



Les publics migrants en bibliothèque : accueillir et accompagner

Jeudi du Livre du 01^{er} avril 2021

Partenariat Médiat Rhône Alpes – Bibliothèque municipale de Gières

Avec le soutien financier de la DRAC Auvergne Rhône-Alpes

Intervenante : Noémie SZEJNMAN

Conférence en distanciel sous forme de visioconférence

Noémie Szejnman est directrice des médiathèques de La Courneuve, au sein du réseau de Plaine commune depuis 2013 et se préoccupe particulièrement des questions d'accueil des publics. Elle a toujours travaillé en banlieue parisienne, à Nanterre, Montreuil, toujours dans des territoires défavorisés.

Elle a participé en 2017 à l'ouvrage *Accueillir des publics migrants et immigrés, interculturalité en bibliothèque* édité par les Presses de l'ENSSIB dans la collection *La boîte à outils* avec deux articles : *Questions à se poser avant de développer un fonds d'apprentissage du français* et *Publics Rom à la médiathèque Aimé Césaire à la Courneuve*.

Intervention de Noémie SZEJNMAN

Plaine commune était une des grandes zones industrielles d'Europe, depuis devenue une des plus grandes friches industrielles d'Europe, avant de connaître un renouveau dans les années 90 avec l'arrivée du Stade de France et d'une importante zone tertiaire. Elle compte 450 000 habitants recensés, 134 nationalités et 120 langues. A la Courneuve, 100 % des écoles sont en REP+.

Le réseau compte 23 bibliothèques et des bibliobus, 110 000 usagers (chiffres d'avant la pandémie de covid-19) dont seulement ¼ d'emprunteurs. Les médiathèques du réseau sont donc **avant tout des lieux d'accueil**.

En guise d'introduction : l'accueil de tous les publics

L'enjeu pour les bibliothèques est bien d'accueillir tous les publics.

Accueillir : il existe autant de besoins que de personnes qui viennent à la bibliothèque.

Il est parfois difficile de s'adapter à toutes les demandes.

Il est nécessaire de connaître ces besoins pour y adapter :

- les actions
- les services
- les fonds documentaires
-

Migrants : de qui parle-t-on ?

Le mot migrant est un **terme générique**, il n'a pas de sens juridique.

Il regroupe les primo-arrivants, les demandeurs d'asile (statut international), les réfugiés (qui sont aujourd'hui en majorité des réfugiés politiques).

Depuis 2010, le nombre de migrants en Europe augmente.

En 2017, 12% de la population française était immigrée (chiffres INSEE) dont 35% venus d'Europe.

Un migrant est une personne qui a une histoire et qui a un besoin à un moment donné.

Il a eu une vie avant, il en aura une après. La migration entraîne souvent un déclassement (notamment vrai pour les personnes qui traversent la Méditerranée).

Il y a des profils très différents parmi les migrants en termes de niveau social, de langue, de catégorie socio familiale...

De quoi les migrants ont-ils besoin ?

La bibliothèque est le seul établissement public qui accueille sans rien demander et qui offre un accès gratuit, où l'on peut rester autant que l'on veut et où l'on n'a pas à justifier de sa présence.

L'exemple des publics Roms à la médiathèque Aimé Césaire à la Courneuve :

La médiathèque Aimé Césaire à la Courneuve a ouvert en avril 2015 dans l'ancienne usine Mecano. Pendant l'été 2015, l'un des plus importants camps de Roms de Seine Saint-Denis a été démantelé à la Courneuve. Une quarantaine de familles se sont installées dans le parc de la mairie, à proximité de la médiathèque et sont venues à la bibliothèque fin août-début septembre.

Après une période très calme, la médiathèque a soudainement accueilli dans son hall une soixantaine de personnes. Cette fréquentation a duré 4 mois.

Des besoins variés

Des migrants sans domicile ont besoin de toilettes, de se laver, de remplir des bouteilles d'eau, de prises pour recharger leurs portables, de café... Ils ont besoin aussi d'interactions sociales, de wifi, de faire des photocopies, d'effectuer des démarches administratives, de se servir d'un ordinateur, de propositions de loisirs (regarder un film, lire le journal...).

Les bibliothèques sont de plus en plus des troisièmes lieux c'est-à-dire des lieux de socialisation qui ne soient ni lieu d'habitation ni lieu de travail (selon le concept développé dans les années 80 par le sociologue américain Ray Oldenburg).

Les constructions et réhabilitations de bibliothèques se font de plus en plus dans ce sens-là.

Quand on propose des services qui correspondent à cela, les personnes s'en emparent de toutes les façons possibles.

Que peut-on faire en bibliothèque face à un public de migrants ?

C'est une situation où l'on n'a pas de réponse préalable. Il faut toujours se réadapter, tout en veillant à la meilleure cohabitation des publics possible (aider les autres publics à comprendre les demandes de ces publics).

Observer / partager / inventer : réinventer nos pratiques d'accueil

Observer dans nos murs et à l'extérieur

Il est important de connaître son territoire en termes sociologiques : le taux de scolarisation, les langues parlées, la provenance des étrangers installés sur le territoire, les structures avec lesquelles on peut travailler (la réponse de la bibliothèque ne sera pas la même s'il existe un centre d'hébergement à proximité ou pas). Les services proposés ne doivent pas être redondants mais complémentaires.

S'il y a un camp de migrants à côté de la bibliothèque, les besoins des migrants ne seront pas les mêmes s'il y a des intervenants sociaux, du personnel d'accompagnement de situations d'urgence ou pas.

En bibliothèque universitaire :

Le problème peut se poser de la même manière. 40% des thèses sont soutenues en France par des étrangers. Il y a aussi le public des étudiants ERASMUS.

A Paris 8 (Vincennes Saint-Denis), les bibliothèques lancent chaque année une enquête pour connaître les besoins des usagers. Et sur chaque plage d'accueil au public, une personne est responsable des questions d'accueil et fait remonter les besoins au service des relations aux publics.

Cela s'est traduit par exemple par le recensement des langues parlées par le personnel des bibliothèques. Il est toujours possible d'interpeller un collègue parlant telle ou telle langue pour mieux adapter l'accueil. Un livret d'accueil des étudiants étrangers a été réalisé à Paris 8 par le service international de l'université. Une vidéo est accessible sur le site de la BU, où l'on peut suivre une visite de la BU avec un texte dit très lentement avec des mots clé incrustés et des cryptogrammes, cela afin de rendre la BU très accessible.

Partager

Revisiter les pratiques en équipe en permanence pour dépasser les crispations liées à des situations d'accueil difficiles et objectiver au maximum les situations (cela permet de résoudre 95% des situations conflictuelles).

L'interculturalité peut induire des comportements différents. En Afrique de l'Ouest par exemple, les enfants ne regardent jamais les adultes dans les yeux, Cela peut être ressenti, dans notre culture, comme une marque d'inattention, voire d'irrespect.

L'accueil des Roms à la Courneuve

Quatre mois après l'ouverture, un grand camp de Roms a été démantelé. Une soixantaine de familles se sont installées dans le parc de la mairie. Dans un premier temps, des enfants sont entrés dans la bibliothèque. C'étaient des enfants qui avaient déjà été accueillis dans une autre bibliothèque du réseau. Auparavant une association était venue à la bibliothèque avec des enfants Rom, des cartes leur avaient été faites sans autorisation parentale, les enfants étaient sous la responsabilité des éducateurs de l'association. Ensuite, ce sont les femmes âgées de la communauté qui se sont rendues à la bibliothèque. Puis de jeunes hommes qui ne travaillaient pas, puis des hommes plus âgés.

Ce qui a abouti à la présence d'une soixantaine de personnes dans le hall qui remplissaient des thermos à la machine à café, utilisaient les toilettes et toutes les prises électriques du hall. Cela a entraîné en quelques jours une augmentation de 20% de la fréquentation. Puis une partie des Roms ont utilisé les ordinateurs, l'autoformation en français, skype, des jeux vidéo, le visionnage de films dans l'espace cinéma, certains lisaient, d'autres empruntaient. Très vite, ils ont demandé à faire des cartes.

La bibliothèque a 3000 m² de surface et compte 25 agents. Il y a eu 25 réactions différentes. Certains agents ont appliqué le règlement à la lettre, d'autres pas. Le besoin de poser les choses s'est fait ressentir pour avoir tous la même pratique. La crainte la plus importante était que les documents (et en particulier les DVD) ne soient pas rendus. A la Courneuve, la question de l'identité est réglée par la présentation d'un papier avec le nom de la personne. C'est la même chose pour le justificatif de domicile. Pour le certificat d'hébergement des Rom, la bibliothèque a indiqué « Parc de la mairie ». Les adhérents empruntaient en moyenne 15 documents pour 3 semaines.

Les Roms, eux, empruntaient plutôt 3 ou 4 documents pour 3 jours plutôt que 15 pour 3 semaines. Ils empruntaient tous types de documents, même les DVD (ils ont des ordinateurs portables et des lecteurs DVD comme tout le monde). Notre règle a été : prêter comme à tout le monde / observer / réclamer si les documents n'étaient pas rendus. Au démantèlement du camp, le taux de non-retour était du même ordre que le taux habituel, de 1 pour 1000. Pour les enfants Rom, avoir une carte de bibliothèque était une grande fierté, un signe de confiance. Quatre mois après, une partie des familles a été relogée ailleurs. Certains ont continué à venir. La bibliothèque a accueilli certains enfants en stage de 3ème.

Difficultés rencontrées

La Médiathèque de Plaine commune est intercommunale. Le lien avec la mairie a pu être compliqué car la municipalité avait un point de vue différent, c'est elle qui était à l'origine du démantèlement du camp. Dans l'équipe, chacun fait avec ce qu'il est. Et avec l'accueil des migrants et la précarité sociale, certains agents s'impliquent dans leur globalité. Cela peut entraîner des disparités dans les pratiques professionnelles et de réelles difficultés.

Il est nécessaire de prendre le temps de regarder ce qui se passe. La situation peut changer très rapidement. On met en place quelque chose, et le temps de cette mise en place, la situation a changé.

En Plaine Saint Denis, plusieurs centres d'urgence ont été démantelés. Ce qui a entraîné des déplacements de populations. A chaque fois les camps se réinstallaient un peu plus loin.

L'équipe a demandé à la collectivité d'avoir une formation de déblocage linguistique en anglais avec également un vocabulaire adapté au langage professionnel des bibliothèques et aux besoins des migrants (démarches administratives, différents statuts...). Le temps de recevoir l'accord de la hiérarchie, le camp avait été démantelé.

Il n'existe pas de solution clé en main. On fait avec ce qu'on est, avec les moyens disponibles, avec le portage politique. L'important est de le faire collectivement. Il ne faut pas prévoir des choses trop complexes et accepter de ne pas avoir réponse à tout.

Quand un camp de migrant s'installe, il peut être intéressant de se mettre autour d'une table, de se mettre chacun dans la peau de quelqu'un qui arrive d'un autre pays, et de se demander : de quoi ai-je besoin ? Qu'est-ce que j'aimerais trouver dans une bibliothèque ? C'est un point de départ pour imaginer des solutions d'accueil.

Adapter ses propositions

- La question de l'apprentissage de la langue

La demande ne sera pas la même de la part d'un étudiant qui vient faire des recherches ou de la part d'une personne qui veut apprendre le français pour pouvoir parler au professeur de son enfant, ou pour le migrant qui va devoir travailler. Se pose la question du français **mais aussi la question d'une langue commune pour se comprendre.**

- la question des démarches administratives et de la vie quotidienne
- le vivre-ensemble

Pour cela, beaucoup d'initiatives existent. La littérature professionnelle aussi est importante sur ce sujet.

- Les ateliers de conversation ou ateliers sociaux-linguistiques

Ce n'est pas du FLE (français-langue étrangère). Ces ateliers s'adressent à des personnes voulant s'exercer à parler en français. Ils peuvent être assurés par des bibliothécaires sans formation spécifique. **L'objectif pour les participants : oser parler.** Ceux-ci peuvent avoir des niveaux très différents. On peut, lors de ces ateliers, utiliser tous les types de supports (tout en valorisant les documents de la bibliothèque) et de sujets. Il est bien de partir, pour démarrer, de sujets du quotidien. Les traditions culinaires, par exemple, sont un sujet facile. La présence de personnes âgées isolées peut être intéressante pour les autres participants.

- La BPI (Bibliothèque publique d'information) a des horaires d'accueil très larges, a un fonds important d'autoformation et de presse. On peut trouver sur leur site des fiches méthodologiques. En 2017, ils ont organisé un **atelier « S'installer à Paris »** pour répondre aux personnes en situation de précarité qui s'installent (questions du droit au logement, santé, travail, bons plans pour se nourrir, sortir, loisirs accessibles à tous)
- Il existe depuis 2-3 ans des formations universitaires d'écrivain public.
- Permanences spécialisées sur les questions de santé et les questions juridiques

France Terre d'Asile et la CIMADE par exemple

- Premier accueil à la bibliothèque : organiser un temps de visite et d'échange autour du règlement de la bibliothèque, expliquer ce qu'on peut trouver. Identifier les lieux qui peuvent être plus bruyants que les autres, les endroits qui doivent rester calmes. Cela permet une bonne compréhension du lieu et de son fonctionnement.

Il est possible aussi d'aller dans le camp pour informer les gens de la possibilité de venir à la bibliothèque et, en contrepartie, leur demander de ne pas venir tous en même temps.

Certaines personnes dans une équipe peuvent maîtriser plusieurs langues. Et peuvent servir d'interprète. Ce sont des compétences informelles qu'il est important de valoriser.

- la bibliothèque de Rennes, Champs libres,

- La CIMADE organise un festival Migrant'scènes qui met en valeur les parcours des migrants. Ce festival est polymorphe, ce sont les structures partenaires qui décident des actions mises en place.
- A Rennes une « **bibliothèque vivante** » a été mise en place : emprunt de livres vivants c'est-à-dire des personnes étrangères, depuis peu en France, qui sont amenées à raconter leur parcours de vie lors d'un échange d'une dizaine de minutes. Les personnes prennent rendez-vous pour les écouter (déconstruction des préjugés, compréhension des difficultés rencontrées)
- Jeu de société de la CIMADE *Parcours de migrants*

- **Projet Imaginaires Imagiers à Plaine commune, en partenariat avec le CPLJ-93 et financé par la Politique de la ville**

pour un public allophone dans le but de valoriser la langue des participants et de donner envie aux parents d'apprendre le français au prétexte de partager un temps autour du livre avec les enfants.

L'objectif est de créer un imagier : associer un mot à une image et à une culture. A partir de l'imagier, les personnes parlent de leur culture, de leur expérience intime et de la relation à la langue. Cette année, la bibliothèque a travaillé avec l'illustratrice Joëlle Jolivet en utilisant la technique de la gravure : une présentation d'imagiers très différents aux parents, trois séances-ateliers avec l'illustratrice, une sortie en librairie, une exposition du projet à la bibliothèque.

- **Valorisation des fonds**
- Collections spécialisées en FLE : Clés internationales, Presses universitaires de Grenoble...
- Méthodes de langues aussi à partir d'autres langues que le français

Les méthodes Assimil existent en version physique et numérique (bien identifier les niveaux de langue)

- **L'apprentissage par immersion**

Regarder une BD que l'on connaît déjà dans une langue étrangère permet de s'immerger dans cette nouvelle langue. Regarder un film avec des sous-titres en français. Ecouter un CD de chansons

Ne pas se focaliser sur les dictionnaires et les méthodes de langue. **Chacun doit pouvoir trouver un support avec lequel il se sente à l'aise.** Il est important de connaître les profils particuliers pour pouvoir valoriser les cultures d'origine

- La bibliothèque de Bobigny a fait un gros travail sur le fonds cinéma à partir des langues parlées sur le territoire.

Avec qui travailler ? Par qui se faire aider ?

La CIMADE, France Terre d'asile, le GITSI (questions juridiques), RESF (droits de l'homme), les associations communautaires, les services publics, l'éducation nationale, les structures qui accueillent des primo-arrivants...

Pas de budget propre à la Courneuve pour l'accueil des migrants mais l'accessibilité au plus grand nombre est au centre de leur projet d'établissement et une attention particulière est portée aux personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque. Tout le projet prend en compte la diversité des publics.