

L'accueil des migrants en bibliothèque : l'exemple de la bibliothèque Václav-Havel, à Paris

Lola Mortain

Deputy Head, Vaclav Havel Library, Paris, France.

E-mail address: lola.mortain@paris.fr



Copyright © 2016 by Lola Mortain. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Abstract:

Située dans un quartier défavorisé de Paris, la bibliothèque Václav Havel est fréquentée par des jeunes hommes, originaires d'Afghanistan et de la Corne de l'Afrique, en route vers le Royaume-Uni ou demandant l'asile en France. Pour répondre à leurs besoins, nous avons mis en place des services adaptés, liés aux collections et à l'apprentissage du français, mais aussi des ressources plus administratives destinées à aider des personnes en manque d'information. D'autre part, nous avons engagé une réflexion large sur notre fonctionnement et notre communication, de manière à la rendre compréhensible à des gens qui ne parlent ni ne lisent le français. Enfin, nous travaillons au quotidien à promouvoir une coexistence bienveillante entre tous notre public, pour faire de la bibliothèque un espace apaisé.

Keywords: migrants, mission sociale, bibliothèques publiques, services, bénévoles

Conçue pour être une bibliothèque de quartier ouverte à tous les publics, la bibliothèque Václav Havel a ouvert en 2013 dans un des arrondissements les plus défavorisés de la capitale française. Pour répondre aux besoins des habitants, nous avons mis en place des services relevant d'une mission sociale, comme une consultation d'écrivain public, de l'aide aux devoirs ou des permanences d'assistance numérique. D'autre part, le 18^e arrondissement et les abords de la gare du Nord sont un quartier historique d'immigration ancienne et contemporaine, et le bâtiment lui-même est situé à proximité des locaux d'une association qui prend en charge les demandeurs d'asile. De facto, avant même d'ouvrir, nous avons anticipé d'accueillir des migrants. Cependant, nous n'avons pas pris la mesure de la crise migratoire et de l'arrivée massive de demandeurs d'asile en provenance d'Afghanistan et de la corne de l'Afrique. Souvent démunis dans l'attente de l'étude de leur situation par l'administration française, ils trouvent dans les bibliothèques un lieu ouvert, anonyme, chauffé l'hiver, où ils peuvent accéder à internet.

Si notre politique d'accueil est aujourd'hui à la fois sereine et assumée, c'est sans doute parce qu'elle s'est adaptée aux différentes situations que nous avons connues, tout en gardant une ligne claire pour permettre une meilleure inclusion des différents publics et une cohabitation paisible entre eux. A l'égard des migrants, cette politique articule deux objectifs : offrir des services spécifiques pour des besoins spécifiques mais donner à ce public la possibilité d'être un public parmi d'autres, qui peut accéder à toute l'offre mise à disposition dans la bibliothèque. Ce faisant, elle interroge le rôle de la bibliothèque : jusqu'où va-t-on et dans quel cadre ?

Accueillir les migrants : une politique d'accueil en évolution

Une démarche progressive nous a conduits à développer un panel de services dédiés pour favoriser l'intégration et l'accès à l'information. Cette offre s'est construite dans le temps, au fur et à mesure de notre capacité à cerner les besoins des publics qui fréquentent la bibliothèque. Dès la préfiguration de l'établissement (et inspiré par ce qui se pratique à New-York ou Montreuil) nous voulions mettre en place des ateliers de conversation en français, que nous destinions alors à un public de personnes désireuses de s'installer à Paris et en cours d'apprentissage du français. En réalité, si ce public est venu (seul ou par le biais d'associations), nous avons accueilli de plus en plus de migrants demandeurs d'asile en France ou en route vers le Royaume-Uni. Venus d'abord pour l'accès à Internet et l'électricité, ces hommes seuls principalement originaires d'Afghanistan sont petit-à-petit venus à nos ateliers baptisés *La Parlotte* encouragés par les bibliothécaires. D'autre part, une de nos lectrices, professeur de FLE d'origine iranienne, nous a alors proposé d'assurer des cours de français depuis le farsi à raison de 2h par semaine.

Outre cette offre concernant l'apprentissage de la langue, nous avons testé différentes propositions. Certaines furent abandonnées, comme par exemple la mise à disposition de poésie persane sur nos liseuses car trop difficile à sélectionner et promouvoir par une équipe qui n'en lit pas un mot. D'autres au contraire se sont construites et développées, comme la mise à disposition d'une information sur la procédure d'asile, à la fois via des brochures institutionnelles et associatives, de la littérature grise, mais aussi en proposant des rencontres mensuelles avec France Terre d'Asile. De plus en plus, la bibliothèque devient un lieu pourvoyeur d'information pour une catégorie de la population qui y a difficilement accès. Pour aller plus loin, nous avons monté cette année des ateliers d'aide à la déclaration d'impôts pour des personnes qui reçoivent des allocations et sont perdus devant la démarche et le langage administratif.

Dernier axe de notre politique d'accueil, celui qui consiste à faciliter notre espace et notre fonctionnement pour des gens qui ne parlent pas le français. Nous avons entrepris un travail au long cours sur la communication, afin de rendre lisible les espaces et les règles sans qu'ils fassent l'objet d'explication verbale, puisqu'elle est problématique. Ainsi par exemple du rythme de nos ateliers : Tous les quinze jours avec arrêt pendant les vacances scolaires, voilà quelque chose de bien difficile à comprendre quand vous ne parlez pas français et venez d'arriver à Paris ! Nous avons en conséquence rendu ces ateliers hebdomadaires et sans pause dues aux vacances.

D'autre part, la traduction systématique en farsi, pachto et arabe a été mise en place grâce à la participation active des migrants eux-mêmes : nous avons aujourd'hui parmi notre

public plusieurs personnes qui nous assurent une traduction bénévole de nos affiches en farsi, pachto et arabe. Enfin, nous bénéficions aujourd'hui de la traduction des documents d'inscription et d'une présentation du réseau parisien en 12 langues, née d'une demande des établissements du Nord-Est confrontés à la difficulté d'inscrire des gens sans pouvoir leur transmettre le minimum de renseignements.



Toutes ces actions favorisent une meilleure connaissance de part et d'autre, et ont permis de faire tomber des barrières mentales entre bibliothécaires et migrants. Les seconds ont mieux investi tous les espaces de l'établissement, en assistant à des projections ou en réservant des créneaux de jeux vidéo. Les premiers ont appris à connaître les parcours de vie de ces usagers, les situations administratives compliquées auxquelles ils font face. Au sein de l'équipe, cet accueil a fait l'objet de points dans nos réunions, de « formations » en interne (le déroulé administratif d'une demande d'asile par exemple) et la fiche de poste de la collègue chargée des « acquisitions en langues étrangères et apprentissage du français » a évolué vers un profil plus directement orienté vers l'accueil des publics migrants. Des vraies rencontres ont ainsi eu lieu, comme souvent entre usagers et bibliothécaires, dans toutes les bibliothèques du monde !

Un public parmi les autres

Au-delà de cet accueil différencié, notre objectif est de permettre une meilleure cohabitation des usagers pour construire la bibliothèque comme un lieu apaisé entre usagers. A l'hiver 2014-2015, alors que le nombre de migrants qui fréquentaient la bibliothèque allait croissant (le froid aidant), nous avons entendu des remarques véhémentes, voire franchement xénophobes à leur égard. S'il allait de soi pour l'ensemble de l'équipe qu'une bibliothèque accueille tous les publics, nous avons manifestement à le rendre pertinent pour tout le monde. C'est dans ce but que nous avons collaboré avec la Cimade et participé à l'édition *Migrant'scène* de novembre 2015, festival national et annuel de sensibilisation à la question des migrations.



L'actualité nous a rattrapés alors que nous travaillions sur ce cycle thématique. Pendant l'été 2015, l'esplanade devant la bibliothèque a été occupée par un camp de migrants plusieurs fois évacué et quasi aussitôt reformé, dans des conditions sanitaires très difficiles. Ce camp a engendré des réactions contrastées de la part des habitants du quartier allant du rejet hostile à des marques répétées de solidarité. Cette période fut tendue, parfois complexe dans la gestion du quotidien (d'autant que nous étions en période de vacances estivales, et qu'il était difficile d'avoir une communication optimale entre les agents avec la rotation des congés des uns et des autres). Toutefois, l'équipe de la bibliothèque a persévéré dans sa volonté d'accueillir au mieux tous les publics.



Après cette crise, l'importance du festival *Migrant'scène* s'est encore accru à nos yeux, comme une occasion de cicatrifier les violences de l'été et de faire de la bibliothèque un lieu d'échanges apaisés sur le sujet épineux des migrations. Films, débats traduits, concerts, jeux de plateaux et installations vidéoludiques ont permis de réfléchir mais aussi de jouer et danser ensemble et d'offrir des moments de rencontres. Le succès de ces événements culturels doit beaucoup à l'investissement des artistes et collectifs qui sont intervenus de manière bénévole ou moyennant une rétribution qui couvraient à peine leurs frais :

- Alineaire, artistic game designers
- Underconstruction : designers of board games about migrations
- Local musicians, for 2 world music performances
- Comics writers Magid Ba and Pierre Fouillet (“Magic Majid”)

Il s’agissait pendant un mois d’aller au-delà des personnes déjà convaincues et de toucher parmi notre public des personnes qui se sentent moins concernées par le sujet. Pour ce faire, nous avons traité le thème de la migration dans l’ensemble de nos activités régulières, du club lecteurs aux ateliers créatifs pour les enfants.

Conclusion

Depuis nos premières difficultés en 2014 jusqu’au climat serein que nous connaissons aujourd’hui, l’équipe de la bibliothèque a du faire face à des défis d’envergure. En s’adaptant régulièrement à la situation, nous avons pu proposer à nos publics des services adaptés aux besoins de chacun tout en promouvant le droit de tous à venir à la bibliothèque. En outre, nous avons veillé à favoriser l’inclusion de tous les publics, pour permettre aux migrants d’être un public parmi les autres.