniversaire de l'indépendance de l'Algérie, des bibliothèques de Seine-Saint-Denis avaient proposé des actions culturelles autour de ce thème.

Certains événements propres à la bibliothèque peuvent permettre l'organisation d'une série de manifestations autour d'une culture : l'inauguration d'un fonds en langue d'immigration à Montreuil, le lancement d'un nouvel outil de communication à destination des communautés... Pour inaugurer la sortie d'un catalogue bilingue français/chinois, la médiathèque André Breton d'Aubervilliers a créé des animations autour de la Chine savante et de la culture chinoise urbaine contemporaine. Elles ont eu lieu en 2013, lors du Nouvel An chinois et pour la fête de la lune, deux événements fédérateurs pour la communauté chinoise.

Certaines actions peuvent s'inscrire davantage dans la durée en prenant la forme de cycles d'animations. L'année dernière la bibliothèque de Montreuil a, par exemple, organisé des événements autour de la culture tsigane.²⁶⁷ Elle a financé une résidence d'artiste dans un campement rom. Cette résidence a ensuite donné lieu à une exposition. Un débat sur les roms s'est également tenu dans la bibliothèque dans le cadre de son partenariat avec la Cimade.²⁶⁸

²⁶³ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-août 2014

²⁶⁴ É. Garcia Guillen et S. Tomic, « Un service public pensé pour la diversité », art cit.

²⁶⁵ La communauté malienne de Montreuil est très importante.

²⁶⁶ Les khassonkés sont une ethnie d'Afrique de l'Ouest sahélienne.

²⁶⁷ Entretien avec Fabrice Chambon, 24 octobre 2014.

²⁶⁸ Tous les trimestres un débat lié à un sujet concernant les migrations (l'immigration et la mer, les roms...) est organisé dans la bibliothèque en partenariat avec la Cimade. Il est ensuite retranscrit dans le dossier « Causes communes » de l'association : <http://www.lacimade.org/publications?category=Causes+Communes>

3.1.2.3. *La nécessité d'une démarche globale*

Pour construire les animations culturelles du *New Americans Program* la bibliothèque du Queens a une démarche centralisée. Le bibliothécaire chargé de l'animation propose des actions culturelles aux bibliothèques du réseau qui les sélectionnent en fonction des publics desservis.²⁶⁹ De même, à la bibliothèque de Montreuil une personne est chargée de coordonner toutes les actions mises en place pour valoriser la richesse culturelle du territoire. Il s'agit de Renata Panekoucke, la responsable des projets en direction des publics non-francophones.²⁷⁰

Cette démarche doit également faire intervenir les acteurs du territoire impliqués dans l'accueil des migrants et dans la multiculturalité. Pour réaliser de telles actions, les partenariats sont indispensables. Ils permettent d'attirer du public et de bénéficier de l'expertise des partenaires.

La finalité de ces événements est double : faire connaître les cultures et inciter les personnes qui en sont originaires à fréquenter la bibliothèque. Il est nécessaire d'évaluer après chaque action si ces deux objectifs ont été atteints, comme le souligne Fabrice Chambon.

3.1.3. **Imaginer des services autour de la langue et de l'intégration**

Plusieurs services développés en France et à l'étranger pour favoriser l'apprentissage de la langue et l'intégration des migrants peuvent constituer des sources d'inspiration pour les professionnels.

3.1.3.1. *Faciliter l'installation des nouveaux arrivants*

3.1.3.1.1. L'organisation d'ateliers pratiques pour les nouveaux arrivants

La bibliothèque du Queens organise des conférences en langue étrangère sur des thèmes qui intéressent les primo-arrivants afin de faciliter leur installation à New York : le fonctionnement du système scolaire, la régularisation du statut civique, divers aspects de la vie quotidienne... Elle organise également des *Coping skills workshops* -des « ateliers d'acquisition de compétences pour se débrouiller »- en différentes langues. Ils portent sur un grand nombre d'aspect de la vie quotidienne des migrants : l'informatique, les questions de société... Émilie Garcia Guillen et Sylvie Tomic décrivent ces ateliers dans un article publié dans le bulletin des bibliothèques de France :

« On peut [...] citer l'organisation d'une rencontre en espagnol relative à l'achat d'un ordinateur dans l'annexe de Jackson Heights, ou une conférence en mandarin abordant la sécurité sur internet pour les enfants à la bibliothèque de Flushing. Enfin, les *coping skills workshops* concernent parfois des questions de société, par exemple la violence faite aux femmes, qui fait l'objet de rencontres en espagnol. Le respect des différentes cultures n'interdit pas à la Queens Library d'aborder au sein des ateliers des situations

²⁶⁹ É. Garcia Guillen et S. Tomic, « Un service public pensé pour la diversité », art cit.

²⁷⁰ Entretien avec Fabrice Chambon, 24 octobre 2014.

parfois taboues dans le pays d'origine, afin d'expliquer la vision autre qui prévaut aux États-Unis : ainsi, l'organisation de conférences et la réalisation d'un livret sur la maladie mentale en chinois sont un véritable défi étant donné l'interdit dont est frappée cette question en Chine. »²⁷¹

Des *Learning Plazas* (« des places pour apprendre ») sont mises en place à Denver de manière ponctuelle. Elles permettent d'aller à la rencontre des usagers potentiels dans l'espace public. Ces rencontres sont élaborées en partenariat avec un grand nombre d'acteurs du territoire (des associations, des entreprises, des institutions culturelles...). Des tables sont disposées en petits groupes. Les participants, notamment migrants, peuvent y rencontrer des avocats, participer à des ateliers de conversation, suivre des conférences sur des sujets pratiques, participer à des ateliers créatifs.²⁷²

La Bpi a créé un atelier début 2014 pour aider les nouveaux arrivants à Paris, migrants ou français, à s'installer. Il a été conçu en écho des collections du département « Savoirs pratiques » de la bibliothèque²⁷³. Le site de la Bpi le présente ainsi :

« Vous venez d'arriver à Paris? Evitez les écueils, facilitez-vous la vie et inscrivez-vous à l'atelier "S'installer à Paris"!

Découvrir la capitale, sortir, se loger, se soigner, trouver un petit boulot. Nous vous proposons d'aborder tous les thèmes de la vie quotidienne indispensables à la survie en milieu parisien.

En 1h30, venez découvrir nos ressources, nos bons plans et nous faire part des vôtres. Pour les non-francophones, nous vous donnerons aussi des tuyaux pour apprendre et parler le français à la bibliothèque et à Paris. »²⁷⁴

3.1.3.1.2. L'accompagnement individualisé : le recours à un médiateur

La bibliothèque de Toronto privilégie l'accompagnement individualisé au travers d'un « programme original et ambitieux »²⁷⁵, le *Library Settlement Program* (« le programme pour les bibliothèques »), mené avec le soutien du ministère canadien de l'immigration. Dans le cadre de ce programme, dix-neuf bibliothèques du réseau accueillent les permanences d'un travailleur social de l'une des agences communautaires du quartier. Ces travailleurs sociaux aident les immigrants en leur donnant des informations et des conseils sur des sujets divers : les démarches à faire pour inscrire un enfant à l'école, pour accéder à une couverture maladie, pour rechercher un appartement ou un emploi, pour apprendre une langue... Le bilan de cette action est positif, comme le constatent Émilie Garcia Guillen et Sylvie Tomic:

²⁷¹ É. Garcia Guillen et S. Tomic, « Un service public pensé pour la diversité », art cit.

²⁷² *American Libraries Magazine, Connecting Latinos with Libraries* / <http://www.americanlibrariesmagazine.org/article/connecting-latinos-libraries>, (consulté le 26 novembre 2014).

²⁷³ Entretien du 19 septembre 2014 à la BPI avec Mathilde Servet.

²⁷⁴ *S'installer à Paris*, <http://www.bpi.fr/sinstaller-a-paris>, 2 octobre 2014, (consulté le 26 novembre 2014).

²⁷⁵ É. Garcia Guillen et S. Tomic, « Un service public pensé pour la diversité », art cit.

« Ce service est efficace pour les immigrants, ainsi que pour les agences communautaires et la bibliothèque, qui y gagnent une plus grande visibilité ».²⁷⁶

Le recours à un médiateur de FTA pour accueillir les migrants afghans fréquentant la Bpi appartient à la même logique et a eu également un impact positif.

3.1.3.2. Les services autour de la langue

Un grand nombre de bibliothèques accueille des groupes FLE, des ASL et des groupes en alphabétisation. Certaines vont plus loin et proposent des services innovants. Ils représentent une véritable plus-value pour aider les migrants à apprendre la langue.

3.1.3.2.1. Les ateliers de conversation

L'organisation d'ateliers de conversation est un bon moyen d'accompagner les immigrés dans leur formation linguistique. Ils connaissent un véritable engouement dans certaines bibliothèques françaises.

Tous les vendredi après-midi, trois sessions d'ateliers d'une heure et quart sont organisées par la Bpi. Elles sont animées par des bibliothécaires et sont ouvertes à tous. Elles sont l'occasion pour les étrangers, issus de toutes les origines et de tous les milieux sociaux, de se rencontrer et de pratiquer leur français²⁷⁷. L'organisation de chaque séance dépend de l'animateur : certains préparent des jeux, d'autres lancent des thèmes de discussion (« qu'est-ce qui vous rend heureux ? », « qu'avez-vous fait cet été ? »)... Elles commencent toutes par une présentation des participants.

En s'inspirant de la Bpi, la bibliothèque municipale de Montreuil met en place des ateliers de conversation un mardi sur deux, de 18 à 20 heures. Gratuits et sans réservation, ils sont fréquentés par une dizaine de personnes qui discutent autour de thèmes préparés par le bibliothécaire qui anime l'atelier. Des professionnels, « des personnalités locales », sont parfois invités pour parler de leurs métiers. Le directeur de la Bibliothèque Municipale de Montreuil, Fabrice Chambon, constate que certains participants viennent de loin (une heure en transport en commun) car il y a un déficit de l'offre dans ce domaine en Ile-de-France²⁷⁸.

D'autres bibliothèques de cette région tentent de répondre à cette demande. Depuis mai 2014, la bibliothèque Vaclav Havel (Paris, 18^{ème}) organise des ateliers de « Parlottes » : durant une heure, le vendredi après-midi, tous les quinze jours (sauf pendant les vacances où ces séances sont hebdomadaires) et sans inscription, les personnes qui le souhaitent (maximum 10 personnes) peuvent se retrouver dans ces ateliers animés par deux bibliothécaires²⁷⁹. Depuis la rentrée 2014, la bibliothèque Louise Michel (Paris, 20^{ème} arrondissement) propose des ateliers de

²⁷⁶ *Ibid.*

²⁷⁷ Entretien du 19 septembre 2014 à la BPI avec Mathilde Servet et participation à un atelier de conversation

²⁷⁸ Entretien avec Fabrice Chambon, 24 octobre 2014.

²⁷⁹ <http://blog-bibliotheque.paris.fr/vaclavhavel/2014/09/17/la-parlotte-un-moment-dechange-en-francais>

conversation. La médiathèque Jean-Pierre Melville (Paris, 13^{ème} arrondissement)²⁸⁰ et la bibliothèque de Bobigny²⁸¹ réfléchissent actuellement à l'instauration d'un tel service. Depuis février 2014, le réseau des bibliothèques municipales de Plaine-Commune a instauré des « ateliers bla-bla-bla ». Dans la médiathèque Colette d'Epinais sur Seine, qui appartient à ce réseau, les bibliothécaires Samia Mahiout et Fatima Khald ont mis en place un groupe de conversation avec le projet suivant:

« Nous souhaitons offrir un espace de communication à des femmes désirant améliorer la qualité de leur expression orale en français. Ce projet va permettre à un groupe de femmes venant de tout horizon d'acquérir des compétences verbales, d'élargir leur vocabulaire et de s'exprimer de façon plus naturelle.²⁸² »

Ces initiatives ne se cantonnent pas à la région Ile-de-France. Des ateliers de conversation sont notamment organisés par la Médiathèque Maurice-Genevoix à Blois.²⁸³

3.1.3.2.2. La démarche ambitieuse de la bibliothèque de Vénissieux : proposer des animations autour de la langue²⁸⁴

Toutes les semaines, la médiathèque Lucie Aubrac située à Vénissieux, une banlieue populaire de Lyon, accueille un groupe en apprentissage FLE, pouvant aller jusqu'à une quinzaine de personnes. Les bibliothécaires proposent à chaque séance des animations nouvelles, en partenariat avec deux centres sociaux du territoire.

Pour pouvoir construire ces activités autour du langage, les bibliothécaires ont été formés pendant une année par Elise Amion, une formatrice FLE qui avait envie de travailler avec la médiathèque. Les bibliothécaires disposent de valises d'animations autour de thèmes variés : la santé, les métiers, la photo...²⁸⁵

Chaque thème est décliné en trois sessions d'ateliers. La première comporte une visite de la bibliothèque et la dernière séance se déroule dans le centre social. Chaque atelier dure deux heures.

Ils sont animés par un ou deux bibliothécaires accompagnés du formateur et souvent d'un bénévole. Les tâches de chacun sont bien définies : les bibliothécaires proposent les activités et les ressources mais ne corrigent pas le français. Cécile Chosson le souligne :

« Il s'agit de valoriser les ressources de la bibliothèque, les bibliothécaires ne font pas du FLE. »

Les animations sont construites à partir des ressources de la bibliothèque : des projections de documentaires qui donnent lieu à des débats, des livres dont il

²⁸⁰ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014.

²⁸¹ Dossier de demande de subventions au titre de la politique de la ville de la bibliothèque de Bobigny, 2014.

²⁸² Camille Hubert, *Pratiquer la langue française à la médiathèque : les « ateliers blabla »*, <http://legothequeabf.wordpress.com/2014/03/25/pratiquer-la-langue-francaise-a-la-mediathèque-les-ateliers-blabla/>, (consulté le 21 octobre 2014).

²⁸³ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales, juillet-septembre 2014

²⁸⁴ Entretien avec Cécile Chosson, médiathèque de Vénissieux, le 27 juin 2014

²⁸⁵ Des exemples d'activités sont donnés en annexe.

faut deviner le titre, des albums d'images auxquelles il faut associer des mots, des photographies de personnes que l'on va décrire, des chansons pour apprendre un vocabulaire nouveau... Les bibliothécaires ont également imaginé des mots croisés pour chaque thème.

Les participants sont principalement des femmes, arrivées en France au titre du regroupement familial. Participer à ces activités leur permet de rompre l'isolement auquel elles sont parfois confrontées, de « sortir de chez elles ».

Le bilan de cette action est très positif. Tous les ans, les centres sociaux et la bibliothèque la reconduisent. Pour ce faire, ils se réunissent au début de chaque année afin de fixer le calendrier des séances.

3.1.3.2.3. Les ateliers multimédia de la bibliothèque de Noisy-le-Sec

L'outil informatique est un medium intéressant pour apprendre le français. La bibliothèque de Noisy-le-Sec organise toutes les semaines des ateliers multimédia à partir du mini-site qu'elle a construit. Ces ateliers permettent aux allophones de se servir des ressources multimédia pour apprendre le français. Ils sont également initiés à l'informatique lorsqu'ils sont grands débutants.

Des groupes FLE ou en alphabétisation ainsi que des ASL sont accueillis dans l'espace multimédia de la bibliothèque une ou plusieurs fois, en fonction de la formule choisie par le formateur. Ces ateliers sont construits autour de thèmes différents et s'adaptent aux niveaux en français et en informatique du groupe accueilli.

Les participants peuvent ensuite s'entraîner en dehors de ces ateliers à partir du portail spécifiquement conçu pour eux. Beaucoup le font comme le montrent les pics de fréquentation du site.

Certains reviennent en salle multimédia lors des créneaux libres, en particulier lorsqu'ils sont assurés par l'agent multimédia chargé de ces ateliers. Du fait de ce succès, l'équipe de la bibliothèque réfléchit actuellement à mettre en place des créneaux spécialement réservés aux personnes voulant apprendre le français afin qu'ils puissent bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

3.1.3.2.4. Proposer des actions culturelles pour les allophones

Des actions culturelles peuvent permettre aux allophones d'améliorer leur français mais aussi de découvrir de nouvelles formes d'expressions artistiques. Des jeux littéraires, des lectures, des ateliers d'écriture peuvent notamment être imaginés.

La bibliothèque de Noisy-le-Sec a mené une action culturelle pluridisciplinaire ambitieuse²⁸⁶. En partenariat avec une compagnie de danse en résidence au Théâtre des Bergeries²⁸⁷ et une association ASL pour les femmes, un atelier d'écriture autour du repas²⁸⁸ a été organisé à la bibliothèque. A partir des

²⁸⁶ Entretien avec Marion Serre, 17 septembre 2014.

²⁸⁷ Il s'agissait de la Compagnie Pernette : http://www.compagnie-pernette.com/danse_contemporaine.php/148-fr (consulté le 30 novembre 2014).

²⁸⁸ Le thème du repas est utilisé par d'autres bibliothèques pour favoriser le dialogue interculturel. Très symbolique, il permet facilement l'échange et le partage. Le Rize organise par exemple chaque année une animation autour de la cuisine et d'une thématique nouvelle : l'amitié franco-algérienne en 2012, « Comme à la maison » en 2013, le pain dans un cycle sur « la religion dans la ville » en 2014.

textes ainsi créés, une chorégraphie a été imaginée et interprétée par les participantes sous la supervision de la compagnie de danse. Elle a donné lieu à une restitution dansée sur le parvis de la médiathèque devant trois-cents personnes. La responsable de l'association était très motrice. Dans ses cours, elle avait axé son travail sur le vocabulaire du repas. Les femmes, toutes étrangères, parlaient très mal le français au début de l'événement, cette action a eu un impact très positif sur leur apprentissage du français et leur perception de la médiathèque, comme le raconte Marion Serre :

« Lors du premier atelier, une des participantes ne savait pas dire « fourchette » et « assiette » [...] son niveau de français a progressé à une grande rapidité. Deux années après, elle était stagiaire à la médiathèque et avait engagé des démarches pour faire une formation en alternance pour devenir libraire »

Construire des actions culturelles à destination des publics migrants nécessite d'être à la fois humble et ambitieux. Humble, car il faut savoir accepter qu'une action n'ait pas fonctionné et que les publics visés ne se soient pas retrouvés dans l'offre culturelle proposée. Il convient alors de s'interroger sur la façon dont il est possible de répondre à leurs besoins. Mais « il ne faut pas renoncer pour autant », souligne Marion Serre. La bibliothèque en mettant en place des animations culturelles peut faire découvrir à ces publics de nouveaux horizons. La directrice de la Bibliothèque de Noisy-le-Sec de 2008 à 2013 constate ainsi :

« Il faut être respectueux des personnes. Souvent la bibliothèque a des surprises dans les actions qu'elle entreprend. Elle peut même aller plus loin que ce qu'elle avait prévu. »²⁸⁹

3.1.4. Développer des stratégies de communication à destination du public migrant

3.1.4.1. Les ambassadeurs de la bibliothèque de Waukegan

Aux Etats-Unis, à Waukegan, les immigrés clandestins sont souvent éloignés des bibliothèques. Pour faire face à ces réticences, le programme *Promoteurs* (les promoteurs) recrute des ambassadeurs de la bibliothèque au sein des leaders de la communauté hispanique. Ces « promoteurs » sont équipés de tablettes tactiles et ont des polos aux couleurs de la bibliothèque. Ce programme a reçu des subventions de l'*American Library Association*.

3.1.4.2. Mettre en place des outils de communication à destination des migrants allophones

3.1.4.2.1. Concevoir un portail internet adapté

Le portail internet de la bibliothèque est un outil de communication intéressant pour aller vers les migrants. Des portails de bibliothèques américaines sont spécifiquement pensés pour s'adresser à tous les publics, même à ceux qui ne maîtrisent pas la langue du pays. La bibliothèque publique de New York a ainsi un

²⁸⁹ Entretien avec Marion Serre, le 17 septembre 2014.

portail en russe, en chinois et en espagnol. Celui de la bibliothèque du Queens est également multilingue²⁹⁰.

La bibliothèque de Montreuil a mis en place une page « Je ne parle pas la langue » pour présenter la bibliothèque aux personnes ne maîtrisant pas le français. Cette page est traduite en 11 langues dont le chinois, l'anglais, l'arabe, le portugais, l'espagnol, le turc et le tamoul.

De même, la page de présentation de la bibliothèque de Grenoble est disponible en 7 langues (arabe, français, portugais, espagnol, italien, anglais et allemand). Il s'agit de toutes les langues représentées dans une de ses annexes : la bibliothèque municipale internationale qui est également le centre de documentation et d'information du lycée international. Grenoble comptant une grosse communauté de scientifiques et d'ingénieurs originaires de différents pays d'Europe, il était utile de développer des outils de communication spécifiques pour ce public particulier.²⁹¹

Le site internet de la bibliothèque publique de Montréal vaut le détour. Dans le « Carrefour de la bibliothèque » une page est spécifiquement dédiée aux nouveaux arrivants et leur présente les services et les collections pensés pour eux. Une autre page est consacrée aux collections en langue d'immigration. Pour chaque service et collection proposés, les usagers peuvent trouver la liste des bibliothèques concernées et leurs localisations. Ils peuvent également avoir accès à d'autres sites pouvant leur être utiles dans leurs démarches (associations, sites pour trouver un emploi...). Ce portail est très didactique et facile d'accès.²⁹²

3.1.4.2.2. Utiliser d'autres outils

Des bibliothèques françaises ont mis en place des outils de médiation pour toucher les publics migrants allophones. Le réseau des médiathèques de Plaine Commune propose des plaquettes « Lire, écouter, voir »²⁹³ pour promouvoir ses fonds en langues d'immigration. Une plaquette est consacrée au fonds tamoul de la médiathèque John Lennon de la Courneuve, une autre s'intéresse aux fonds turc de la Maison du Temps Libre à Stains et la dernière, la plus récente, recense les documents en chinois disponibles à la médiathèque André Breton d'Aubervilliers.

L'objectif de ces fascicules est de permettre aux bibliothèques d'« entrer en relation avec les communautés en présentant leur background culturel tout en donnant un outil de médiation des collections »²⁹⁴. Ainsi, chaque fascicule contient un catalogue bilingue des fonds présentés ainsi que « des entretiens, des portraits, des points de vues apportant un éclairage sur le pays présenté »²⁹⁵. Ces outils ont été élaborés par des bibliothécaires et des journalistes. Ces derniers ont rédigé des articles de fond sur les parcours migratoires des communautés tamoule, turque ou

²⁹⁰ La présentation de Sandrine Ferrer, « Cultures d'ici et d'ailleurs. Le multiculturalisme en bibliothèque », mentionne ces exemples : <http://fr.slideshare.net/Euterp/cultures-dici-et-dailleurs-le-multiculturalisme-en-bibliotheque-sandrine-ferrer-euterpe-consulting> (consulté le 8 octobre 2014).

²⁹¹ La bibliothèque organise également des clubs de lecteurs dans différentes langues.

²⁹² Ville de Montréal - Réseau des bibliothèques publiques de Montréal - Introduction, http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5564256&_dad=portal&_schema=PORTAL, (consulté le 26 novembre 2014).

²⁹³ Réseau des médiathèques de Plaine Commune, <http://www.mediatheques-plainecommune.fr/opacwebaloes/index.aspx?IdPage=1343>, (consulté le 26 novembre 2014).

²⁹⁴ *Ibid.*

²⁹⁵ « Réseau des médiathèques de Plaine Commune », art cit.

chinoise. Leur réalisation s'est échelonnée sur plus d'un an et a nécessité des moyens financiers élevés.²⁹⁶

A Helsinki, pour promouvoir le réseau de lecture publique et, en particulier, la bibliothèque multilingue, des cartes ont été créées dans différentes langues. Au recto, une personne tient un écriteau « Notre bibliothèque. www.helmet.fi ». Au verso, il est écrit « Saviez-vous que nous avons des livres, de la musique, des films et des journaux en plusieurs langues dans notre bibliothèque ? ».

Les guides multilingues de la bibliothèque de Bobigny décrits précédemment sont également des outils intéressants pour s'adresser directement aux publics allophones.

*

La bibliothèque a donc des leviers d'actions pour bien accueillir les publics migrants. Pour faire en sorte que les collections, les services et la médiation puissent répondre aux besoins de ces publics, il est souvent judicieux de développer des partenariats.

*

3.2. NOUER ET APPROFONDIR DES PARTENARIATS

Pour accueillir les migrants, une multitude d'acteurs intervient. Ils ont des vocations différentes (l'apprentissage du français, l'intégration, l'accès au droit...) et peuvent être publics ou privés. L'Office français de l'immigration et de l'intégration, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, les centres sociaux, les caisses d'allocation familiales, centres communaux d'action sociale jouent par exemple un rôle essentiel dans ce domaine.

Pour les bibliothèques, nouer des partenariats²⁹⁷ avec ces organismes présente de nombreux avantages : ils peuvent être à la fois des relais et des vecteurs d'actions. Toutefois, pour être efficaces, ces relations doivent être pensées de manière adéquate.

3.2.1. L'importance des partenariats

3.2.1.1. Le développement des partenariats dans les bibliothèques

Un nombre croissant de bibliothèques publiques nouent des partenariats avec des structures extérieures pour toucher de nouveaux publics et développer de nouveaux services. Cette évolution permet à la bibliothèque d'être plus en prise avec les réalités sociales de la cité dans laquelle elle s'inscrit²⁹⁸. Dans les pays anglo-saxons, les partenariats font pleinement partie de la stratégie globale des

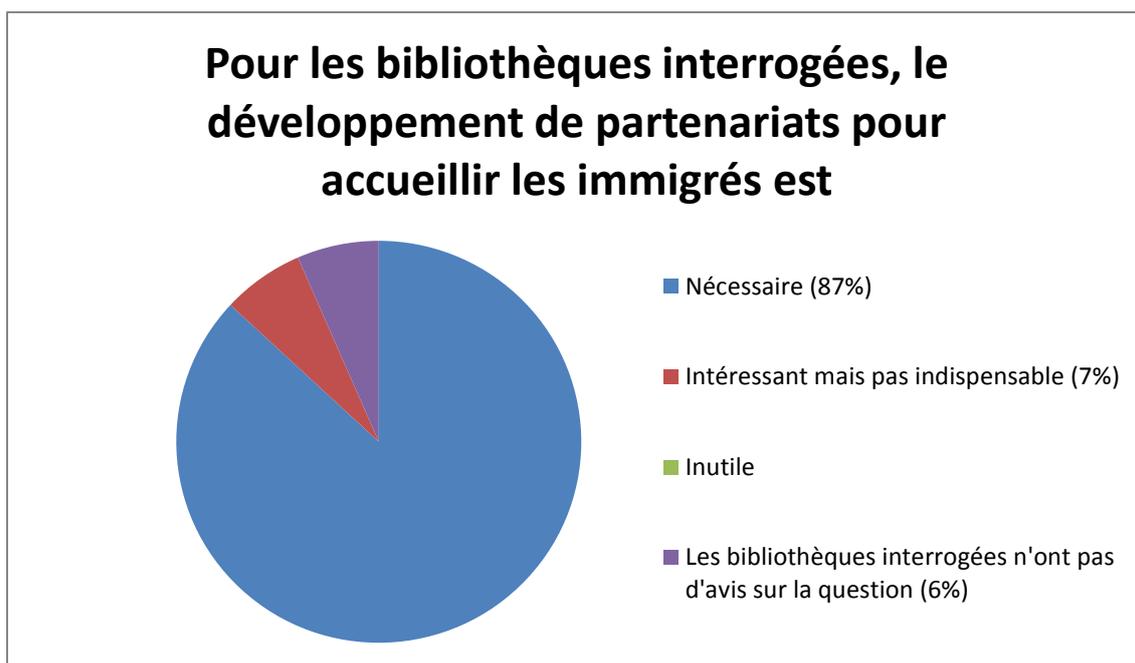
²⁹⁶ Lucie Leprevost-Grancher, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions, op. cit.*

²⁹⁷ Selon le dictionnaire de l'ENSSIB, les partenariats sont « les accords que nouent les bibliothèques avec des organismes ou institutions extérieures à leur domaine propre, afin de faire bénéficier leurs publics respectifs des atouts dont ils sont porteurs. »

²⁹⁸ *Bibliothèques dans la cité / partager des savoirs, faire société*, <http://www.bibliothequesdanslacite.org/>, (consulté le 26 novembre 2014).

établissements.²⁹⁹ En Grande-Bretagne, ils sont vus comme une des conditions de l'existence de la bibliothèque et de ses services. En France, des réflexions professionnelles ont permis de mettre en exergue la nécessité de ces partenariats, la bibliothèque devenant une « bibliothèque partenaire » pour reprendre le nom de la journée d'étude de l'ADBDP des 7, 8 et 9 novembre 2005. L'initiative *Bibliothèques dans la cité* de la Délégation à la coopération nationale et internationale de la Bpi met, par exemple, en avant le rôle crucial que jouent ces relations pour la cohésion sociale et l'inclusion de la bibliothèque dans la cité³⁰⁰.

Dans le domaine de l'accueil des migrants, ces partenariats sont des vecteurs d'actions primordiaux. La majorité des professionnels juge que le développement des partenariats est nécessaire pour accueillir ces publics. Ils sont 88% à le penser en bibliothèques municipales et intercommunales³⁰¹, 84% en BDP³⁰².



Source : résultats des questionnaires relatifs à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales et dans les BDP, juillet-septembre 2014

3.2.1.2. *L'utilité des partenariats pour accueillir certains publics immigrés*

Pour accueillir les migrants, les bibliothèques nouent des partenariats avec des organismes aux statuts différents : 52% des bibliothèques appartenant au bloc communal qui ont répondu au questionnaire ont développé des partenariats dans ce

²⁹⁹ L. Henry, Les partenariats des bibliothèques publiques en France et au Royaume-Uni., Mémoire, Université Paris : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48969-les-partenariats-des-bibliotheques-publiques-en-france-et-au-royaume-uni-des-instruments-strategiques.pdf%20GOULDING,%20Public%20Libraries%20in%20the%2021st%20Century%20-%20Defining%20Services%20and%20Debating%20the%20Future.%20Aldershot> (consulté le 8 octobre 2014).

³⁰⁰ « Bibliothèques dans la cité | partager des savoirs, faire société », art cit.

³⁰¹ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-août 2014.

³⁰² Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques départementales de prêt, juillet-août 2014.

domaine avec des associations, 40% avec des centres sociaux, 13% avec des foyers d'immigrés, 29% avec des organismes de formation, 24% avec d'autres structures et 28% n'ont pas de partenariats dans ce domaine. Ces partenariats présentent divers avantages.

3.2.1.2.1. Des partenariats pour toucher les publics migrants éloignés des bibliothèques

Comme l'écrit Dominique Arot, les partenariats sont « un gage de démultiplication et de renouvellement des publics. »³⁰³ Ils permettent d'attirer des publics éloignés des bibliothèques, ils sont l'occasion « d'entrer en contact avec le milieu associatif local et de faire venir à la bibliothèque [de nouveaux] habitants ». Comme vu précédemment, certains publics immigrés sont réticents à venir en bibliothèque. Les partenariats font pleinement partie de la « politique d'information et de communication de la bibliothèque » pour aller vers ces publics. Comme le résume Michelle Dumeix :

« Sans partenariats, on n'atteint pas ce public. C'est le B.A.-BA ».

3.2.1.2.2. Des partenariats pour bénéficier de nouvelles compétences

Les partenariats permettent également à la bibliothèque de bénéficier de l'expertise d'autres acteurs. Le directeur de la bibliothèque de Montreuil souligne que les partenariats constituent un véritable apport de compétences et sont indispensables au développement de certains services. Ils permettent notamment d'approfondir la connaissance de la bibliothèque du public migrant.

Marie-Pierre Cordier a montré la nécessité de nouer des partenariats pour développer des projets relatifs à l'alphabétisation des migrants³⁰⁴. Les bibliothécaires ne disposent pas des compétences pédagogiques pour mener seuls de telles actions. Les partenariats avec des associations d'immigrés ou des organismes qui prennent en charge des immigrés peuvent également permettre aux bibliothécaires de mieux connaître leurs publics et leurs besoins. Dans le champ social, Dominique Arot constate que ces relations sont nécessaires et permettent à la bibliothèque de se positionner comme un acteur clef :

« Les bibliothèques n'ont ni la charge ni les moyens de porter remèdes, seules, aux difficultés sociales qui les entourent, mais leur solidarité active avec tous les organismes et les acteurs qui œuvrent sur ce terrain rend leur contribution précieuse. »³⁰⁵

3.2.1.2.3. Des partenariats comme vecteurs de rationalisation des ressources utilisées pour accueillir les publics migrants

Les partenariats apportent des ressources aux bibliothèques et peuvent également être un facteur de rationalisation des moyens. Annie Aubert résume les différents apports des partenariats pour la bibliothèque :

³⁰³ Dominique Arot et al, *Les partenariats des bibliothèques*, Paris, France, Association pour la diffusion de la pensée française, 2002, 367 p.

³⁰⁴ Marie-Pierre Cordier, *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques actions, partenariats*, Villeurbanne, France, Enssib, 2012.

³⁰⁵ D. Arot et al., *Les partenariats des bibliothèques*, op. cit.

« Réussir un partenariat, c'est intégrer la politique de lecture publique à une politique plus globale, c'est travailler plus efficacement avec des publics nouveaux, c'est rationaliser et rentabiliser le fonctionnement de l'établissement. »³⁰⁶

Les partenariats peuvent être des partenariats « gagnant-gagnant », chacun profite alors des ressources de l'autre partie. Le service rendu au public migrant visé est ainsi plus efficace qu'il ne l'aurait été si la bibliothèque et la structure partenaire avaient agi seules.

Pour de nombreux formateurs, les partenariats avec les bibliothèques présentent des avantages³⁰⁷. Avoir accès aux ressources de la bibliothèque est très apprécié. La médiathèque départementale du Loiret propose par exemple des documents à un centre d'accueil des demandeurs d'asile, à des associations de lutte contre l'illettrisme, à des organismes de formation au français langue étrangère, à des centres sociaux et aux Maisons du Département. La BDP des Ardennes soutient également des actions menées par les centres sociaux du territoire.³⁰⁸

Dans le domaine de l'apprentissage du français, les formateurs pensent qu'il est positif pour les apprenants d'aller dans un lieu qui n'est pas perçu comme faisant partie du cadre scolaire. Ils soulignent qu'il est bénéfique pour les migrants d'avoir accès à cet espace public qu'est la bibliothèque. Elle est vue comme un lieu d'intégration et de socialisation. Signe de cet intérêt porté aux établissements de lecture publique, le Réseau des Acteurs de la Dynamique des ASL a créé des fiches pédagogiques pour permettre « l'exploration tangible de la bibliothèque » par les apprenants.

3.2.2. L'approfondissement des partenariats, mode d'emploi

3.2.2.1. La nécessité d'aller vers les partenaires

3.2.2.1.1. Une image des bibliothèques contrastée

La bibliothèque n'est pas toujours identifiée comme un partenaire potentiel par les différents organismes s'occupant des immigrés. « Je ne pensais pas qu'une bibliothèque pourrait être intéressée », « Je ne pensais pas à la bibliothèque pour aller chercher des ressources » m'ont par exemple dit certains formateurs FLE³⁰⁹.

L'image que certaines structures ont des bibliothèques peut freiner le développement des partenariats. Des travailleurs sociaux et des formateurs ayant travaillé avec des bibliothèques ont pointé des difficultés :

« Ce que je ressens c'est que le milieu des bibliothèques, a un fonctionnement un peu fermé. Lorsqu'on s'écarte des missions, il faut faire des demandes. C'est assez procédurier »

³⁰⁶ Annie Aubert, *Pratiquer le partenariat pour participer à la vie locale*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0086-010>, 1 janvier 2000, (consulté le 26 novembre 2014).

³⁰⁷ Marie-Pierre Cordier et Gérard Régimbeau, *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques actions, partenariats, op. cit*

³⁰⁸ Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les BDP, juillet-septembre 2014

³⁰⁹ Entretiens

« C'était hyper compliqué à monter car les bibliothécaires ont des plannings surchargés, nous on s'est vraiment calé sur leurs disponibilités. C'était un vrai casse-tête. Elles sont tout le temps débordées. »

D'autres structures, au contraire, ont depuis longtemps envie de construire des actions avec les bibliothèques, notamment car elles sont vues comme un « lieu de liberté » et ont un « lien particulier avec la langue et les livres »³¹⁰. Certaines sont porteuses d'initiatives. Pénélope Chauvin, responsable du centre ressources de l'Ain raconte par exemple :

« Quand j'étais formatrice j'ai souvent eu envie de faire ces liens avec les bibliothèques. [...] En tant que centre documentaire, nous avons un fonds de livre adapté pour les formateurs, c'est vrai que j'aimerais bien faire le lien avec la BDP... Qu'on se mette sur la même base de données, par exemple, pour que les formateurs puissent trouver des supports de cours. Peut-être [que] des passerelles pourraient être faites pour travailler avec la BDP, pour élaborer des bibliographies de recueils accessibles aux faibles lecteurs ou pour les personnes qui apprennent le français. »³¹¹

3.2.2.1.2. Une bonne communication pour faciliter le développement des partenariats

Pour améliorer cette image nuancée, une bonne stratégie de communication est indispensable. Nouer et approfondir des partenariats nécessitent un constant effort de la part de la bibliothèque pour aller vers les différentes structures qui travaillent dans le domaine de l'accueil des migrants : associations, services sociaux, centres d'accueil... Beaucoup des professionnels interrogés mettent en avant la nécessité de se faire connaître, en expliquant les missions de la bibliothèque et sa démarche.

Les partenariats s'entretiennent et nécessitent du temps. Il est primordial de faire en sorte qu'une relation de confiance lie le partenaire à la bibliothèque et « cette confiance s'entretient », comme le soulignent Sylvie Henrion et Michelle Dumeix³¹². « Lorsque la bibliothèque arrête d'entretenir ses partenariats durant un moment, aussi court soit-il, il faut tout recommencer » explique un autre professionnel interrogé.

Il existe un cercle vertueux : plus la bibliothèque a des partenaires, plus les structures souhaitent travailler avec elle. Dans certains territoires, les associations ont clairement identifiées la bibliothèque comme un partenaire potentiel. Cécile Chosson a constaté que la bibliothèque de Vénissieux est très connue des associations.³¹³ Il en va de même pour la bibliothèque du RIZE à Villeurbanne³¹⁴ qui est identifiée par de nombreux organismes comme un acteur majeur dans le champ de la mémoire et de l'immigration.

³¹⁰ Marie-Pierre Cordier et Gérard Régimbeau, *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques actions, partenariats, op. cit*

³¹¹ Entretien avec Pénélope Chauvin au Centre de ressources Ecrit 69, Villeurbanne, 12 septembre 2014.

³¹² Entretien avec Michelle Dumeix et Sylvie Henrion à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, le 18 septembre 2014

³¹³ Entretien avec Cécile Chosson, médiathèque de Vénissieux, le 27 juin 2014.

³¹⁴ Entretien avec Elisabeth Saby et Géraldine Zamant, médiathèque du RIZE, 11 septembre 2014.

Il également nécessaire de dissiper les malentendus et de clarifier les rôles de chacun. Sylvie Henrion, responsable de l'accueil des partenaires de la bibliothèque de Bobigny, souligne ainsi³¹⁵ :

« Il faut savoir garder sa place quand on fait des partenariats, voir ce qu'on peut apporter »

La bibliothèque doit également s'efforcer de « parler la même langue » que ses collaborateurs. Dans le domaine de l'apprentissage du français, il est essentiel de maîtriser un jargon spécifique, de faire la différence entre le FLE, l'alphabétisation et les ASL par exemple. Les bibliothécaires ont notamment dû s'adapter au développement de la démarche ASL et proposer des actions en adéquation avec cette méthode d'apprentissage qui s'appuie sur le contexte social et quotidien de l'apprenant pour favoriser son insertion dans la cité. Marion Serre remarque ainsi :

« Il est très important d'échanger sur les pratiques. A un moment nous ne nous comprenions plus avec les professeurs : eux disaient « ASL » et nous nous disions encore « FLE » ». ³¹⁶

Pour Dominique Arot, ces interactions avec les partenaires doivent enfin s'accompagner d'attitudes particulières. Elles sont recensées sur le site de l'*American Library Association* (ALA) :

- « Avoir une vision claire de ce que votre bibliothèque présente et de ce qu'elle peut apporter dans le partenariat qu'on lui propose.
- Rechercher avec votre partenaire potentiel les sources possibles de conflits et les domaines d'intérêt réciproques, rechercher quelle est l'offre et quel est le bénéfice de la bibliothèque.
- Assurez-vous que votre équipe et votre tutelle comprennent la nature de ce partenariat, ses exigences et ses apports.
- Désignez une personne pour coordonner et alimenter ce partenariat.
- Ne sous-estimez pas la valeur de votre bibliothèque. Sa réputation et sa visibilité dans la communauté constituent une source inestimable d'ouverture au partenariat. » ³¹⁷

3.2.2.2. L'importance de la formalisation

La littérature professionnelle insiste sur la nécessité de formaliser les différents partenariats³¹⁸. Elle peut se présenter sous différentes formes. Claudie Tabet évoque par exemple la « signature de protocoles, de conventions, de circulaires » ou la « rédaction d'un cahier »³¹⁹.

³¹⁵ Entretien avec Michelle Dumeix et Sylvie Henrion à la bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, le 18 septembre 2014

³¹⁶ Entretien avec Marion Serre, 17 septembre 2014

³¹⁷ D. Arot et al., *Les partenariats des bibliothèques*, op. cit.

³¹⁸ Pauline Darleguy, Marie-Laure Gestin et Abdelouahed Allouche, *Quelles chartes pour quels partenariats ? Réflexions à partir de la bibliothèque de la Goutte d'Or de la Ville de Paris*, Villeurbanne, Rhône, France, 2008, 64 p.

³¹⁹ Claudie Tabet, *La bibliothèque « hors les murs »*, Paris, France, Éd. du Cercle de la librairie, 2004, 317 p.

Formaliser permet d'inscrire pleinement les partenariats dans la stratégie de l'établissement. Une réflexion sur les attentes de chaque partenaire peut ainsi être menée.

Il ressort toutefois des entretiens réalisés dans le cadre de ce mémoire que peu de bibliothèques formalisent leurs partenariats.

3.2.2.3. La bibliothèque municipale de Noisy-le-Sec, une démarche partenariale réussie dans le domaine de l'accueil des migrants³²⁰

La bibliothèque de Noisy-le-Sec a développé des partenariats pour mettre en place des services dans le domaine de l'apprentissage du français. Ils font pleinement partie de la stratégie de l'établissement pour accueillir tous les publics.

3.2.2.3.1. Une stratégie de communication multicanale

Sur le site internet de la médiathèque, un onglet « professionnel » est destiné à l'ensemble des partenaires de la bibliothèque. Une page est spécifiquement dédiée aux professionnels FLE et ASL³²¹. Elle leur permet d'accéder à une courte présentation de la bibliothèque et de consulter l'ensemble des services qui leur sont spécifiquement proposés. Les coordonnées de la médiathèque (email, téléphone...) sont également rappelées.

De même, chaque année, la médiathèque demande au Centre Communal d'Action Social (CCAS) de la ville de convier toutes les associations FLE et ASL du territoire. Cette réunion, permet à la bibliothèque de Noisy-le-Sec de présenter ses ressources, ses services et son portail.

3.2.2.3.2. Les formules proposées aux partenaires

La bibliothèque de Noisy-le-Sec est une réelle force de proposition. Elle propose différentes formules aux associations FLE et ASL du territoire.

La carte collectivité leur permet d'emprunter gratuitement jusqu'à quatre-vingt dix documents pour deux mois. La médiathèque leur propose également plusieurs formes d'accueil. Tout au long de l'année, les associations peuvent choisir entre une visite découverte de la bibliothèque et une session qui comprend une visite de l'établissement et une ou deux séances d'ateliers multimédia. Celles-ci peuvent se construire autour d'un thème de travail ou de recherche proposé par le référent du groupe.

La bibliothèque développe ses partenariats en fonction de ses propres contraintes d'organisation pour assurer « de bonnes conditions d'accueil ». Une demi-journée est dédiée aux ateliers multimédia dans la médiathèque et l'annexe. Elle l'expose très clairement sur son site internet. Lors de la réunion de présentation, elle le souligne également, pour empêcher toute forme de frustration et d'incompréhension chez ses partenaires.

*

³²⁰ Entretien avec Marion Serre, 17 septembre 2014

³²¹ <http://www.mediathèque-noisylesec.org/professionnel.html> (consulté le 19 octobre 2014).

Développer des partenariats est primordial pour bien prendre en compte les spécificités de certains publics migrants. Pour être efficaces, ceux-ci doivent faire pleinement partie de la politique de l'établissement. Penser l'accueil des migrants nécessite également de réfléchir à ses propres pratiques professionnelles.

*

3.3. ADAPTER ET ENRICHIR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

L'accueil des publics migrants interroge enfin les pratiques professionnelles. En effet, ces actions ont souvent des répercussions à l'intérieur de l'équipe et nécessitent une gestion des ressources humaines adaptée. Tisser des relations avec d'autres bibliothèques permet également d'accroître ses compétences et sa visibilité dans ce domaine.

3.3.1. Incidences sur les membres de l'équipe

3.3.1.1. Des actions valorisantes mais parfois difficiles

Pour la grande majorité des professionnels interrogés, mener des actions à destination du public migrant est extrêmement « valorisant pour les professionnels », « enrichissant » et « passionnant ». Ce public est souvent perçu comme facile car il est très demandeur et reconnaissant.

Toutefois, des difficultés ont également été mises en avant du fait notamment de problèmes de communication et de différences culturelles. Une directrice de bibliothèque contactée note ainsi :

« Si leur accueil est légitime, il se pose de gros problèmes culturels liés aux statuts des bibliothèques et/ou des femmes dans leur pays d'origine. »³²²

3.3.1.2. Des compétences indispensables

Il ressort des entretiens entrepris dans le cadre de ce mémoire que certaines compétences sont nécessaires pour accueillir les publics migrants. Une capacité d'adaptation élevée et de bonnes qualités relationnelles sont tout d'abord indispensables dans un domaine où les relations interculturelles ont une place centrale.

Maîtriser des langues étrangères est souvent opportun. Savoir parler anglais est nécessaire pour pouvoir bien communiquer avec certains migrants. Dans la bibliothèque municipale de Calais, par exemple, des problèmes de communication ont pu être constatés entre les immigrés et les membres de l'équipe ne parlant pas anglais. Pour y faire face, un vademecum français-anglais, référençant le vocabulaire indispensable pour l'accueil en bibliothèque, a été édité en interne. Olivier Ploux, directeur du réseau des médiathèques du Beauvaisis, souligne également cette importance de l'anglais pour communiquer avec certains migrants³²³ :

³²² Questionnaire relatif à l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques municipales et intercommunales, juillet-septembre 2014.

³²³ *Ibid.*

« Les agents d'accueil ont souhaité suivre une formation de base pour pouvoir répondre aux demandes de certains touristes mais également aux primo-arrivants venant des pays anglo-saxons. »

La maîtrise de l'arabe par un membre de l'équipe peut également être un atout pour accueillir les migrants, comme l'ont constaté les professionnels de la bibliothèque Georges Perec de Vaulx-en-Velin³²⁴.

La bonne connaissance de la culture des migrants présente, d'autre part, une utilité certaine –notamment pour construire un fonds documentaire ou pour dessiner une programmation d'action culturelle-. Un grand nombre de professionnels interrogés souligne qu'il est primordial d'être curieux et de se renseigner sur les pays dont sont issus les immigrants fréquentant la bibliothèque.

3.3.2. Conséquences sur la gestion des ressources humaines

3.3.2.1. Réflexions autour de la composition de l'équipe

Le Manifeste de l'Ifla/Unesco sur la bibliothèque multiculturelle préconise que le personnel de la bibliothèque soit « le reflet des caractéristiques culturelles et linguistiques de la communauté » afin « d'assurer la conscience culturelle, de refléter la communauté que la bibliothèque dessert et de favoriser la communication. »³²⁵

Cette position n'est pourtant pas partagée par la majorité des professionnels en France.³²⁶ S'il peut être bénéfique d'avoir au sein de son équipe une personne issue d'une culture très représentée sur le territoire desservi, il ne s'agit pas d'une nécessité.

De plus, en droit français, recruter une personne en raison de son origine ethnique est contraire au principe constitutionnel d'égal accès à la fonction publique. L'article 6 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen énonce en effet :

« Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux, sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois publics, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents. »

3.3.2.2. Un besoin de formation non satisfait

Penser l'accueil des migrants en bibliothèque nécessite de sensibiliser et de former le personnel aux questions qui y ont trait. Ces préconisations font écho à celles du Manifeste de l'Ifla/Unesco sur la bibliothèque multiculturelle :

« Le personnel de la bibliothèque est l'intermédiaire actif entre les usagers et les ressources. Les employées doivent recevoir une formation professionnelle et un perfectionnement centrés sur les services aux communautés multiculturelles, la communication et la sensibilité dans un

³²⁴ Entretien au sein de la bibliothèque Georges Perec de Vaulx-en-Velin avec Laëtitia Bau, Barama Fatiha et Dominique Bonny, le 24 juin 2014.

³²⁵ Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions (IFLA), « Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle », art cit.

³²⁶ Entretiens.

environnement interculturel, la non-discrimination, les cultures et les langues. »

Mais dans ce domaine l'offre de formation proposée par les organismes de formation spécifiques aux bibliothèques et/ou à la fonction publique territoriale (le Centre national de la fonction publique territoriale, les centres de gestion, l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques...) est encore balbutiante.

Des académies organisent des cycles de formation. L'Académie de Créteil a notamment organisé des conférences autour de l'accueil du public allophone auxquelles a participé la bibliothèque municipale de Montreuil. Une matinée a par exemple été consacrée à « la littérature de jeunesse multilingue »³²⁷.

Des bibliothèques essayent de monter des maquettes de formation adaptées aux besoins de leurs personnels dans ce domaine, mais ces initiatives sont pour le moment minoritaires. C'est notamment le cas à Vénissieux où une formatrice FLE a formé pendant une année les bibliothécaires pour leur permettre de construire des activités d'aide à l'apprentissage du français. Les formations proposées aux bibliothécaires de Montreuil sont également intéressantes. En 2013, ils ont été formés par une libraire travaillant à la Librairie de l'Institut du Monde Arabe sur la « Littérature contemporaines et les pratiques culturelles dans les pays arabophones ».

Des réseaux professionnels proposent également des formations. L'Association bibliothèques en Seine-Saint-Denis met en place des journées de formation et d'étude. En 2012, la journée professionnelle « Les fonds FLE/LVE en médiathèque : quels publics, quels outils ? » a par exemple permis aux professionnels de mieux comprendre la différence entre toutes les formes de pédagogie utilisées pour enseigner le français. Une formatrice ASL était notamment invitée pour donner des repères aux professionnels et les aider à mieux comprendre cette méthode d'apprentissage. En 2013, une journée d'étude sur l'immigration, une journée de formation sur l'immigration à l'école et une formation sur les jeunes et le multiculturalisme ont notamment été organisées.

3.3.3. La nécessité de favoriser les échanges entre bibliothèques

Echanger avec d'autres bibliothèques permet d'augmenter sa visibilité, de favoriser les synergies et d'acquérir de nouvelles compétences. Ces échanges sont encore embryonnaires. Il existe souvent une grande méconnaissance du travail des autres bibliothèques.

Toutefois, certaines initiatives existent. Les professionnels de la bibliothèque municipale de Montreuil participent notamment à des formations en direction des professionnels des bibliothèques ainsi qu'à des échanges autour du travail avec les publics non-francophones. Dans la région Rhône-Alpes, des professionnels des bibliothèques de Meyzieu et de Vénissieux échangent également sur ces sujets de manière informelle.

³²⁷ Conférence « La littérature de jeunesse multilingue : vers une nouvelle pédagogie de la littéracie » par Christine Hélot, <http://www.ac-creteil.fr/enseignements-mercredisdecreteil-videotravailler.html> (consulté le 8 octobre 2014).

De même, certains réseaux se sont créés. L'Association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis est à ce titre exemplaire³²⁸. Elle permet aux professionnels du département de « développer une réflexion commune sur les pratiques, les évolutions et les nouveaux enjeux de la profession, par l'organisation de rencontres professionnelles et de journées d'étude », de « mutualiser et [d'] échanger, autour de groupes de travail, des compétences et des moyens logistiques » et « de mettre en œuvre des projets culturels et littéraires à l'échelle départementale ». Dans le cadre de cette association, le groupe de travail FLE/LVE et actions sociales se réunit cinq fois par an. Les thématiques qu'il traite ont souvent un lien avec l'accueil des immigrés dans les bibliothèques. Il permet notamment d'aider les bibliothèques à « constituer des fonds pertinents » et « à guider les publics parmi ces ressources »³²⁹.

Le groupe de travail « Légothèque » de l'Association des Bibliothécaires de France sur les « bibliothèques, la construction de soi et la lutte contre les stéréotypes » permet également d'échanger sur des sujets pouvant être en lien avec le dialogue interculturel³³⁰.

Enfin, la section de l'IFLA « Bibliothèques au Service des Populations Multiculturelles » réfléchit à ce thème et permet aux professionnels du monde entier d'échanger sur ces sujets.³³¹

³²⁸ <http://www.bibliotheques93.fr/qui-sommes-nous/missions/>, (consulté le 26 novembre 2014).

³²⁹ <http://www.bibliotheques93.fr/se-former/fle-lve-actions-sociales/>, (consulté le 26 novembre 2014).

³³⁰ *Légothèque - Présentation*, <http://www.abf.asso.fr/4/117/239/ABF/legotheque-presentation?p=8>, (consulté le 26 novembre 2014).

³³¹ *Library Services to Multicultural Populations Section | IFLA*, <http://www.ifla.org/mcultp>, (consulté le 26 novembre 2014).

CONCLUSION

Que penser de l'accueil des immigrés dans les bibliothèques de lecture publique ? En France, le bilan est contrasté. Un grand nombre d'établissements développe des actions à destination des publics migrants. Il s'agit, pour une majorité de professionnels, d'une nécessité étroitement liée aux missions des bibliothèques. Au cours des dernières années, un consensus est en effet né : l'affirmation du rôle de la bibliothèque pour accueillir tous les publics en prenant en compte leurs particularités. Pour autant, en pratique, seule une minorité d'établissements met en place de véritables stratégies d'accueil ciblées. La plupart du temps, les actions développées pour le public migrant sont uniquement des adaptations à la marge des politiques documentaires et de service des bibliothèques. Elles consistent principalement à acquérir des ouvrages pour apprendre le français et à organiser des visites de l'équipement. L'apprentissage de la langue et de la culture française est l'axe d'action privilégié. A l'inverse, le développement d'actions favorisant le dialogue interculturel se heurte à des réticences et à la peur du communautarisme. L'accueil des migrants en bibliothèque est tributaire du volontarisme des élus, ce qui explique, en partie, les différences constatées d'un territoire à un autre.

Comment penser l'accueil des immigrés en bibliothèque au terme de cette étude ? Il est tout d'abord indispensable de cerner ce public et ses besoins. Les migrants ne constituent en rien une catégorie homogène. Certains publics immigrés ont des besoins spécifiques qui méritent d'être pris en compte par la bibliothèque : l'apprentissage de la langue pour les allophones, celle de la culture française pour favoriser l'intégration d'un grand nombre de migrants, la mise en place d'un dialogue interculturel pour faire venir les immigrés se sentant éloignés de la bibliothèque, la prise en compte de la détresse de certains « habitués »... Un travail doit donc être établi par la bibliothèque pour identifier les besoins de ses publics migrants effectifs et/ ou potentiels. L'établissement peut ensuite réfléchir de manière globale à la façon d'y répondre. Divers services peuvent être développés. Les professionnels pourront s'inspirer des exemples français et étrangers évoqués dans ce mémoire. Nouer des partenariats approfondis permet de bénéficier d'importants relais et vecteurs d'actions. L'accueil des immigrés est une occasion pour interroger les pratiques professionnelles. Celles-ci doivent s'adapter et s'enrichir, notamment par la formation et l'échange avec d'autres établissements.

Pourquoi penser l'accueil des immigrés ? Cette question s'est révélée être au croisement de multiples enjeux qui traversent le monde des bibliothèques aujourd'hui, qu'elles soient territoriales, universitaires ou nationales : la coexistence des usages, la capacité à s'adapter à des situations qui évoluent et à de nouveaux besoins, le développement de nouveaux services en s'appuyant sur des partenaires, la territorialisation de l'action publique, l'individualisation du service public... Elle rappelle un défi majeur pour les bibliothèques : la nécessité de passer « du cœur de métier au cœur de la cité », pour reprendre les mots d'Yves Alix³³² :

« Comment répondre à la demande sociale de la bibliothèque, dans un contexte économique où la maîtrise de l'information (ce que les Anglo-

³³² Y. Alix, « Du « cœur de métier » au cœur de la Cité », art cit.

Saxons appellent information literacy) devient une clé de la réussite, quand ce n'est pas de la simple survie sociale ? Il faut pour cela inscrire au cœur des missions de toutes les bibliothèques la fonction civique qui est la leur, celle d'un outil d'insertion au service de tous. »

Bibliographie et webographie

IMMIGRATION, MIGRANTS, INTEGRATION

Migrants et parcours migratoires

BERNARD Jean-Patrick, CADENEL Nicole et CROGUENNEC Yannick, *Atlas national des populations immigrées: PRIPI 2010-2012*, Paris, France, Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales et de l'immigration, 2012.

CARROUE Laurent, *La mondialisation*, Paris, France, CNED : SEDES, 2006, 311 p.

GILDAS Simon, *Les migrations internationales*, <http://www.ined.fr/fr/publications/population-et-societes/les-migrations-internationales/>, consulté le 16 octobre 2014.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES, *Immigrés et descendants d'immigrés en France*, Paris, France, INSEE, 2012, 266 p.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES, - *En Poitou-Charentes, 1 immigré sur 4 est originaire du Royaume-Uni*, http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=12&ref_id=19100, consulté le 15 octobre 2014.

LAACHER Smaïn, *Ce qu'immigrer veut dire: idées reçues sur l'immigration*, Paris, France, Le Cavalier bleu, 2012, 187 p.

NOBLECOURT Olivier, *L'égalité pour les femmes migrantes*, <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/144000126/>, consulté le 18 octobre 2014.

NOIRIEL Gérard, *Atlas de l'immigration en France: exclusion, intégration...*, Paris, France, Ed. Autrement, 2002, 63 p.

Langue et intégration

ARCHIBALD James et CHISS Jean-Louis (eds.), *La langue et l'intégration des immigrants: sociolinguistique, politiques linguistiques, didactique*, Paris, France, L'Harmattan, 2007, 403 p.

GOODY Jack, *Entre l'oralité et l'écriture*, Paris, France, PUF, 2007, 323 p.

GUELAMINE Faïza, *Action sociale et immigration en France: repères pour l'intervention*, Paris, France, Dunod, 2008, 210 p.

HERAN François, *Cinq idées reçues sur l'immigration*, <http://www.ined.fr/fr/publications/population-et-societes/cinq-idees-recues-sur-l-immigration/>, consulté le 16 octobre 2014.

MINISTERE DE L'INTERIEUR. *Le contrat d'accueil et d'intégration / L'accueil des primo-arrivants / Accueil et accompagnement - Immigration, asile, accueil et accompagnement des étrangers en France*, <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/L-accueil->

[des-primos-arrivants/Le-contrat-d-accueil-et-d-integration](#) consulté le 19 octobre 2014.

MINISTERE DE L'INTERIEUR, *Les difficultés des immigrés à l'écrit*, <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Actualites/Focus/Les-difficultes-des-immigres-a-l-ecrit>, consulté le 18 octobre 2014.

MINISTERE DE L'INTERIEUR, *Les étrangers en France - Dixième rapport établi en application de l'article L. 111-10 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile*, <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Actualites/Focus/Les-etrangers-en-France-Dixieme-rapport-etabli-en-application-de-l-article-L.-111-10-du-Code-de-l-entree-et-du-sejour-des-etrangers-et-du-droit-d-asile>, consulté le 15 octobre 2014.

NOIRIEL Gérard, *Le creuset français: histoire de l'immigration, XIXe-XXe siècle*, Paris, France, Ed. du Seuil, 2006, 447 p.

SCHNAPPER Dominique, *La communauté des citoyens : Sur l'idée moderne de nation*, Paris, France, Gallimard, 1994, 320 p.

SCHNAPPER Dominique, *Qu'est-ce que l'intégration?*, Paris, France, Gallimard, 2007, 240 p.

SCHNAPPER Dominique, *La démocratie providentielle: essai sur l'égalité contemporaine*, Paris, France, Gallimard, 2010, 341 p.

SERVICEPUBLIC.FR, Contrat d'accueil et d'intégration : étrangers concernés, <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F17048.xhtml>, consulté le 21 octobre 2014.

VANDENDRIESSCHE Xavier, *Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile*, Paris, France, Dalloz, 2013, 1192 p.

WEIL Patrick, *La République et sa diversité : Migrations, intégration, discrimination*, Paris, France, Le Seuil, 2005, 111 p.

WIEVIORKA Michel, *Rapport à la ministre de l'Enseignement supérieur et de la recherche sur la diversité*, Paris, France, Robert Laffont, 2008, 229 p.

WIEVIORKA Michel, *Une société fragmentée ? Le multiculturalisme en débat*, Paris, France, La Découverte, 2013, 334 p.

PENSER L'ACCUEIL EN BIBLIOTHEQUE

AROT Dominique, GUADAGNA Sabrina, SAGAERT Marc et LEROUGE Françoise, *Les partenariats des bibliothèques*, Paris, France, Association pour la diffusion de la pensée française, 2002, 367 p.

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS, *Le métier de bibliothécaire*, Paris, France, Éd. du Cercle de la librairie, 2013, 565 p.

AUBERT Annie, *Pratiquer le partenariat pour participer à la vie locale*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0086-010>, 1 janvier 2000, consulté le 26 novembre 2014.

BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothèques*, Paris, France, la Découverte, impr. 2011, 2011, 126 p.

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, *Bibliothèques et autoformation: la formation tout au long de la vie*, Paris, France, Centre Pompidou - Bibliothèque publique d'information, impr. 2006, 2006, 283 p.

CHAMBON Fabrice, *Le rôle social des bibliothèques: quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?*, Villeurbanne, France, Enssib, 2010, 81 p.

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES, *Charte des bibliothèques [adoptée par le] Conseil supérieur des bibliothèques [le 7 novembre 1991]*, s.l., 1992.

COUSIN-ROSSIGNOL Gwénaëlle, *Les bibliothèques face à « l'échec de la démocratisation culturelle*, Villeurbanne, France Enssib, 2014, 93 p.

DARLEGUY Pauline, GESTIN Marie-Laure et ALLOUCHE Abdelouahed, *Quelles chartes pour quels partenariat ? Réflexions à partir de la bibliothèque de la Goutte d'Or de la Ville de Paris*, Villeurbanne, France, Enssib, 2008, 64 p.

DIAMENT Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, France, Institut de formation des bibliothécaires, 1997, 198 p.

EVANS Christophe, CAMUS Agnès, CRETIN Jean-Michel et BAUDELOT Christian, *Les habitués: le microcosme d'une grande bibliothèque*, Paris, France, Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou, 2000, 323 p.

MIRIBEL Marielle de, ÉVANO Brigitte, LIZEE Benoît et FARAGASSO Tony, *Accueillir les publics: comprendre et agir*, Paris, France, Éd. du Cercle de la librairie, 2013, 515 p.

PAUGAM Serge, GIORGETTI Camila, ROULLIN Benoît, BEJARANO Ingrid, FERREYROLLES Juliette et PAUGAM Lena, *Des pauvres à la bibliothèque: enquête au Centre Pompidou*, Paris, France, Presses universitaires de France, impr. 2013, 2013, 4 p.

TABET Claudie, *La bibliothèque « hors les murs »*, Paris, France, Éd. du Cercle de la librairie, 2004, 317 p.

VILLATE Pascale et VOSGIN, Jean-Pierre (dir.), *Le rôle social des bibliothèques dans la ville*, Pessac : Presses universitaires de Bordeaux, 2011.

LES BIBLIOTHEQUES FACE A L'IMMIGRATION

En France

ARLABOSSE Suzanne et TABAH Dominique, *Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones: l'exemple de la Seine-Saint-Denis*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006>, 1 janvier 2009, consulté le 21 octobre 2014.

ALIX Yves, *Du « coeur de métier » au coeur de la Cité*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0001-001>, 1 janvier 2009, consulté le 12 novembre 2014.

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, *S'installer à Paris*, <http://www.bpi.fr/sinstaller-a-paris>, 2 octobre 2014, consulté le 26 novembre 2014.

BOUQUIN Hélène, *Les langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales françaises*, Villeurbanne, France, ENSSIB, 2001.

BOUQUIN-KELLER Hélène, *Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0034-004>, 1 janvier 2003, consulté le 21 octobre 2014.

CAILLOT Audrey et GESTIN Marie-Laure, *Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0046-007>, mars 2009, consulté le 26 novembre 2014.

CORDIER Marie-Pierre, *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques actions, partenariats* Villeurbanne, France, ENSSIB, 2012.

FRANCE TERRE D'ASILE ET BPI, *Bilan de partenariat entre la bibliothèque publique d'information et France terre d'asile pour l'année 2013*, avril 2014, 13 p.

GAUGUEZ Nicolas, *Diagnostic auprès des jeunes afghans utilisateurs de la BPI*, France Terre d'Asile, mai 2010.

GODONOU-DOSSOU Nelly, *L'accueil du public étranger en bibliothèque municipale : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon*, Villeurbanne, France, Enssib, 2002.

ÉBOLI Gilles et ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS, *Pluralité culturelle en actes*, Paris, France, ABF, 2004, 104 p.

HUBERT Camille, *Pratiquer la langue française à la médiathèque : les « ateliers blabla »*, <http://legothequeabf.wordpress.com/2014/03/25/pratiquer-la-langue-francaise-a-la-mediathèque-les-ateliers-blabla/>, consulté le 21 octobre 2014.

LEPREVOST-GRANCHER Lucie, *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises pratiques, tabous, évolutions*, Villeurbanne, France, ENSSIB, 2012.

LHUIILLIER Marion, *La bibliothèque municipale internationale : un nouvel équipement du réseau des bibliothèques de Grenoble*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0024-003>, septembre 2003, consulté le le 26 novembre 2014.

MONCEY Aline, *L'accueil des populations migrantes à la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne : une enquête sociologique des publics multilingues*, Villeurbanne, France, Enssib, 2008.

ROSELLI Mariangela, *Lire et se dire en français : de l'entrée en écrit comme acte social*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0012-002>, janvier 1997, consulté le 26 novembre 2014.

ROSELLI Mariangela, *La bibliothèque dans les quartiers défavorisés*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0074-001>, janvier 2003, consulté le 26 novembre 2014.

SALANOUVE Florence, *Diversité culturelle en bibliothèques publiques enjeux, impensés, perspectives* Villeurbanne, France, ENSSIB, 2011.

TABAH Dominique, *Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0041-007>, consulté le 27 novembre 2014

TABAH Dominique, *La bibliothèque et son public, grandeur nature*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0014-003>, 2002, consulté le 26 novembre 2014.

SCIULLO Catherine Di, MAP-MIE, <http://gaite-lyrique.net/installation/map-mie>, 28 mai 2014, consulté le 22 octobre 2014.

WEBER Raoul, *L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques des établissements d'enseignements supérieur*, Villeurbanne, France, Enssib, 2011.

Perspectives internationales

AMERICAN LIBRARIES MAGAZINE, *Connecting Latinos with Libraries*, <http://www.americanlibrariesmagazine.org/article/connecting-latinos-libraries>, consulté le 26 novembre 2014.

BONNET Vincent et JACQUET-TRIBOULET Amandine, *Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>, 1 janvier 2008, consulté le 26 novembre 2014.

BRINKLEY Jacquelyn et LEHN Carla, *Alphabétisation et lutte contre l'illettrisme en Californie : l'action des bibliothèques*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0035-005>, 2009, consulté le 27 novembre 2014.

CHATELLIER Lisa et BATS Raphaëlle, *Les bibliothèques publiques européennes face à l'immigration : regards croisés et perspectives*, Villeurbanne, France, Enssib, 2013.

GARCIA GUILLEN Émilie et TOMIC Sylvie, *Un service public pensé pour la diversité*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-05-0081-001>, 1 janvier 2011, consulté le 26 novembre 2014.

GIITNER Fred J. et ROSENTHAL Stuart A., *La Queens Library*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0071-014>, 2007, consulté le 27 novembre 2014.

IFLA, *Library Services to Multicultural Populations Section* <http://www.ifla.org/mcultp>, consulté le 26 novembre 2014.

IFLA UNESCO, *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la Bibliothèque Publique* 1994, <http://www.ifla.org/node/7270>, consulté le 1 novembre 2014

IFLA, *Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle*, <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/40693-manifeste-de-l-ifla-sur-la-bibliotheque-multiculturelle>, août 2006, consulté le 12 novembre 2014.

LAURENCEAU Amélia, *Les bibliothèques publiques du Québec face à la diversité culturelle*, Villeurbanne, France, Enssib, 2004, consulté le 27 novembre 2014.

MITTLER Elmar, *Un aperçu des bibliothèques du futur en Allemagne*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0071-001>, consulté le 26 novembre 2014.

OSBORNE Robin, *From outreach to equity: innovative models of library policy and practice*, Chicago: ALA, 2004.

PIRSICH Volker, *Missions interculturelles des bibliothèques en Allemagne : tendances et perspectives*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0068-011>, consulté le 26 novembre 2014.

SPACKOVA Lea et ŠTEFKOVA Jitka, *Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU*, http://www.mkc.cz/uploaded/download/Libraries_as_Gateways.pdf, 2006, consulté le 25 novembre 2014

STRONG Gary E., *Relever le défi de la diversité à la Queens Library*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0081-010>, 2002, consulté le 25 novembre 2014

TACHEAU Olivier, *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis : jalons pour repenser la situation* Villeurbanne, France, Enssib, 1997.

VILLE DE MONTREAL, - *Réseau des bibliothèques publiques de Montréal -Introduction*, http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5564256&_dad=portal&_schema=PORTAL, consulté le 26 novembre 2014.

WINSTON Mark, *Managing diversity*, dans *Library Leadership & Management*, vol 24, n° 3, 2010, p. 58-63.

GENERALITES

CNIL, *Qu'est-ce qu'une donnée sensible ? - Correspondant Informatique et libertés du CNRS*, <http://www.cil.cnrs.fr/CIL/spip.php?rubrique300>, consulté le 24 octobre 2014.

FRIER Pierre-Laurent et PETIT Jacques, *Précis de droit administratif*, Paris, France, Montchrestien : Lextenso, 2010, 568 p.

PAUGAM Serge (ed.), *L'enquête sociologique*, Paris, France, Presses universitaires de France, 2012, 458 p.

QUIVY Raymond, CAMPENHOUDT Luc VAN et MARQUET Jacques, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, France, Dunod, 2011, 262 p.

SINGLY François de, *Le questionnaire*, Paris, France, A. Colin, 2012, 124 p.

WAHNICH Stéphane, *Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique*, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0008-002>, 2006, consulté le 9 octobre 2014.

Table des annexes

ANNEXE 1. QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES ET INTERCOMMUNALES	93
ANNEXE 2. QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS DANS LES BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRET	96
ANNEXE 3. LISTE DES REpondANTS AUX QUESTIONNAIRES.....	99
ANNEXE 4. TABLEAU DES ENTRETIENS REALISES	102
ANNEXE 5. EXEMPLES D'ACTIVITES AUTOUR DE LA LANGUE PROPOSEES PAR LA BIBLIOTHEQUE DE VENISSIEUX.....	104
ANNEXE 6. EXEMPLES D'ACTIVITES PROPOSEES PAR LE RESEAU DES ACTEURS DE LA DYNAMIQUE ASL	114
ANNEXE 7. PLAQUETTE DE PRESENTATION DES LECTURES MULTILINGUES DE LA BIBLIOTHEQUE DE VAULX-EN-VELIN	116
ANNEXE 8. LA PAGE « JE NE PARLE PAS FRANÇAIS » DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTREUIL.....	117
ANNEXE 9. LE GUIDE MULTILINGUE DE LA BIBLIOTHEQUE DE BOBIGNY	118
ANNEXE 10. « LIRE, ECOUTER, VOIR » : LES CATALOGUES DES FONDS TAMOUL ET TURCS DE PLAINE COMMUNE	119
ANNEXE 11. EXEMPLES DE CARTES EN DIFFERENTES LANGUES DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE D'HELSINKI	120
ANNEXE 11. LE MANIFESTE DE L'IFLA/UNESCO SUR LA BIBLIOTHEQUE MULTICULTURELLE	121

ANNEXE 1. QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES ET INTERCOMMUNALES

Enquête sur l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques

Ce questionnaire très court vise à établir un recensement (qui appellera des contacts plus approfondis ensuite). Vos réponses m'aideront à élaborer mon mémoire réalisé dans le cadre de ma formation de conservateur des bibliothèques. Merci pour votre aide.

*Obligatoire

1/ Quel est votre nom et votre fonction dans la bibliothèque? *

2/ Quel est le nom du directeur de la bibliothèque? *

3/ Quel est le nom de votre bibliothèque (préciser la ville entre parenthèse)? *

Exemple: Bibliothèque de l'ENSSIB (Villeurbanne)

4/ Dans quelle région se trouve votre bibliothèque? *

5/ Un primo-arrivant est un immigré arrivé en France depuis peu (maximum 10 ans). Connaissiez-vous cette notion? *

- Oui
- Non

6/ Votre bibliothèque est-elle fréquentée par des immigrés primo-arrivants? *

- Oui
- Non

7/ Votre bibliothèque met-elle en place des actions pour accueillir les immigrés primo-arrivants? *

- Oui
- Non

8/ Si oui, les actions mises en place par votre bibliothèque concernent:

- la médiation

- les collections proposées
- les services

9/ Description des actions proposées:

10/ Existe-t-il une personne responsable des actions à destination des immigrés primo-arrivants dans votre bibliothèque? *

- Oui
- Non

11/ Si oui, quel est son nom?

12/ Pour vous, dans l'accueil des primo-arrivants, la bibliothèque est: *

- légitime
- la mieux placée
- un maillon essentiel
- Vous ne savez pas

13/ Pour accueillir les primo-arrivants, développer les partenariats avec d'autres structures est: *

- Nécessaire
- Intéressant mais pas indispensable
- Inutile
- Sans objet: votre bibliothèque n'a pas réfléchi à la manière dont pourraient être accueillis les primo-arrivants.

14/ Pour accueillir les primo-arrivants, votre bibliothèque est partenaire de: *

- Organismes de formation
- Associations
- Centres sociaux

- Foyers d'immigrés
- D'autres structures
- Aucun partenariat dans ce domaine

15/ En quoi consistent ces partenariats?

A vertical rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text.

16/ Remarques et précisions:

A vertical rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text.

ANNEXE 2. QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS DANS LES BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRET

Les bibliothèques départementales de prêt (BDP) et l'accueil des primo-arrivants

Ce questionnaire très court vise à établir un recensement (qui appellera des contacts plus approfondis ensuite). Vos réponses m'aideront à élaborer mon mémoire réalisé dans le cadre de ma formation de conservateur des bibliothèques. Merci pour votre aide.

*Obligatoire

1/ Quel est votre nom et votre fonction dans la bibliothèque? *

2/ Quel est le nom du directeur de la bibliothèque? *

3/ Quel est le nom de votre bibliothèque? *

4/ Un primo-arrivant est un immigré arrivé en France depuis peu (maximum 10 ans). Connaissiez-vous cette notion? *

- Oui
- Non

5/ Le réseau des bibliothèques desservi par votre BDP est-il fréquenté par des primo-arrivants? *

- Oui
- Non

6/ La BDP met-elle en place des actions spécifiques pour les immigrés primo-arrivants? *

La BDP peut par exemple proposer une offre documentaire particulière aux bibliothèques de son réseau pour les aider à accueillir des primo-arrivants.

- Oui
- Non

7/ Description des actions proposées:



8/ Existe-t-il une personne responsable des actions à destination des immigrés primo-arrivants dans votre bibliothèque? *

- Oui
- Non

9/ Si oui, quel est son nom?

10/ Pour vous, dans l'accueil des primo-arrivants, la bibliothèque est: *

- légitime
- la mieux placée
- un maillon essentiel
- Vous ne savez pas

11/ Pour accueillir les primo-arrivants, développer les partenariats avec d'autres structures est: *

- Nécessaire
- Intéressant mais pas indispensable
- Inutile
- Sans objet: votre bibliothèque n'a pas réfléchi à la manière dont pourraient être accueillis les primo-arrivants.

12/ Pour accueillir les primo-arrivants, votre bibliothèque est partenaire de: *

- Organismes de formation
- Associations
- Centres sociaux
- Foyers d'immigrés
- D'autres structures
- Aucun partenariat dans ce domaine

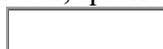
13/ En quoi consistent ces partenariats?



14/ A votre connaissance, d'autres bibliothèques du territoire desservi par la BDP mettent-elles en place des actions spécifiques visant à accueillir les immigrés primo-arrivants? *

- Oui
- Non
- Aucune idée

15/ Si oui, quelles sont ces bibliothèques et ces actions?

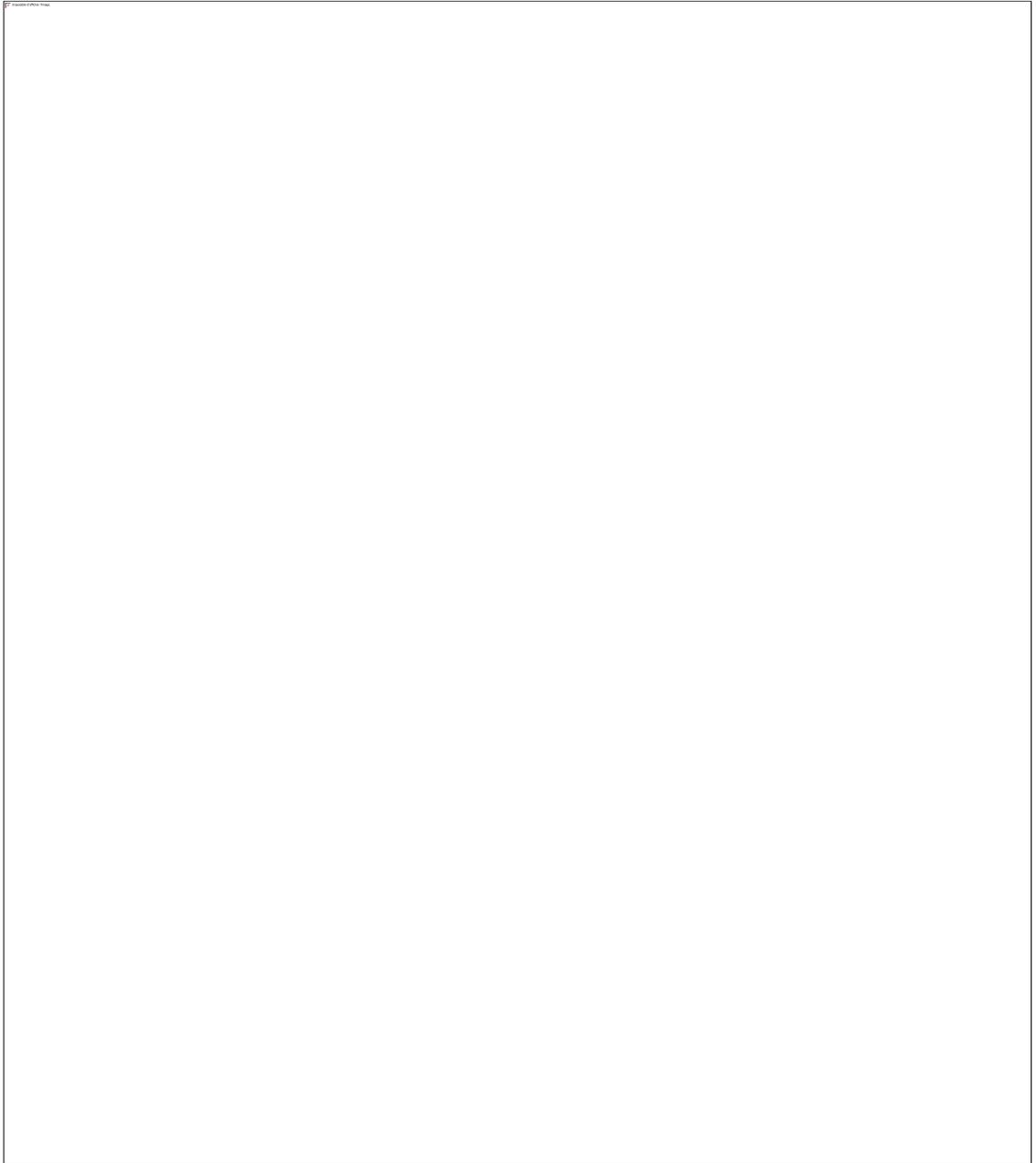


16/ Remarques et précisions:



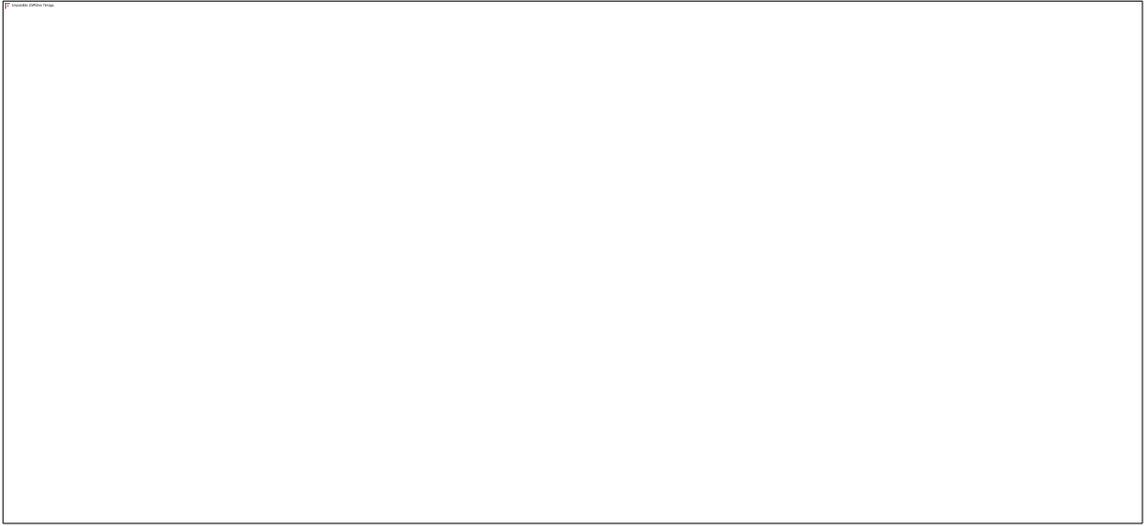
ANNEXE 3. LISTE DES REpondANTS AUX QUESTIONNAIRES

Liste des répondants au questionnaire adressé aux BDP :



**Liste des répondants au questionnaire adressé aux bibliothèques
municipales et intercommunales :**





ANNEXE 4. TABLEAU DES ENTRETIENS REALISES

Lieu et date de l'entretien	Nom(s) du ou des professionnels rencontrés ³³³	Nom de la structure
Entretien téléphonique, juin 2014	Annie Vuillermoz	Bibliothèque municipale de Grenoble
Entretien téléphonique, juin 2014	Samira Bouzaien	Bibliothèque municipale de Meyzieu
Entretien téléphonique, juin 2014	Isabelle Mirambet	Médiathèque Jacques Rivière, Cenon
Entretien téléphonique, juin 2014	Responsable administratif	France Terre d'Asile
Entretien à la médiathèque Georges Perec, Vaulx-en-Velin, mardi 24 juin	Fatia Barama, Laëtitia Bau et Dominique Bonny	Bibliothèque de Vaulx-en-Velin
Entretien à la médiathèque Lucie Aubrac, Vénissieux, le 27 juin 2014	Cécile Chosson	Bibliothèque municipale de Vénissieux
Entretien téléphonique, le 20 juillet 2014	Formatrice ASL	Association
Entretien téléphonique, le 10 septembre 2014	Bénédicte Frocault	Bibliothèque municipale de Calais
Entretien à la médiathèque du RIZE, Villeurbanne, le 27 juin 2014	Géraldine Zamant et Elisabeth Saby	RIZE, Villeurbanne
Entretien au Centre de Ressources Ecrit 69, Villeurbanne, le 12 septembre 2014	Pénélope Chauvin, conseillère technique	Centre ressources d'Ecrit 69 du département de l'Ain
Entretien à l'ENSSIB, le 17 septembre 2014	Marion Serre, ancienne directrice de l'établissement	Bibliothèque municipale de Noisy-le-Sec
Entretien à la bibliothèque Elsa Triolet, Bobigny, le 18 septembre 2014	Michelle Dumeix et Sylvie Henrion	Bibliothèque municipale de Bobigny
Entretien à la Bpi, le 19 septembre 2014	Mathilde Servet et Nathalie Daigne	Bpi

³³³ Parfois les professionnels interrogés n'ont pas souhaité être cités.

Entretien à la Bpi, le 19 septembre 2014	Agnes Camus	Bpi
Entretien à la Bpi, le 19 septembre 2014	Participation à un atelier de conversation	Bpi
Entretien à la Bpi, le 19 septembre 2014	Catherine Revest	Bpi
Entretien à la Bpi, le 19 septembre 2014	Médiateur	France Terre d'Asile
Entretien téléphonique, le 23 septembre 2014	Formatrice FLE et ASL travaillant dans différents organismes de formation	Organismes de formation
Entretien téléphonique, le 24 octobre 2014	Fabrice Chambon	Bibliothèque municipale de Montreuil

ANNEXE 5. EXEMPLES D'ACTIVITES AUTOUR DE LA LANGUE PROPOSEES PAR LA BIBLIOTHEQUE DE VENISSIEUX

La bibliothèque de Vénissieux dispose d'une valise d'activités autour de l'apprentissage du langage. Il existe plusieurs thèmes qui se décomposent en activités. Cécile Chosson m'a transmis des exemples d'animations pour les thèmes « santé » et « photo ».

SEANCE SANTE : CHANSON DE GASTON OUVRARD ET VOCABULAIRE DU SQUELETTE DU CORPS HUMAIN

Ecoute de la chanson :

Nous passons le cd comportant la chanson de Gaston Ouvrard : « Je n'suis pas bien portant ».

Le cd se trouve dans le Fonds humour : D RAYN.

Les participants doivent repérer dans la chanson les noms des organes, des os, des parties du corps, les définir et les surligner sur les schémas que nous leur aurons distribué. Cette écoute nous permettra de parler du corps et de donner la définition de certains organes, os et parties du corps compliqués de la chanson.

Nous nous servirons également du « squelette articulé » prêté par Michèle pour montrer et replacer les organes, os et parties du corps.

NB : en fin d'animation, nous montrerons aux participants les différents fonds où se trouvent les livres d'anatomie à emprunter : secteur enfant en sciences et techniques, secteur adulte en formation collège lycée et plus et en sciences santé.

Durée de l'animation : 30 à 40 minutes

Matériel : paper-board pour faire tenir le squelette, lecteur cd audio, sous-mains, une douzaine de stabilos.

SEANCE SANTE : RECHERCHE DE MOTS DANS DES REVUES

Chaque participant doit trouver dans des revues qu'on leur distribue des notions, des mots traités dans la revue. Après avoir repéré le mot/ notion dans le livre, on en parle collectivement.

Santé magazine :

N°431, nov.2011 : vaincre le stress et l'anxiété, p.52-53

N°418, octobre 2010 : la maladie d'alzheimer, p.86-87

N°411, MARS 2010 : la bonne attitude face à la fièvre, p.80-81

N°428 Aout 2011 : les filtres UV, p.34-35

N°417 Sept. 2010 : garder un bon moral, p.46-47

Alternative santé :

N°386, mars 2011 : autisme, p.18-19

N°383 , dec 2010 : sucre p12-13

Parents :

N° 517 , mars 2012 : Comment les enfants apprennent à lire

Top santé :

N°241, oct. 2010 : ostéopathie, p65

Féminin santé :

N°29, mai/juillet 2009 : qd parler est difficile, p.51

Enfant magazine :

N°426, fev/mars 2012 : autorité, p.53

Ecoute du CD de Gaston Ouvrard

SEANCE SANTE : LECTURE D'UN DVD SUR LES METIERS DE LA SANTE

Dvd pris en FM : 371.425 SAN : « les clips métiers : santé », ONISEP

Nous visionnons plusieurs séquences de ce dvd : **Anesthésiste-réanimateur, infirmière puéricultrice, ophtalmologiste, technicienne d'analyses biomédicales**. Nous parlerons ensuite autour des séquences regardées. Nous irons en fin d'animation dans les rayons où se trouvent les dvd concernant la santé : sciences et santé, philosophie, psychologie, religion et au secteur enfants en sciences.

Durée de l'animation : 20 à 30 minutes

Lieu : salle d'animation

SEANCE SANTE : ASSOCIATION IMAGE/VOCABULAIRE

Association image/vocabulaire :

Les participants sont groupés par deux. On distribue à chaque groupe une image représentant un métier de la santé. Nous disposerons sur la table des mots définissant chacun des métiers (5 mots par métier). Les participants devront associer ces mots à leur image.

Chaque groupe essaiera de faire des phrases avec ces mots, ceux qui le peuvent le feront par écrit.

Présentation au groupe

Echange, Q/R.

Durée de l'animation : 45 min.

Matériel : une grande table, stylos, feuilles, sous-mains, paper-board

SEANCE SANTE : LA MEMOIRE

1.Repérer un détail sur une image :

A partir des images du livre « mais que font-ils ? (TP), les participants regardent collectivement une image pendant plusieurs secondes. Puis sans l'aide de l'image, nous leur demanderons de retrouver un détail de l'image en faisant appel à leur mémoire.

Durée : 20-30 min

Matériel : images filmoluxées tirées du livre

2.Lecture d'un texte :

Nous lirons un extrait de la chèvre de monsieur Seguin puis nous leur poserons des questions sur le texte. Pour faciliter la compréhension du texte, nous lirons l'extrait au moins deux fois.

Durée : 10-15 min

Matériel : photocopie de l'extrait

3.Repérage dans la médiathèque :

Nous demanderons aux participants de nous « guider » dans la médiathèque en nous emmenant dans des endroits spécifiques (salle d'études, bureautique, renseignements...)

Durée : 20-30 min

SEANCE PHOTO : PHOTO MEDIATHEQUE

L'objectif est de connaître la représentation que chaque participant se fait de la médiathèque.

Chaque participant prend en photo un endroit/un objet représentant à leurs yeux la médiathèque. La séance suivante, nous projetterons les clichés en salle d'animation et ceux qui le souhaitent présenteront la photo prise en argumentant leur choix. Ce sera l'occasion pour nous de leur demander ce que la médiathèque leur a apporté depuis qu'ils la fréquentent. Au préalable, nous ferons un brainstorming autour du mot « médiathèque », ce sera une base de vocabulaire qu'ils pourront se réapproprier quand ils exposeront leur cliché.

Matériel : appareils photo

Lieu : salle d'animation

Durée : environ 45 min.

SEANCE PHOTO : ABECEDAIRE

C'est un jeu collectif qui permet d'associer des mots, plus précisément des verbes, à des images.

A partir de l'abécédaire *Mais...que font-ils ?* (TP), nous avons sélectionné 2 images par lettre. Les participants devront trouver 2 mots par lettre :

- 1 mot « facile », celui par lequel on commencera, on ne donnera aucune indication aux participants
- et un mot « difficile » que les participants trouveront dans un deuxième temps, ils connaîtront alors la première lettre du mot ce qui pourra les aider

Matériel :

Les lettres de l'alphabet filmoluxées

Les images du livre filmoluxées

Le tableau avec les aimants pour afficher les images

Feuilles de brouillon+ sytlo

Durée de l'animation : environ 45 min.

SEANCE SANTE : MOTS FLECHES

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2														
3					V	A	R	I	C	E	L	L	E	
4						N								
5	V	E	N	T	R	E				P				
6			E			S	A	N	T	E				
7			U			T				D	E	N	T	S
8			R			H				I				T
9			O			E		F		A				E
10			L			S		I		T				T
11			O			I		E		R				H
12			G			E		V		E				O
13			U					R						S
14			E					E	S	T	O	M	A	C
15														O
16														P
17					R	A	D	I	O	L	O	G	I	E
18						U								
19						S								
20						C					G			
21						U					R			
22					A	L	L	E	R	G	I	E		
23						T					P			
24		R	H	U	M	E					P	I	E	D
25						R	E	I	N		E			

Horizontalement :

- 2. Maladie infantile qui donne des petits boutons
- 5. Partie du corps qui peut gargouiller, s'arrondir...
- 6. Il faut la préserver si l'on veut vivre vieux et en forme
- 7. Elles font mal quand elles poussent et rendent fiers les enfants quand elles tombent !
- 14 Partie du corps qui broient les aliments lors de la digestion
- 17 Acte qui permet de voir le squelette
- 22. Réaction cutanée ou respiratoire due à un aliment ou à un environnement qu'on ne supporte pas
- 24. les signes de cette infection sont le nez qui coule, les maux de tête...
- 24bis. Membre du corps qui nous nous fait avancer chaque jour !
- 25. Il permet d'évacuer les déchets du corps par l'urine.

Verticalement :

- 4. Spécialiste du cerveau
- 7. Acte nécessaire avant toute opération
- 7 bis. Verbe qui définit l'acte pratiqué par le médecin pour diagnostiquer les maladies
- 9. Signe que peut donner le corps quand on a une infection
- 11. Spécialiste des nourrissons et des enfants
- 12. Maladie dont on parle chaque hiver surtout lors de l'hiver 2010 !
- 15. Appareil du médecin qui permet d'écouter votre cœur ou vos poumons

SEANCE PHOTO : DESCRIPTION/IDENTITE DE PERSONNAGES

1.Choix et définition des personnages + Carte d'identité des personnages + présentation des personnages à l'ensemble du groupe

Nous avons choisi une dizaine d'ouvrages de photos, d'albums qui donnent à voir des portraits de personne : chaque participant choisit un personnage dans ces livres .

Carte d'identité :

Nous distribuons une fiche que les participants doivent remplir :

Prénom : à eux de choisir (on met à leur disposition des livres sur les prénoms si besoin)

Age : à eux de le déterminer

Métier : le choix du métier se fera sous forme de brain storming si nécessaire : « quel métier connaissez-vous ? » (On met également à disposition des livres sur les métiers)

2. Description « psychologique » des personnages

On a choisi 3 extraits de livre qui décrivent un grand-père, un enfant que nous lirons...

Les participants devront donner un défaut, une qualité et une anecdote, petite histoire concernant leur personnage. Ils pourront puiser des éléments dans les pages lues ou bien faire totalement appel à leur imagination.

Présentation orale des personnages par les participants:

Description physique et psychologique + présentation de la carte d'identité

Durée : 1 heure

Matériel :

- Les fiches d'identité
- Feuilles de brouillon + stylo

Bibliographie :

- Le secret de grand-père / MORPUGO – Enfant-Littérature.Roman : MOR
- Moi, mon père / Henriette MAGOR
- Ma grand-mère d'ailleurs /Leny WERNEC -Enfant-Littérature.Roman : WER

ANNEXE 6. EXEMPLES D'ACTIVITES PROPOSEES PAR LE RESEAU DES ACTEURS DE LA DYNAMIQUE ASL

Plusieurs activités pour apprendre le français et favoriser l'insertion sociale des migrants proposées par le site du RADyA (Réseau des Acteurs de la Dynamique ASL), <http://www.aslweb.fr>, se déroulent dans des bibliothèques.

EXEMPLE DE PROGRAMME D'ACTIVITES D'UN GROUPE ASL AUTOUR DE LA BIBLIOTHEQUE

Objectif : Exploration tangible de l'espace social bibliothèque-discothèque municipal.
Public allant une fois par mois à la bibliothèque mais non mobile en son sein

Séance 1 : Identifier et nommer les espaces propres à ce lieu

- Support :
 - le site internet de la ville
 - Plan du lieu sur papier
 - Etiquettes des espaces
- Activités :
 - Mise en commun des espaces connus ne pas oublier les accueils (général et par section)
 - Consultation du site internet et association avec les espaces cités et découvertes d'espaces mal connus
 - Compréhension pour lecture des plans par étage – S'orienter – se repérer
 - Collectage des mots usuels et utiles - Y associer les étiquettes-mots et en créer si besoin.

Séance 2 et 3: Identifier les sections et les types de documents et comprendre l'organisation de la bibliothèque (couleurs)

- Support :
 - Plans par espaces avec les légendes qui associent couleurs et types de documents
 - Différents types de ressources de la bibliothèque (un roman, une BD, un magazine...)
 - Etiquettes des mots à connaître avec couleur (cf jeu de piste : sections)
- Activités :
 - Mise en commun à l'oral des mots connus et association avec les documents réels et fournir les mots non cités avec présentation des documents réels associés.
 - Individuellement association avec les étiquettes-mots et couleur
 - Lecture des plans par espace – Se repérer et repérer dans les espaces les sections, avec les sous sections (romans adultes, BD, etc) – Savoir s'orienter

Séance 4 : Synthèse des séances 1 et 2

- Activités : Travail en sous-groupe d'une présentation d'un espace – comment je m'oriente ce que j'y trouve – à qui je m'adresse.
- Restitution au groupe entier de cette présentation
- Préparation au jeu de piste sans pour autant le remettre (travail de recherche par section dans chaque espace et à réaliser en petits groupes ou binôme)

Séance 5 : Jeu de piste à la bibliothèque.

EXEMPLE DE JEU DE PISTE DANS LA BIBLIOTHEQUE

ESPACE JEUNESSE

- 1) Dans « le coin parents », nommer un titre de livre.
- 2) Dans les rayons « documentaires » rechercher un titre de livre sur les reptiles, et un autre sur les travaux manuels.
- 3) Sur les étagères « romans » rechercher un titre de livre des auteurs Marie Desplechin ou Anne Fine.
- 4) Dans les bacs « bandes dessinées », rechercher le titre d'une B.D. de Tintin.
- 5) Rechercher un titre de livre pour les plus petits.
- 6) Dans la salle de lecture combien de volumes y a-t-il pour l'encyclopédie Bordas ?
Quel est le premier sujet traité pour la lettre « K » ?
- 7) Dans l'espace « adolescents » rechercher un titre de livre sur la citoyenneté. Donner un numéro de cote

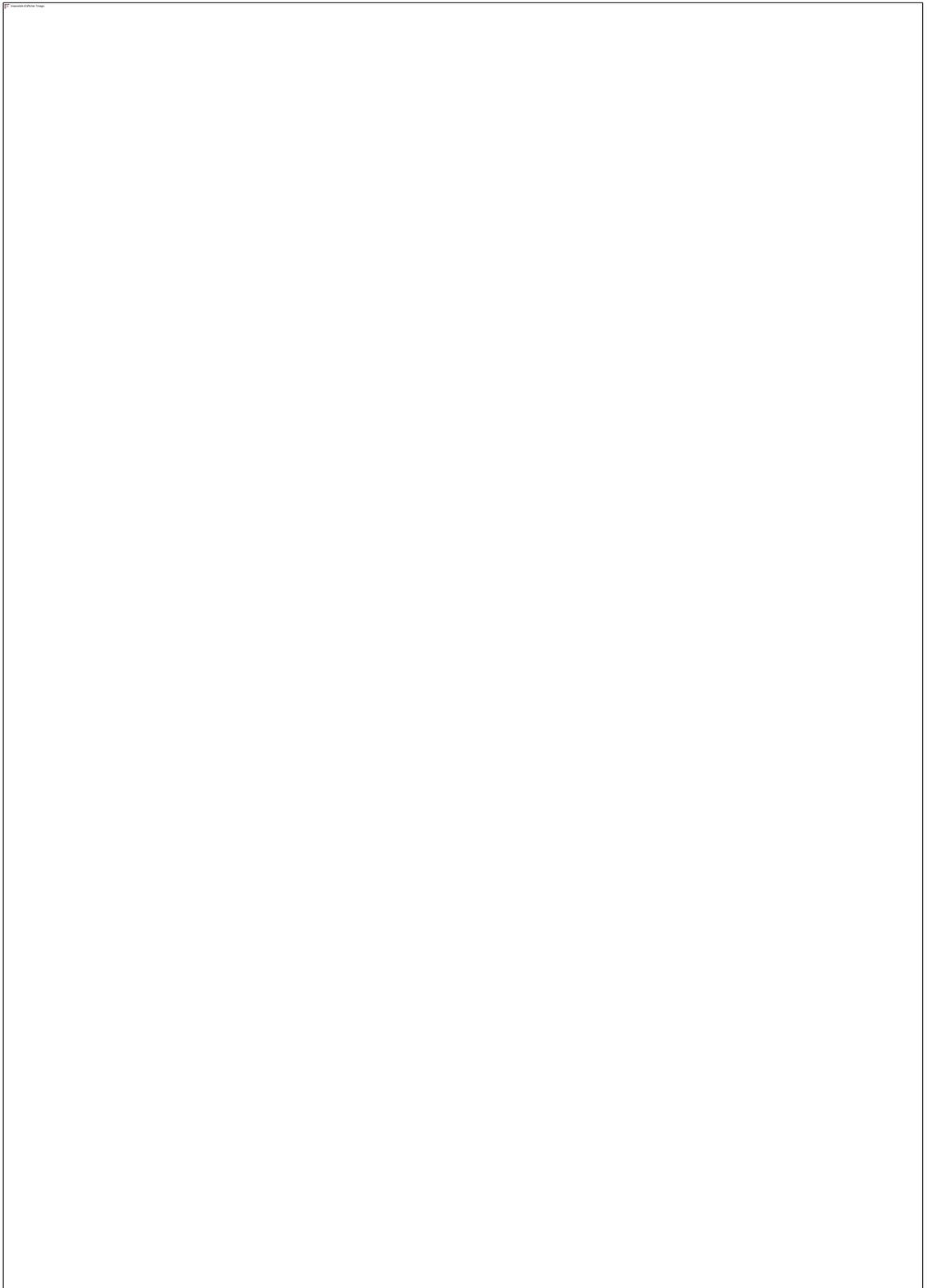
ESPACE DISCOTHEQUE

- 8) Dans les bacs « musique du monde » rechercher un titre de CD de musique africaine ou de musique asiatique.
- 9) Dans les bacs « chansons françaises », rechercher le nom d'un chanteur que vous connaissez.
- 10) Dans les bacs « musique enfants » donner les titres d'un CD de Henri Dès ou d'un CD de Anne Sylvestre

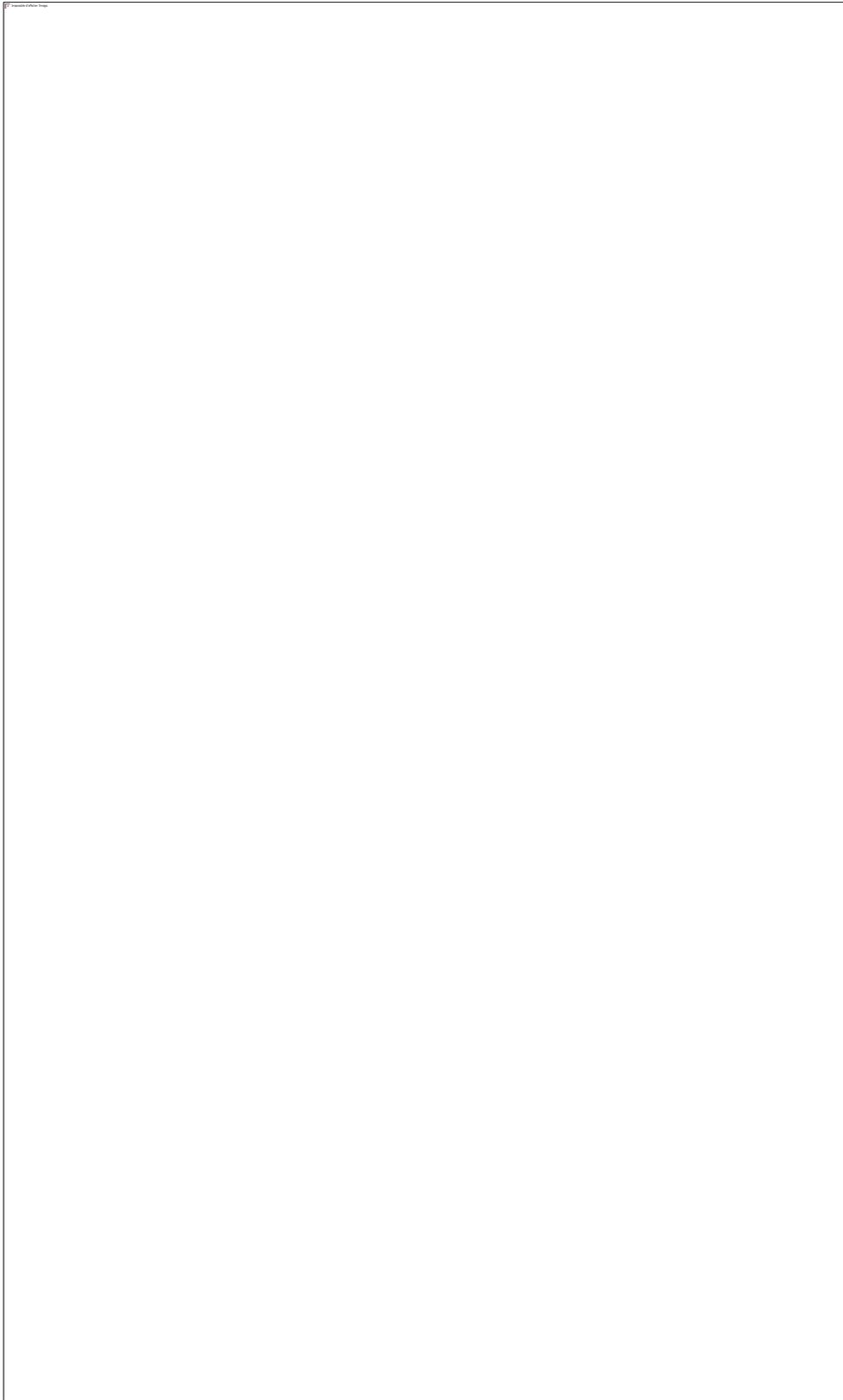
ESPACE ADULTES

- 11) Dans la salle des périodiques, donner le nom d'un magazine féminin.
- 12) Dans la salle des périodiques, donner un titre cité en couverture dans la revue « Marie Claire idées».
- 13) Dans les rayons « documentaires », donner le titre d'un livre de photos (cote 13)

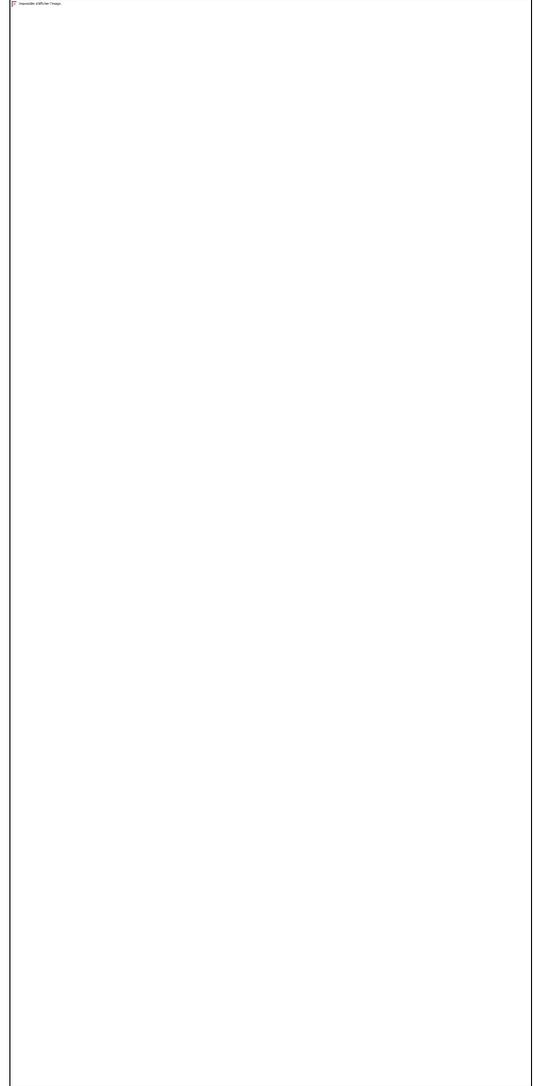
**ANNEXE 7. PLAQUETTE DE PRESENTATION DES
LECTURES MULTILINGUES DE LA BIBLIOTHEQUE DE
VAULX-EN-VELIN**



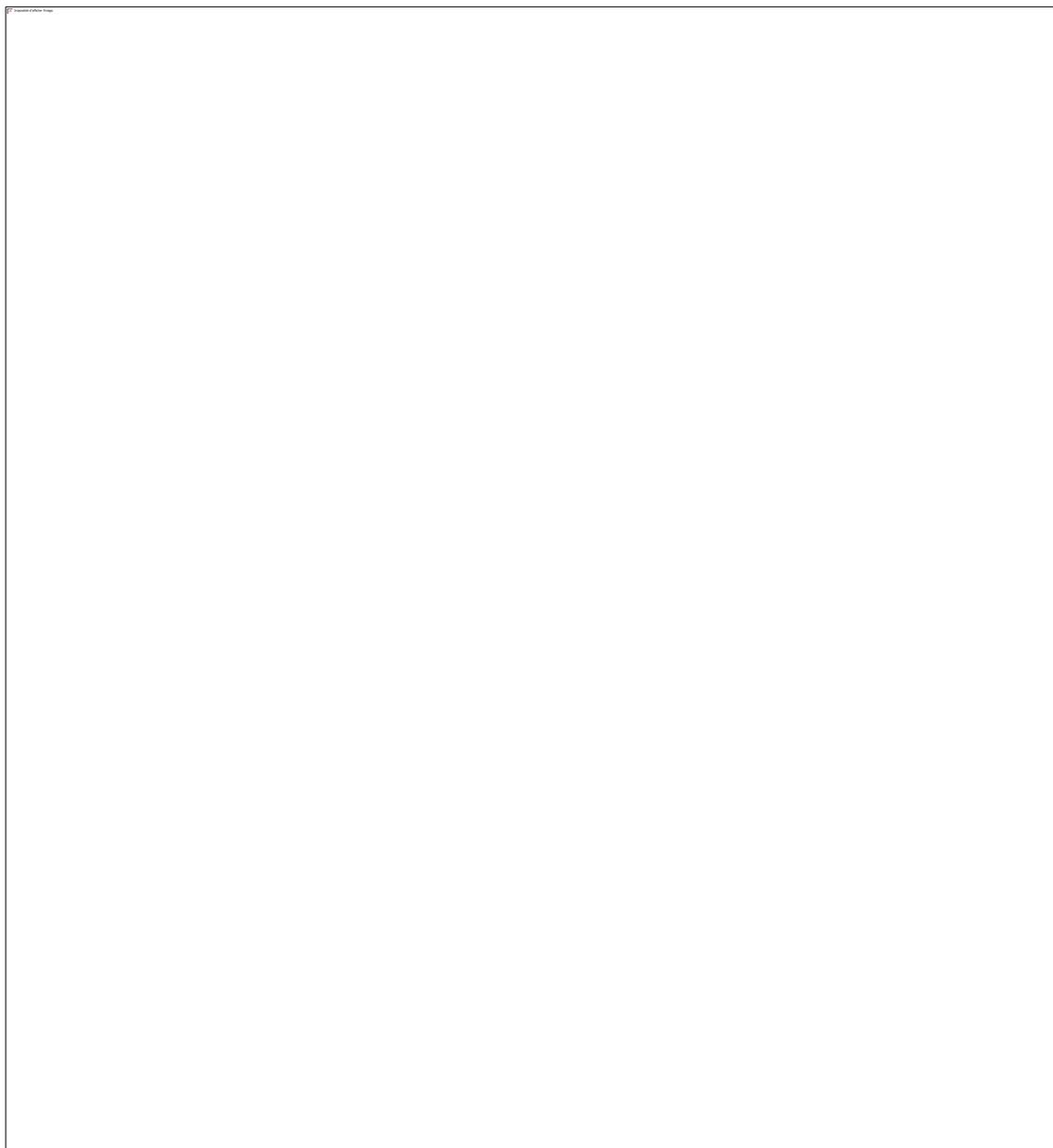
ANNEXE 8. LA PAGE « JE NE PARLE PAS FRANÇAIS » DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTREUIL



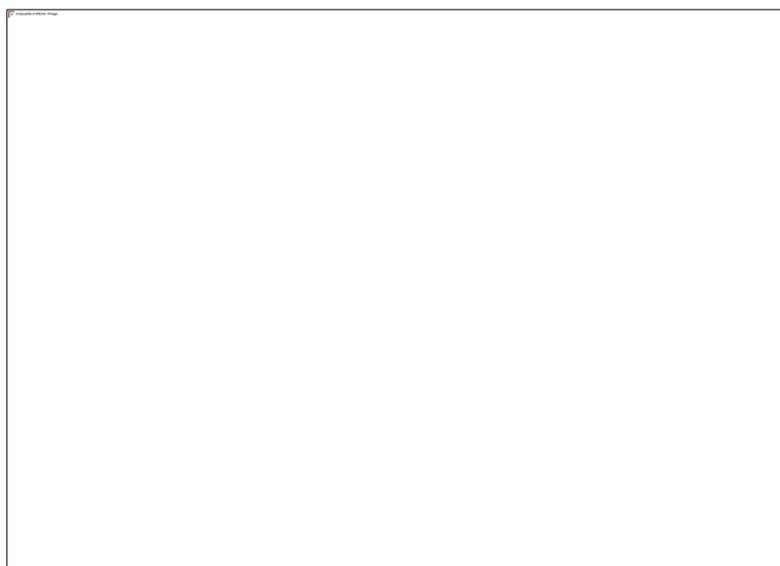
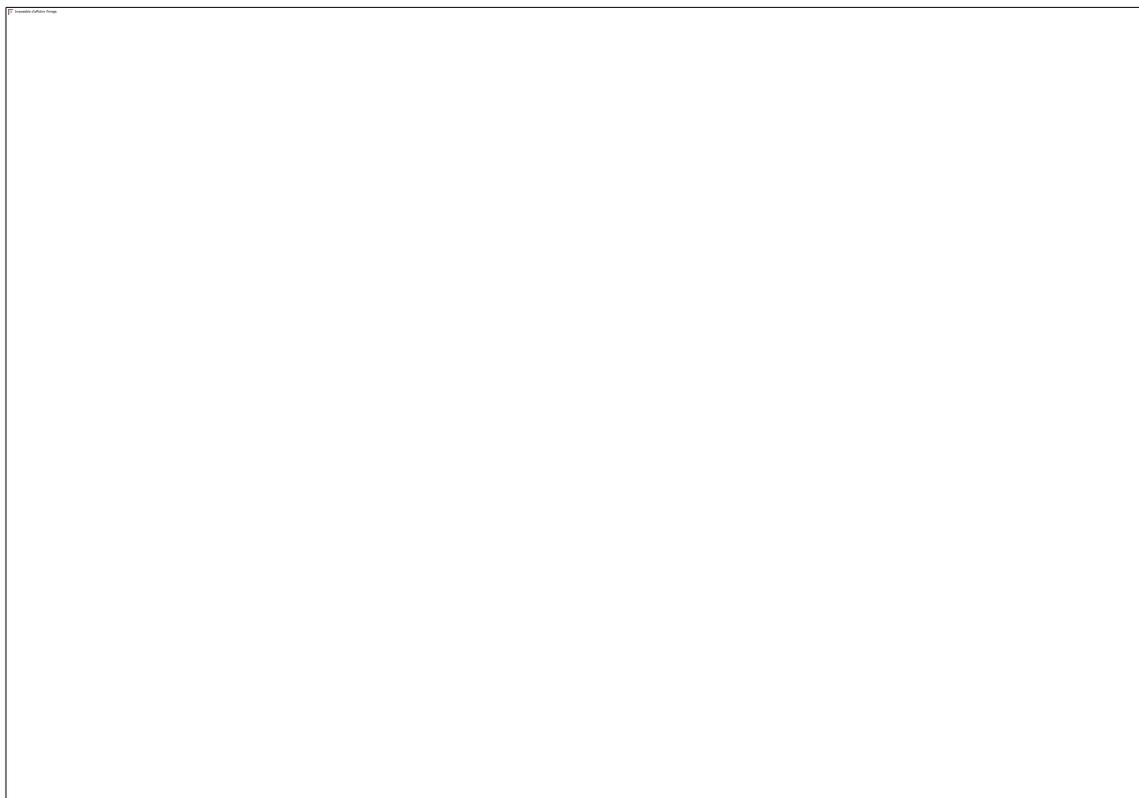
ANNEXE 9. LE GUIDE MULTILINGUE DE LA BIBLIOTHEQUE DE BOBIGNY



**ANNEXE 10. « LIRE, ECOUTER, VOIR » : LES
CATALOGUES DES FONDS TAMOUL ET TURCS DE PLAINE
COMMUNE**



ANNEXE 11. EXEMPLES DE CARTES EN DIFFERENTES LANGUES DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE D'HELSINKI



ANNEXE 11. LE MANIFESTE DE L'IFLA/UNESCO SUR LA BIBLIOTHEQUE MULTICULTURELLE³³⁴

La bibliothèque multiculturelle — une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue

Nous vivons tous dans une société de plus en plus hétérogène. Il existe plus de 6 000 langues différentes dans le monde. Le taux de migration internationale augmente chaque année, ce qui engendre un nombre croissant de personnes aux identités complexes. La mondialisation, la migration accrue, les communications plus rapides, la facilité de déplacement et les autres atouts du 21^{esi}ècle ont fait augmenter la diversité culturelle au sein de plusieurs nations où elle n'était peut-être pas présente auparavant, ou ont favorisé l'accroissement de la composition multiculturelle existante.

Les expressions « diversité culturelle » ou « multiculturalisme » réfèrent à la coexistence et à l'interaction harmonieuses de cultures différentes, alors que « la culture doit être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et affectifs qui caractérisent une société ou un groupe social et qu'elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances ». La diversité culturelle ou multiculturalisme constitue la base de la force collective des communautés locales et de notre société planétaire. La diversité culturelle et linguistique est un patrimoine commun de l'humanité et elle doit être chérie et préservée au bénéfice de tous. Elle est à la source des échanges, de l'innovation, de la créativité et de la coexistence pacifique entre les peuples. « [L]e respect de la diversité des cultures, la tolérance, le dialogue et la coopération, dans un climat de confiance et de compréhension mutuelles sont un des meilleurs gages de la paix et de la sécurité internationales ». Par conséquent, tous les types de bibliothèques doivent refléter, soutenir et promouvoir la diversité culturelle et linguistique à l'échelle internationale, nationale et locale, et doivent donc travailler en fonction du dialogue interculturel et de la citoyenneté active.

Parce que les bibliothèques servent des intérêts et des communautés diversifiés, elles agissent en tant que centres culturels, d'apprentissage et d'information. Les services offerts par les bibliothèques abordent la question de la diversité culturelle et linguistique à la lumière de leur engagement envers les principes des droits et libertés fondamentaux et de l'égalité d'accès à l'information et à la connaissance pour tous, dans le respect de l'identité culturelle et des valeurs.

Principes

Chaque personne dans notre société planétaire a droit à un éventail complet de services de bibliothèque et d'information. Au moment d'aborder la question de la diversité culturelle et linguistique, les bibliothèques doivent :

³³⁴ F. internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions (IFLA), « Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle », art cit.

- servir tous les membres de la communauté, sans discrimination fondée sur le patrimoine culturel et linguistique;
- fournir l'information dans les langues et les textes appropriés;
- donner accès à un large éventail de documents et de services qui sont le reflet de toutes les communautés et de tous les besoins;
- embaucher du personnel qui est le reflet de la diversité de la communauté et qui est formé afin de travailler avec des communautés diverses et bien les servir.

Les services de bibliothèque et d'information offerts dans un contexte diversifié au plan culturel et linguistique comprennent à la fois la fourniture de services à tous les types d'utilisateurs des bibliothèques et la fourniture de services de bibliothèque spécialement destinés aux groupes culturels et linguistiques dont les besoins sont peu satisfaits. Une attention spéciale doit être accordée aux groupes qui sont souvent marginalisés dans les sociétés diversifiées au plan culturel : les minorités, les demandeurs d'asile et les réfugiés, les résidents ayant un permis de résidence temporaire, les travailleurs migrants et les communautés autochtones.

Missions des services multiculturels de bibliothèque

Dans une société diversifiée au plan culturel, l'accent doit être mis sur les missions clés suivantes, qui sont en lien avec l'information, l'alphabétisme, l'éducation et la culture :

- promouvoir la conscience de la valeur positive de la diversité culturelle et favoriser le dialogue culturel;
- encourager la diversité linguistique et le respect de la langue maternelle;
- faciliter la coexistence harmonieuse de plusieurs langues, y compris l'apprentissage de plusieurs langues en bas âge;
- protéger le patrimoine linguistique et culturel et soutenir l'expression, la création et la diffusion dans toutes les langues concernées;
- soutenir la préservation de la tradition orale et du patrimoine culturel intangible;
- soutenir l'inclusion et la participation des personnes et des groupes provenant de tous les différents milieux culturels;
- encourager la maîtrise de l'information à l'ère numérique et la maîtrise des technologies de l'information et des communications;
- promouvoir la diversité linguistique dans le cyberspace;
- encourager l'accès universel au cyberspace;
- soutenir l'échange de connaissances et des pratiques exemplaires en matière de pluralisme culturel.

Gestion et fonctionnement

La bibliothèque multiculturelle suppose que tous les types de bibliothèques adopteront une approche de service intégré. Les activités fondamentales des services de bibliothèque et d'information à l'intention des communautés diversifiées au plan culturel et linguistique doivent être au cœur des services, et non « séparées » ou « additionnelles », et elles doivent toujours être conçues afin de répondre aux besoins locaux ou particuliers.

La bibliothèque doit avoir une politique et un plan stratégique qui définissent sa mission, ses objectifs, ses priorités et ses services en lien avec la diversité

culturelle. Le plan doit reposer sur une analyse exhaustive des besoins des usagers et sur des ressources suffisantes.

Les activités de la bibliothèque ne doivent pas être conçues isolément. La collaboration avec les groupes d'usagers concernés et des professionnels à l'échelle locale, nationale ou internationale doit être encouragée.

Principales actions

La bibliothèque multiculturelle doit :

- élaborer des collections et des services diversifiés au plan culturel et multilingues, y compris des ressources numériques et multimédias;
- allouer des ressources pour la préservation de l'expression et du patrimoine culturels, en accordant une attention particulière au patrimoine culturel oral, autochtone et intangible;
- offrir des programmes qui soutiennent l'éducation des usagers, les aptitudes en matière de maîtrise de l'information, les ressources à l'intention des novices, le patrimoine culturel et le dialogue interculturel, et qui font partie intégrante des services;
- fournir un accès aux ressources des bibliothèques dans les langues appropriées, par la façon dont l'information est organisée et grâce à des réseaux d'accès;
- élaborer des documents de marketing et de sensibilisation dans les médias et dans les langues appropriées afin d'attirer différents groupes à la bibliothèque.

Personnel

Le personnel de la bibliothèque est l'intermédiaire actif entre les usagers et les ressources. Les employés doivent recevoir une formation professionnelle et un perfectionnement centrés sur les services aux communautés multiculturelles, la communication et la sensibilité dans un environnement interculturel, la non-discrimination, les cultures et les langues.

Le personnel d'une bibliothèque multiculturelle doit être le reflet des caractéristiques culturelles et linguistiques de la communauté afin d'assurer la conscience culturelle, de refléter la communauté que la bibliothèque dessert et de favoriser la communication.

Financement, législation et réseaux

Les gouvernements et les autres organismes décisionnels concernés sont invités à établir et à financer adéquatement les bibliothèques et les réseaux de bibliothèques afin d'offrir des services gratuits de bibliothèque et d'information aux communautés diversifiées au plan culturel. Les services multiculturels de bibliothèque sont par essence planétaires. Toutes les bibliothèques engagées dans des activités dans ce domaine doivent participer à des réseaux locaux, nationaux ou internationaux pertinents en vue de l'élaboration de politiques. Il faut faire de la recherche afin d'obtenir les données nécessaires permettant de prendre des décisions éclairées en matière de services et d'assurer le financement approprié. Les conclusions de la recherche et les pratiques exemplaires doivent être largement diffusées afin d'offrir des services multiculturels de bibliothèque qui sont efficaces.

Mise en œuvre du Manifeste

La communauté internationale doit reconnaître et soutenir les services de bibliothèque et d'information dans leur rôle de promotion et de préservation de la diversité culturelle et linguistique.

Les décideurs à tous les échelons et la communauté des bibliothèques de partout dans le monde sont par les présentes priés de diffuser le présent Manifeste et de mettre en œuvre les principes et les actions qui y sont exposés.

Le présent Manifeste est le complément du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique, du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque scolaire et du Manifeste de l'IFLA sur Internet.

Le présent Manifeste a été approuvé par le conseil d'administration de l'IFLA en août 2006 et a été appuyé par le Conseil intergouvernemental du Programme Information pour tous de l'UNESCO en avril 2008, avec la recommandation qu'il soit présenté à la 35^e session de la Conférence générale de l'UNESCO afin qu'il soit étudié.

Table des matières

SIGLES ET ABBREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PREAMBULE : PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE UTILISEE .	13
Présentation des méthodes utilisées et de leurs périmètres	13
La mise en œuvre de l'enquête par questionnaires	14
<i>La fabrication des questionnaires et leur lancement</i>	<i>14</i>
<i>Le calendrier de l'enquête.....</i>	<i>15</i>
<i>Les résultats de l'enquête</i>	<i>15</i>
1. LA PRISE EN COMPTE DE LA QUESTION MIGRATOIRE PAR LES BIBLIOTHEQUES DE LECTURE PUBLIQUE : ETAT DES LIEUX	17
1.1. Un enjeu pour de nombreuses bibliothèques de lecture publique	17
<i>1.1.1. Les bibliothèques confrontées à la question migratoire</i>	<i>17</i>
1.1.1.1. Une grande proportion de bibliothèques fréquentées par les migrants	17
1.1.1.2. Les territoires concernés : la localisation des bibliothèques confrontées à la question migratoire	17
1.1.1.2.1. Un grand nombre de migrants dans les territoires industriels et urbains ainsi que dans les territoires frontaliers	18
1.1.1.2.2. Une présence importante dans les grandes villes	19
1.1.1.2.3. L'influence de la localisation de la bibliothèque dans la ville sur sa fréquentation par un public migrant	19
<i>1.1.2. Des bibliothèques impliquées dans l'accueil des immigrés</i>	<i>20</i>
1.1.2.1. De nombreuses bibliothèques municipales et intercommunales actives	20
1.1.2.2. Des bibliothèques départementales de prêt (BDP) moins impliquées	20
<i>1.1.3. L'affirmation du rôle des bibliothèques dans l'accueil des immigrés</i>	<i>21</i>
1.1.3.1. Une légitimité affirmée.....	21
1.1.3.2. Une légitimité liée aux missions et aux rôles des bibliothèques	22
1.2. Des degrés divers d'implication	23
<i>1.2.1. L'importance accordée par les bibliothécaires aux collections pour apprendre le français</i>	<i>23</i>
1.2.1.1. Des collections plus que des services	23
1.2.1.1.1. Constat général	23
1.2.1.1.2. La spécificité des BDP	24

1.2.1.2.	Des fonds FLE plus que des fonds en langues d’immigration	25
1.2.2.	<i>Une offre de services et de médiation limitée</i>	26
1.2.2.1.	L’accueil de groupes et l’organisation de visites : des actions essentielles pour accueillir les immigrés mais souvent non incluses dans une politique globale d’établissement	26
1.2.2.1.1.	L’importance des visites de bibliothèques	26
1.2.2.1.2.	Des accueils et des visites souvent peu inclus dans une politique d’établissement globale	27
1.2.2.2.	Une offre de services globalement peu ambitieuse	27
1.2.2.2.1.	Une offre de services souvent limitée	27
1.2.2.2.2.	Des bibliothèques plus innovantes	28
1.2.2.2.3.	Des actions tournées principalement vers l’apprentissage du français	29
1.2.2.3.	Une réflexion sur la médiation souvent peu aboutie	30
1.3.	Résistances et difficultés	30
1.3.1.	<i>Un sujet politique</i>	30
1.3.1.1.	Au niveau de l’établissement	31
1.3.1.2.	Au niveau de la collectivité publique	31
1.3.1.2.1.	Des arbitrages politiques validés par les élus	31
1.3.1.2.2.	La nécessité d’obtenir des moyens financiers et humains	32
1.3.1.2.3.	Une dimension politique accrue dans certains territoires	33
1.3.2.	<i>L’existence de nombreuses réticences</i>	33
1.3.2.1.	Le refus de cibler et la crainte des discriminations	33
1.3.2.2.	Le tabou des communautés et la crainte du communautarisme	34
1.3.2.3.	Des craintes reflétant les nombreuses interrogations des professionnels	36

2. CIBLER CERTAINES CATEGORIES D’IMMIGRES : ANALYSE DES PUBLICS MIGRANTS ET DE LEURS BESOINS 37

2.1. Des immigrés aux visages multiples 37

2.1.1. *Ce que migrant veut dire* 37

2.1.2. *Une diversité des parcours migratoires* 38

2.1.3. *Des rapports à la langue et à l’écrit distincts* 41

2.1.3.1. Un rapport au français différent selon les migrants 41

2.1.3.2. Un rapport à l’écrit variable 41

2.2. L’utilité des actions spécifiques destinées à certaines catégories de migrants 42

2.2.1. *Faciliter l’intégration* 42

2.2.1.1.1.	L'enjeu de la langue pour les immigrés.....	42
2.2.1.1.2.	La bibliothèque, une accompagnatrice dans l'apprentissage linguistique	44
2.2.2.	<i>Rapprocher la bibliothèque des immigrés qui en sont éloignés</i>	45
2.2.2.1.	Dessiner une bibliothèque un peu plus à leur image.....	46
2.2.2.2.	Adopter une démarche active vers les migrants	46
2.2.3.	<i>Prendre en compte les «habitué»</i>	47
2.2.3.1.	Les étudiants migrants.....	47
2.2.3.2.	Permettre la coexistence pacifique des usages : le cas de la bibliothèque municipale de Calais.....	48
2.2.3.3.	Répondre aux besoins des habitués : le cas des migrants en transit à la Bpi	50
2.2.3.3.1.	Le constat : de nombreux migrants en transit à la Bpi	50
2.2.3.3.2.	Les actions mises en place pour répondre aux besoins de ce public	51
2.3.	L'identification épineuse des publics migrants.....	52
2.3.1.	<i>Une évolution constante des publics migrants</i>	52
2.3.1.1.	Des flux migratoires qui évoluent	53
2.3.1.2.	L'impact de ces évolutions sur la prise en compte des migrants par la bibliothèque.....	53
2.3.2.	<i>Des instruments d'analyse perfectibles</i>	54
2.3.2.1.1.	La difficile utilisation des statistiques ethniques en France	54
2.3.2.1.1.1.	L'utilisation des statistiques ethniques dans les bibliothèques du Queens.....	54
2.3.2.1.1.2.	Une conciliation difficile avec le modèle républicain français	55
2.3.2.1.2.	Une identification des immigrés difficile pour grand nombre de bibliothèques	56
2.3.2.1.3.	Des pistes pour mieux connaître les publics migrants des bibliothèques	56

3. (RE)PENSER L'ACCUEIL DES IMMIGRES EN FONCTION DE LEURS BESOINS : MODALITES D' ACTIONS 58

3.1. Développer des actions à destination de certains publics migrants: 58

3.1.1.	<i>Construire une politique documentaire adaptée</i>	58
3.1.1.1.	Une politique documentaire au service de l'intégration des nouveaux arrivants.....	58
3.1.1.1.1.	Développer un fonds pour l'apprentissage du français	58
3.1.1.1.2.	Proposer des ressources pour favoriser l'intégration...	60

3.1.1.2.	Proposer des ressources pour favoriser le dialogue interculturel	60
3.1.1.2.1.	Des ressources audio et audiovisuelles.....	60
3.1.1.2.2.	Des fonds en langues d’immigration	61
3.1.1.2.3.	Des ressources documentaires sur des questions en rapport avec l’immigration	62
3.1.2.	<i>Mettre la diversité culturelle à l’honneur dans les animations de la bibliothèque</i>	63
3.1.2.1.	Mettre en place des actions multiformes.....	63
3.1.2.2.	Réfléchir à l’agenda de ces animations pour leur donner de la visibilité	64
3.1.2.3.	La nécessité d’une démarche globale	65
3.1.3.	<i>Imaginer des services autour de la langue et de l’intégration</i>	65
3.1.3.1.	Faciliter l’installation des nouveaux arrivants	65
3.1.3.1.1.	L’organisation d’ateliers pratiques pour les nouveaux arrivants	65
3.1.3.1.2.	L’accompagnement individualisé : le recours à un médiateur	66
3.1.3.2.	Les services autour de la langue.....	67
3.1.3.2.1.	Les ateliers de conversation.....	67
3.1.3.2.2.	La démarche ambitieuse de la bibliothèque de Vénissieux : proposer des animations autour de la langue	68
3.1.3.2.3.	Les ateliers multimédia de la bibliothèque de Noisy-le- Sec	69
3.1.3.2.4.	Proposer des actions culturelles pour les allophones ..	69
3.1.4.	<i>Développer des stratégies de communication à destination du public migrant</i>	70
3.1.4.1.	Les ambassadeurs de la bibliothèque de Waukegan	70
3.1.4.2.	Mettre en place des outils de communication à destination des migrants allophones	70
3.1.4.2.1.	Concevoir un portail internet adapté	70
3.1.4.2.2.	Utiliser d’autres outils	71
3.2.	Nouer et approfondir des partenariats	72
3.2.1.	<i>L’importance des partenariats</i>	72
3.2.1.1.	Le développement des partenariats dans les bibliothèques	72
3.2.1.2.	L’utilité des partenariats pour accueillir certains publics immigrés	73
3.2.1.2.1.	Des partenariats pour toucher les publics migrants éloignés des bibliothèques.....	74
3.2.1.2.2.	Des partenariats pour bénéficier de nouvelles compétences	74

3.2.1.2.3. Des partenariats comme vecteurs de rationalisation des ressources utilisées pour accueillir les publics migrants	74
3.2.2. <i>L'approfondissement des partenariats, mode d'emploi</i>	75
3.2.2.1. La nécessité d'aller vers les partenaires.....	75
3.2.2.1.1. Une image des bibliothèques contrastée.....	75
3.2.2.1.2. Une bonne communication pour faciliter le développement des partenariats	76
3.2.2.2. L'importance de la formalisation	77
3.2.2.3. La bibliothèque municipale de Noisy-le-Sec, une démarche partenariale réussie dans le domaine de l'accueil des migrants	78
3.2.2.3.1. Une stratégie de communication multicanale	78
3.2.2.3.2. Les formules proposées aux partenaires	78
3.3. Adapter et enrichir les pratiques professionnelles	79
3.3.1. <i>Incidences sur les membres de l'équipe</i>	79
3.3.1.1. Des actions valorisantes mais parfois difficiles.....	79
3.3.1.2. Des compétences indispensables	79
3.3.2. <i>Conséquences sur la gestion des ressources humaines</i>	80
3.3.2.1. Réflexions autour de la composition de l'équipe.....	80
3.3.2.2. Un besoin de formation non satisfait	80
3.3.3. <i>La nécessité de favoriser les échanges entre bibliothèques</i>	81
CONCLUSION	83
BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE	85
Immigration, migrants, intégration.....	85
<i>Migrants et parcours migratoires</i>	85
<i>Langue et intégration</i>	85
Penser l'accueil en bibliothèque	86
Les bibliothèques face à l'immigration	87
<i>En France</i>	87
<i>Perspectives internationales</i>	89
Généralités	90
TABLE DES ANNEXES	91
TABLE DES MATIERES.....	125