



UFR SHA

Mention *Information-Documentation*
Spécialité *Documentation*

Année universitaire 2017-2018

**Intégrer les publics immigrés :
l'interculturalité au service des bibliothèques de
lecture publique**

Mémoire pour l'obtention du Master esDoc

Présenté par :
François Godin

Le 7 septembre 2018

Sous la direction de
M. David Guillemin
Université de Poitiers





UFR SHA

Mention *Information-Documentation*
Spécialité *Documentation*

Année universitaire 2017-2018

**Intégrer les publics immigrés :
l'interculturalité au service des bibliothèques de
lecture publique**

Mémoire pour l'obtention du Master esDoc

Présenté par :
François Godin

Le 7 septembre 2018

Sous la direction de
M. David Guillemin
Université de Poitiers



Remerciements

Avant tout, un grand merci à M. David Guillemain pour avoir accepté de diriger ce mémoire, pour le temps qu'il m'a consacré, ses relectures et ses nombreux conseils et suggestions qui m'ont grandement aidé lors de chaque étape.

J'associe également Mme Marina Dinot-Dumas et Mme Emmanuelle Vareille pour la qualité de leurs enseignements tout au long de l'année de M2 esDOC et pour leur participation à ce jury de soutenance.

Je tiens à saluer l'ensemble des bibliothécaires du réseau de Poitiers ayant participé à mon enquête, merci pour le temps qu'ils m'ont accordé et leur grande disponibilité malgré leurs emplois du temps très chargés. Un remerciement spécial à Mme Nathalie Gendron, qui a dirigé mon stage et à l'ensemble de l'équipe de la médiathèque de St-Eloi pour leur accueil très chaleureux.

Je souhaite remercier mes collègues de la Vie Scolaire du lycée Nelson Mandela pour m'avoir permis de conjuguer mon emploi et mon travail universitaire tout au long de l'année et notamment lors de mes stages.

Enfin, je tiens à remercier mes parents, mes proches et en particulier Marine Jacques pour leur infinie patience à mon égard, leur soutien, leurs encouragements et leurs relectures.

Table des abréviations :

ABF : Association des bibliothécaires de France

BLP : Bibliothèque de lecture publique

CAI : Contrat d'accueil et d'intégration

CAO : Centre d'accueil et d'orientation

CERN : Cadre européen commun de référence pour les langues

CIR : Contrat d'intégration républicaine

ENSSIB : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

FLE : Français langue étrangère

IFLA : International federation of library associations and institutions

OFII : Office français de l'immigration et de l'intégration

NAP : New Americans Program

PRAHDA : Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile

VF : Version française

VO : Version originale

UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

SOMMAIRE

INTRODUCTION

PARTIE 1 ÉTAT DE L'ART

- 1°) DES PUBLICS IMMIGRES PLUTOT QU'UN PUBLIC IMMIGRE
 - 2°) LE MODELE D'INTEGRATION REPUBLICAIN : L'EXCEPTION FRANÇAISE
 - 3°) UN MODELE EN CRISE : UN BASCULEMENT VERS L'INTERCULTURALISME ?
- CONCLUSION DE L'ETAT DE L'ART

PARTIE 2 EXPERIMENTATION SUR LE TERRAIN : L'EXEMPLE DES BIBLIOTHEQUES DE POITIERS

- 1°) PRESENTATION DU TERRITOIRE DE POITIERS
- 2°) PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE DE L'EXPERIMENTATION
- 3°) ANALYSE DES RESULTATS MAJEURS, ECUEILS ET LIMITES

PARTIE 3 SYNTHESE

- 1°) PREMIERE HYPOTHESE
- 2°) DEUXIEME HYPOTHESE
- 3°) TROISIEME HYPOTHESE

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

Introduction

Contrairement à une idée répandue, la migration humaine est un phénomène ancien ayant existé de façon continue et ininterrompue depuis la naissance de l'espèce humaine elle-même. Dans l'Histoire récente, plusieurs vagues massives d'immigration se sont ainsi succédées, en particulier des flux venant des pays du Sud économique - c'est-à-dire les plus pauvres - vers les pays du Nord - les plus développés -. La France, parmi d'autres pays, a développé une grande tradition de terre d'accueil au cours de son Histoire, que ce soit vis-à-vis de ses voisins les plus proches, des anciennes colonies de son Empire ou d'individus fuyant la guerre et la misère. Si l'on se concentre souvent sur l'effort que doivent fournir les immigrés pour s'intégrer dans une société qu'ils rejoignent, il faut également souligner le rôle de l'Etat et des pouvoirs publics du pays d'accueil. En France, celui-ci s'est progressivement renforcé au cours des dernières décennies, notamment en raison du besoin de main d'œuvre nécessaire pour développer l'industrie. L'Etat-providence, soutenu par le service-public et ses institutions, parmi lesquelles les bibliothèques, occupe ainsi une place majeure dans la prise en charge des immigrés à leur arrivée sur le territoire. L'accueil de l'ensemble des publics fait partie des articles clés de tous les textes fondamentaux des bibliothèques mais aussi des missions de service public d'une manière générale, en accord avec les valeurs de la République. On peut citer le manifeste de l'UNESCO : « *les bibliothèques sont accessibles à tous sans distinction* »¹ ; ou encore la charte des bibliothèques rédigée par le Conseil National des Bibliothèques : « *Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous.* »²

C'est aujourd'hui le ministère de l'intérieur qui est chargé principalement de la question migratoire au niveau national, tandis que les collectivités territoriales assurent un maillage local et voient leur champ d'action s'étendre au fil des réformes sur la décentralisation.

¹ UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. 1994. p1

² CONSEIL NATIONAL DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques*. 7 Novembre 1991. p1

Selon les statistiques de l'INSEE, la France comptait en 2013 6,2% d'étrangers sur son sol soit 4 millions et 8,9% d'immigrés soit 5,8 millions³. Il faut toutefois remettre en contexte ces chiffres. En effet, seule l'immigration légale peut être mesurée avec certitude tandis que l'immigration illégale ne peut évidemment qu'être estimée. La réalité est donc probablement supérieure aux données présentées⁴. Ces chiffres permettent tout de même de nuancer certains propos tenus sur l'immigration en France et en particulier l'ampleur de ce phénomène.⁵ Il convient avant tout de distinguer un « étranger » qui désigne une personne ne possédant pas la nationalité du pays dans lequel il réside d'un « immigré » qui désigne quant à lui une personne née à l'étranger et résidant dans un autre pays. Ainsi dans le cas de la France par exemple, un immigré naturalisé reste immigré même une fois devenu français par naturalisation⁶. Les chiffres qui seront présentés dans ce mémoire restent assez généraux en raison de l'interdiction des statistiques ethniques en France qui limite le niveau de détail des résultats d'enquêtes. Plutôt que d'explorer toutes les branches de l'immigration en restant en surface, ce mémoire se concentrera sur la population de « primo-arrivants ». Ceux-ci sont définis comme :

Les personnes primo-arrivantes sont les étrangers en situation régulière vis-à-vis du droit au séjour et signataires d'un contrat d'accueil et d'intégration (CAI) ou du nouveau contrat d'intégration républicaine (Cir)⁷.

Ces contrats sont gérés par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) créée en 2009 et dépendant directement du ministère de l'Intérieur. Depuis 2006 le CIR a remplacé le CAI⁸. Il propose à l'étranger entré régulièrement en France et souhaitant s'y maintenir de manière durable un parcours personnalisé d'intégration républicaine en trois volets comprenant :

³ DAUDIN, Lucie. Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p19

⁴ HARZOUNE, Mustapha. Mots et chiffres pour dire les migrations dans la France d'aujourd'hui. Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p17

⁵ On est donc loin de l'invasion de migrants ou de la théorie du grand remplacement prophétisée par certaines personnalités médiatiques

⁶ DAUDIN, Lucie. op.cit p19

⁷ EDUCATION NATIONALE. *Bulletin officiel de l'éducation nationale*. 13 avril 2017.

⁸ OFFICE FRANÇAIS DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTEGRATION. Le Contrat d'intégration républicaine. <http://www.ofii.fr/le-contrat-d-integration-republicaine>

1° La formation civique prescrite par l'Etat, relative aux principes, aux valeurs et aux institutions de la République, à l'exercice des droits et devoirs liés à la vie en France ainsi qu'à l'organisation de la société française ;

2° La formation linguistique prescrite par l'Etat, visant à l'acquisition de la langue française ;

3° Un accompagnement adapté à ses besoins pour faciliter ses conditions d'accueil et d'intégration.⁹

Ce mémoire tentera donc d'interroger la posture des professionnels des bibliothèques de lecture publique sur ces trois axes de formation dans leur accueil de ces publics.

Aujourd'hui, le modèle assimilationniste traditionnel « à la française » est largement décrit comme étant en crise, tant par les politiques que par les acteurs de terrain. Des réflexions et des expérimentations sont donc lancées afin de répondre du mieux possible à ces enjeux et remplir au mieux les missions de service public. Ces initiatives visent autant à améliorer le modèle existant en tentant de l'adapter au monde moderne, qu'à chercher des alternatives pouvant s'inscrire dans l'esprit de la République. C'est notamment le cas en bibliothèque comme nous le verrons plus loin dans ce mémoire.

A partir de ces définitions et de ces constats généraux, on peut se poser la question de la place des bibliothèques de lecture publique dans le processus d'intégration et d'insertion des primo-arrivants et des immigrés de manière générale, mais aussi se demander dans quelle mesure l'interculturalisme¹⁰ permet aux professionnels des bibliothèques d'intégrer au mieux les publics immigrés dans un modèle Republicain en crise ? Pour répondre à cette question, on pose trois hypothèses que ce mémoire interrogera afin de tenter d'apporter des éléments de réponse. Ces hypothèses portent à la fois sur les publics, au cœur de la problématique, les pratiques sur le

⁹ LEGIFRANCE.GOUV.FR. *LOI n° 2016-274 du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers en France*. 2016

¹⁰ On pose comme définition de l'interculturalisme la prise en compte de la culture de « l'autre », dans un processus actif et sa valorisation au même titre que sa propre culture. Le concept sera défini en détail dans la 2^{ème} sous-partie de cette première partie.

terrain des professionnels et enfin un cadre plus général au niveau de la politique nationale.

- 1- Les immigrés fréquentant les bibliothèques de lecture publique cherchent à apprendre le français avant tout pour trouver un emploi, permettant une insertion sociale par le travail.
- 2- La majorité des pratiques des professionnels dépassent le modèle traditionnel d'intégration républicain et s'insèrent dans une démarche inclusive d'interculturalité et de médiation culturelle avec lesquelles ils sont plus familiers.
- 3- Par conséquent, la mission d'intégration républicaine des bibliothèques françaises, définie notamment par le contrat d'intégration républicaine, ne correspond pas ou pas complètement aux attentes et aux besoins des publics immigrés.

La première partie de ce mémoire sera consacré au cadre théorique du domaine étudié, afin de dresser un état de l'art sur les questions étudiées. La première sous-partie sera dédiée à la distinction des différents publics immigrés en opposition à cette idée simplificatrice selon laquelle les immigrés représenteraient un seul groupe homogène étudiable en tant que tel. Puis nous présenterons le modèle républicain d'intégration « à la française » en analysant ses spécificités et ce que cela implique pour le service public et les pratiques en bibliothèque de lecture publique. Enfin ce premier chapitre se terminera par une réflexion sur la crise traversée actuellement par ce modèle d'intégration français et le basculement vers une démarche interculturelle dans l'accueil des publics immigrés. La deuxième partie de ce travail détaillera une expérimentation réalisée auprès de professionnels des bibliothèques de lecture publique du réseau des médiathèques de Poitiers dans la Vienne et plus particulièrement celle de St-Eloi, quant à leurs pratiques face à l'accueil des publics immigrés et leur façon de gérer la diversité culturelle. Enfin la dernière partie traitera chaque hypothèse de départ en synthétisant la théorie et les résultats obtenus lors de l'expérimentation.

Partie 1 État de l'Art

1°) Des publics immigrés plutôt qu'un public immigré

Pour adapter les pratiques au public ciblé, il convient avant tout naturellement de l'identifier clairement et en profondeur. Les immigrés sont souvent vus à tort comme un groupe uniforme, désignés par une même terminologie. On a notamment pu constater l'utilisation de plus en plus fréquente du mot-valise « migrants » depuis le début de la crise syrienne désignant de façon très générale tous les arrivants sur le sol français et européen. Or cette terminologie s'avère simpliste et complètement inadaptée à la réalité si l'on s'intéresse d'un peu plus près à ces populations. Il faut donc déconstruire cette vision qui le plus souvent s'appuie sur des stéréotypes et des idées reçues. On peut les distinguer selon de très nombreux critères afin d'identifier plusieurs groupes en tenant compte par exemple de caractéristiques permettant de dresser une « carte d'identité » comme l'âge, le sexe, le pays d'origine, mais aussi des données plus complexes comme la motivation du départ, l'objectif à atteindre etc... Si ces critères ne doivent pas servir à placer chacun dans une case fermée, ils doivent permettre de comprendre les enjeux de chaque migration, les besoins de ces individus et la façon de les prendre en charge de la manière la plus satisfaisante possible. Ainsi, le niveau de maîtrise du français sera un enjeu majeur pour un certain nombre d'immigrés dans leur intégration et leur insertion en France.

En France, selon l'étude de l'INSEE datant de 2013¹¹, 36,5% des immigrants venaient d'Europe, contre 43% d'Afrique et 14,5% d'Asie. Ces immigrés étaient majoritairement des femmes, à 54%. L'institut de sondage rappelle que le solde migratoire sur la période 2004-2012 était de +90 000/an, soit 0,1% de la population totale¹².

¹¹ INSEE. *La localisation géographique des immigrés*. INSEE Première n°1591. 19 avril 2016.

¹² Là encore, si ces chiffres restent à nuancer car ils ne tiennent compte que de l'immigration légale, ils permettent de relativiser l'impact réel et le sentiment d'invasion dénoncés par l'extrême droite notamment.

La nationalité et la culture d'origine sont souvent les premiers critères retenus d'identification d'une population. Les statistiques permettent de distinguer plusieurs vagues d'immigration. Ces flux sont la conséquence directe des grandes politiques nationales et des relations internationales entre pays¹³. On peut citer comme exemples les migrations d'Europe du Sud, notamment l'Espagne durant le régime fasciste de Franco ou l'immigration économique portugaise des années 1970.

Les motifs de départ ont également fortement évolué. Si jusque dans les années 1970 l'immigration économique était la principale motivation des arrivants en France, celle-ci ne représente aujourd'hui plus que 8,3% de la migration légale potentiellement mesurable¹⁴. Aujourd'hui, c'est le regroupement familial qui est la principale raison d'immigration en France, avant l'immigration étudiante¹⁵. Cela peut s'expliquer logiquement comme la conséquence des précédentes vagues d'immigration de main d'œuvre, composées majoritairement d'hommes seuls. Ces regroupements entraînent de façon mécanique des changements dans les populations immigrées en France, la rendant plus féminine avec aussi des enfants en bas âge.

¹³ NOIRIEL, Gérard. *Atlas de l'immigration en France: exclusion, intégration...*, Ed. Autrement. Paris. 2002, 63 p

¹⁴ LAACHER, Smaïn *Ce qu'immigrer veut dire: idées reçues sur l'immigration*. Le Cavalier bleu. Paris. 2012, 187 p.

¹⁵ Ibid

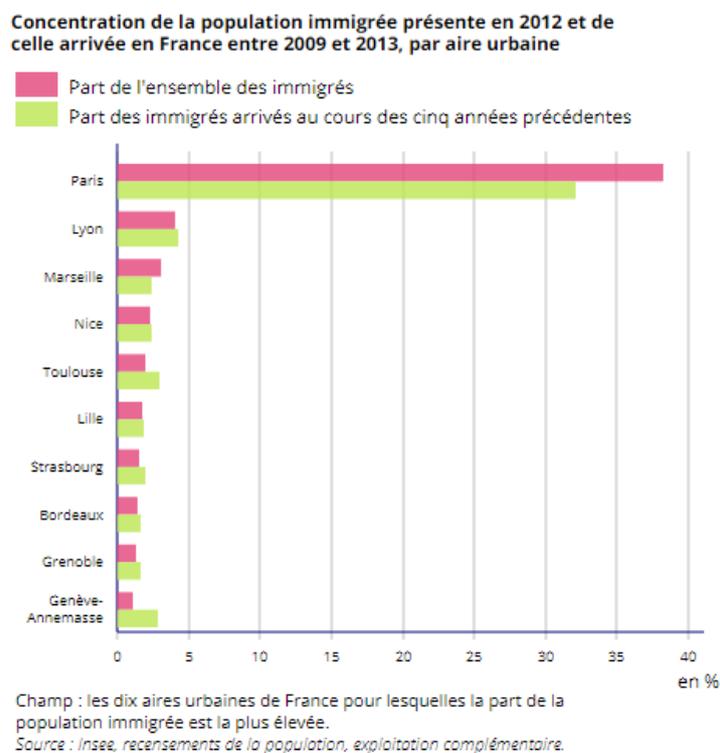


Figure 1 Source Insee

Le rapport au territoire est également un facteur majeur pour comprendre les publics et leurs caractéristiques. En effet, une autre étude de l'INSEE datant de 2016¹⁶ s'est attachée à étudier la localisation géographique des immigrés sur le territoire français afin d'essayer de dresser des comportements types. Cette étude montre que la grande majorité des immigrés, 8 sur 10, se retrouvent dans les aires urbaines des grandes villes de France, en particulier la région parisienne. Cette tendance semble de plus s'accroître au fil des ans et des mesures effectuées. En comparaison, ce chiffre ne dépasse pas 6 habitants sur 10 pour la population non immigrée. Cette répartition très inégale entre grande concentration dans certains quartiers et isolement d'individus dans d'autres territoires rend la constitution d'une politique nationale unique compliquée.

Plus que les faits, ce sont les raisons qui se révèlent riches en enseignements. C'est en effet en comprenant l'histoire de ces primo-arrivants que l'on peut le mieux les connaître et identifier leurs besoins. De plus, l'un des points les plus intéressants de cette étude réside dans l'observation faite que les primo-arrivants ont tendance à

¹⁶ INSEE. op.cit.

reproduire les schémas de leurs prédécesseurs en termes de migration à quelques différences près. Ainsi, les nouveaux immigrés ont tendance à rejoindre les grandes villes et leurs banlieues, même si on observe une légère redirection de la capitale vers d'autres grandes villes comme Toulouse ou Lyon¹⁷. La région parisienne reste toutefois la première destination des primo-arrivants à 32,1%, loin devant le reste du pays. Dans les quartiers à forte concentration de population immigrée, la force de la communauté ne doit pas être sous-estimée, tant elle est importante dans la création de lien social. C'est donc un contexte particulier que les professionnels sur le terrain doivent appréhender et utiliser. A l'inverse, dans les zones moins urbanisées et à la campagne, l'isolement est un écueil auquel les professionnels seront confrontés.

Dans le cadre de la bibliothèque, si l'immense majorité des professionnels est concernée par l'enjeu de l'accueil des publics migrants, ils ne le sont pas de manière égale comme les chiffres de l'INSEE le montrent, selon la région, mais aussi les quartiers dans lesquels sont implantées les bibliothèques.

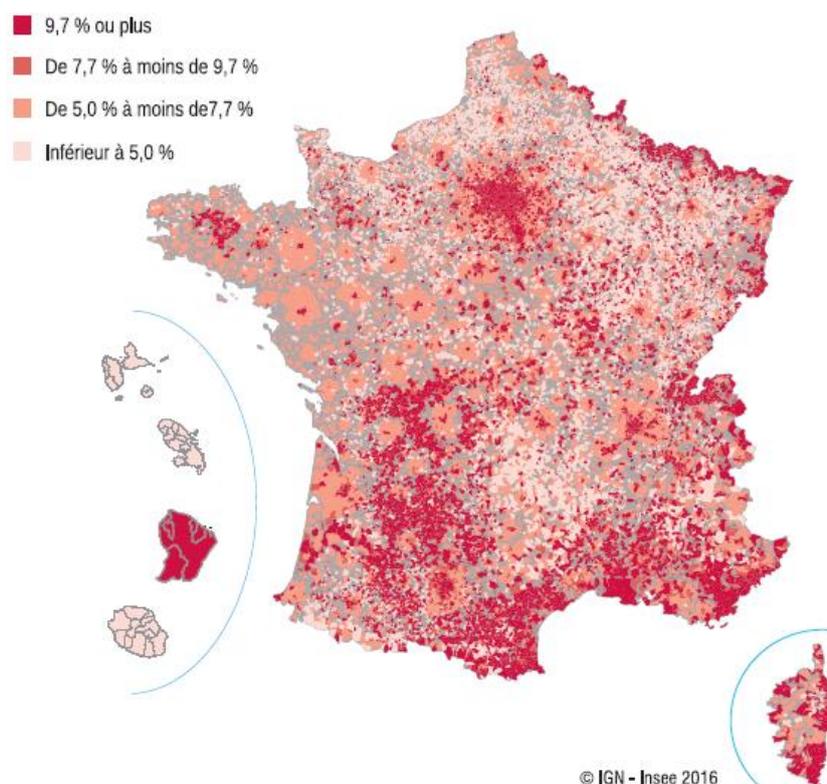


Figure 2 Source Insee

¹⁷ INSEE. op.cit

S'il est difficile pour les bibliothèques françaises d'identifier et de quantifier les différentes communautés, notamment en raison de l'interdiction de réaliser des statistiques ethniques, les professionnels peuvent estimer leur importance grâce à un travail de terrain, en questionnant les autres acteurs du territoire comme les autres pouvoirs publics, les associations etc...

Par comparaison, dans d'autres contextes comme la Queen's library de New-York¹⁸, cette difficulté n'existe pas et la bibliothèque utilise les statistiques ethniques pour identifier ses publics et leur apporter une offre adaptée à leurs besoins. Le Queens est un quartier réputé pour sa diversité culturelle, situé à New-York, une des villes les plus cosmopolites au monde. La bibliothèque a donc développé un programme spécifique pour l'accueil et la prise en charge des immigrés, le New Americans Program (NAP). Les études démographiques sont ainsi devenues un point crucial pour cette bibliothèque qui dédie des moyens importants à cette question. On peut notamment citer la création d'un poste de bibliothécaire chargé spécifiquement de « l'analyse informationnelle », ou encore l'utilisation d'un logiciel dédié à la géolocalisation des informations recueillies, notamment grâce aux recensements officiels. Au-delà de ce travail, il est intéressant de noter la façon dont la bibliothèque et les professionnels s'intègrent dans les communautés. Le personnel rattaché au NAP est ainsi formé à l'accueil des immigrés avec pas moins de sept professionnels bilingues. Les bibliothèques participent également aux fêtes organisées par ces différentes communautés, lisent leur presse, prennent part aux événements culturels qu'elles tiennent. Enfin la structure a dressé un annuaire regroupant 200 associations d'aide à l'accueil des immigrés pour de nombreuses communautés linguistiques, le Queens Directory of Immigrant - Serving Agencies.

La Queen's library est souvent citée en exemple pour la richesse et la diversité des données recueillies. Ce travail est d'autant plus remarquable que la bibliothèque a produit plusieurs études démographiques de qualité, et les propose sur son site.

¹⁸ GITNER, Fred J. et ROSENTHAL, Stuart A. *La Queens Library*. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2007, n° 3, p. 71-77. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0071-014>>. ISSN 1292-8399.

Celles-ci permettent aux professionnels, mais aussi à n'importe qui, de mener des recherches interactives¹⁹.

Gitner et Rosenthal insistent en conclusion de leur article sur la Queen's library sur le développement du NAP et le besoin constant de renouveler ces efforts :

Pour que la bibliothèque soit vraiment considérée comme un espace ouvert à tous, nous devons informer les communautés ethniques de nos activités, les convaincre de s'y associer davantage et encourager les immigrants à en tirer tout le parti possible.²⁰

Si un programme tel que le NAP ne pourrait pas être appliqué comme tel en France, la comparaison permet cependant de comprendre les différences culturelles entre les Etats-Unis et la France. Certaines pratiques décrites plus haut pourraient inspirer les professionnels de l'hexagone, notamment dans la volonté de connaître toujours plus en profondeur les publics, en se mêlant à leurs communautés, jusqu'à en devenir pourquoi pas des acteurs.

La question de l'identification de ce public soulève toutefois d'autres questions. Par exemple, les publics immigrés n'ont-ils pas d'autres spécificités que leur statut de primo-arrivant dont les professionnels devraient tenir compte ? Cette étiquette n'est-elle finalement pas réductrice ? Il convient également de garder en tête que les primo-arrivants, comme chaque individu, évoluent au fil du temps, de leur situation et de leur niveau d'intégration. Ce processus dynamique fera varier les besoins tout au long de la vie de l'individu.

Ces éléments permettent donc d'anticiper au moins en partie les enjeux posés par ces populations en les identifiant au mieux, et par conséquent en connaissant les besoins et leurs problématiques propres. Dans le contexte de la mondialisation, ce travail d'identification des populations n'est valable qu'à un instant T en raison de la constance évolution des flux de migrations. Ce constat rajoute une difficulté supplémentaire pour les acteurs concernés par la question migratoire qui doivent

¹⁹ GITNER, Fred J. et ROSENTHAL, Stuart A. op. cit.

²⁰ Ibid

Intégrer les publics primo-arrivants :

l'interculturalité au service des bibliothèques de lecture publique

François Godin

constamment faire évoluer leurs pratiques et leurs grilles de lecture. On citait plus haut l'exemple des vagues migratoires économiques, à des moments de l'Histoire de France où celle-ci avait un besoin important de main d'œuvre, à opposer au flux actuel de réfugiés syriens par exemple, fuyant la guerre.

2°) Le modèle d'intégration républicain : l'exception française

Avant de détailler et de comparer les différents modèles, il est important de bien comprendre ce qu'est l'intégration et les différentes interprétations que l'on peut associer à cette notion. On retient principalement deux sens ici. Tout d'abord la définition politique pour laquelle l'intégration renvoie au résultat recherché du processus, à son but. Un individu est intégré ou ne l'est pas selon les politiques publiques mises en place et les moyens disponibles. Pour les sociologues en revanche, l'intégration doit être vue comme un processus social dynamique, influencé par de nombreuses variables liées au contexte. L'intégration au sens social du terme peut donc progresser ou régresser.²¹ Dominique Schnapper prend également en compte dans sa définition du concept les interactions avec la population « souche » lorsqu'elle décrit l'intégration comme « l'ensemble des processus par lesquels les immigrés, comme l'ensemble de la population réunie dans une entité nationale, participent à la vie sociale. »²²

De par son héritage de la philosophie des Lumières et du concept fondateur de l'universalisme, la France présente un contexte unique dans le monde dans la gestion de l'immigration et l'intégration de ces populations dans la société. La France incarne un modèle assimilationniste d'intégration parfois qualifié de « républicain » par opposition à un modèle anglo-saxon multi culturaliste (le Melting Pot américain)²³.

²¹ SCHNAPPER, Dominique. Qu'est-ce que l'intégration ? Gallimard. 2007. Paris

²² SCHNAPPER, Dominique. La France de l'intégration : sociologie de la nation en 1990. Gallimard. 1991. Paris. p98

²³ SAVIDAN, Patrick. Le multiculturalisme. Presses Universitaires de France. Que-sais-je ?. 2^{nde} édition. 2010. Paris

Le Haut Conseil à l'intégration a listé aux débuts des années 1990 quatre principes fondateurs de ce modèle :²⁴

- le principe d'égalité (refus des déterminismes d'ethnie, de classe, de religion)
- le refus de toute logique de « minorité » (rejet du communautarisme)
- l'acceptation a minima des spécificités liées aux origines (l'état reconnaît l'existence de spécificités propres mais uniquement dans la sphère privée)
- mais avec pour conséquence, pour certains de nos compatriotes, un oubli douloureux des « origines » (nos ancêtres les Gaulois comme mythe fondateur commun)

Il est donc demandé à l'individu en France de renoncer à sa culture d'origine si celle-ci est en opposition avec les valeurs de la République. En conséquence, l'individu devient un français à part entière, membre actif de la société, une société qui rejette le communautarisme²⁵.

Pour comprendre la logique de ce modèle, il est nécessaire de remonter l'Histoire. La France au XIX^{ème} siècle se trouvant en déficit démographique devait attirer des immigrants. Pendant ses périodes Républicaines et notamment à partir de 1880 avec la stabilisation de la III^{ème} République, elle renforce son image de « terre d'accueil » notamment grâce aux valeurs universalistes républicaines de liberté égalité et fraternité. Cette image sur son sol était complétée par la volonté civilisatrice de son empire colonial, avec les limites que l'on connaît. En effet, les inégalités entre les « indigènes » et les Français étaient fortes et les premiers ne bénéficiaient pas des valeurs mentionnées précédemment. Cet héritage a persisté après la décolonisation avec l'accueil de nombreux immigrants issus de l'ancien Empire, notamment après la deuxième guerre mondiale²⁶.

²⁴ SOMMAIRE, Jean-Claude. *La crise du « modèle français d'intégration ». Une proposition d'outil. Vie sociale*, vol. 4, no. 4, 2006, p17

²⁵ SCHNAPPER, Dominique. Op. cit.

²⁶ DENOIX DE SAINT MARC, Renaud. *L'Etat*. Presses Universitaires de France. Que sais-je ?. 2^{nde} édition. 2012. Paris.

La III^{ème} République s'est attachée à créer une forte identité nationale, notamment par le biais de l'école qui devient un outil de formation de citoyens. La principale motivation de cette politique était la reconquête de l'Alsace-Lorraine perdue contre la Prusse en 1870 en créant un sentiment d'appartenance à la nation. Les immigrés arrivés en France, et notamment les enfants, ont largement bénéficié de cet élan visant à « rendre français » le plus rapidement possible.

Le modèle français vise donc à amener chacun à laisser sa culture d'origine derrière lui au bénéfice de la citoyenneté française et de sa culture. Il adopte ainsi sa langue, ses valeurs et son Histoire. L'objectif est d'obtenir une nation homogène et d'éviter l'écueil du communautarisme. L'immigré devenu français devient de fait, dans l'idéal impossible à distinguer d'un Français d'origine. Cette politique a très bien fonctionné puisqu'aujourd'hui un Français sur quatre dispose d'un grand parent issu de l'immigration²⁷.

Toutefois, dans un contexte de monde globalisé comme aujourd'hui, ce modèle se trouve confronté à de nombreux obstacles dans la logique de collaboration entre les Etats, les institutions transnationales et les individus eux-mêmes. Ce modèle qui répondait à un contexte très particulier n'est plus forcément adapté aujourd'hui tel quel et est souvent critiqué et diagnostiqué comme étant en crise. Depuis la fin des Trente Glorieuses, la société a fortement évolué. Elle fait la part belle à l'individualisme, différentes crises économiques, politiques et financières se sont succédées fragilisant la cohésion nationale. La construction européenne et la collaboration internationale rendent la notion d'identité nationale caduque ou tout du moins désuète. Cette situation provoque une perte de repère à la fois du côté des pouvoirs publics qui doivent faire évoluer leurs politiques et élaborer de nouveaux outils d'analyse, mais aussi du côté des immigrés qui arrivent dans des territoires inégalement intégrés. Durant cette période, on peut citer la victoire de l'équipe de France de football lors de la coupe du monde 1998 organisée à domicile, le fameux « Black Blanc Beur », qui sera érigé comme preuve de la réussite de l'intégration, un symbole de la nation réconciliée. Toutefois, le « Black Blanc Beur » est aujourd'hui

²⁷ SOMMAIRE, Jean-Claude Op. cit., p14

considéré par beaucoup comme un mythe, une construction médiatique relativement peu pertinente instrumentalisée pour camoufler la crise du modèle d'intégration républicain.

La question sous-jacente des « minorités visibles » pose aujourd'hui problème dans la société. Ce phénomène rend d'autant plus difficile l'utilisation d'une même grille de lecture pour analyser les besoins, les pratiques et les différents écueils rencontrés par chaque communauté. Les individus issus d'une immigration européenne sont ainsi plus facilement intégrés et ce de manière plus rapide, tandis que des immigrés d'origine maghrébine par exemple connaissent plus de difficultés²⁸. Cet écart se retrouve notamment au niveau de la représentation dans l'espace public comme en politique par exemple.

L'intégration a fait l'objet de nombreuses études et travaux de recherches, notamment depuis les années 1920. On considère souvent le paradigme de l'école de Chicago comme pensée fondatrice sur le domaine. Selon cette théorie, l'intégration est avant tout un processus individuel fortement liée à la temporalité. En effet, des membres de la même famille et de la même communauté ne vont pas vivre l'intégration selon qu'ils appartiennent à la première génération, les primo-arrivants, la deuxième, celles de leurs enfants, ou la troisième, les petits-enfants. Le rapport à la société d'accueil et le pays d'origine est une composante forte dans la construction de l'identité d'un individu. Il diffère grandement selon le contexte, provoquant des incompréhensions et parfois des conflits. S'il n'existe pas une généralité à appliquer à chaque individu, on peut observer certains schémas ayant tendance à se reproduire. Ainsi, un primo-arrivant cherchera au maximum à s'intégrer, notamment par la recherche d'un emploi, tout en « subissant » la différence culturelle, tandis que la deuxième génération se distingue davantage par sa relation conflictuelle avec la société d'accueil et le besoin de renouer avec le pays d'origine de ses parents, ses racines, même s'il ne l'a jamais

²⁸ BEAUCHEMIN, Cris ; HAMEL, Christelle ; LESNE, Maud ; SIMON, Patrick. *Les discriminations : une question de minorités visibles*. Populations et Sociétés n°466. INED. Avril 2010

connu personnellement. Enfin la troisième génération est celle qui bénéficie le plus de l'immigration et qui s'intègre le mieux²⁹.

Le modèle à la française est toutefois aujourd'hui remis en question par les chercheurs contemporains qui soulignent l'ethnocentrisme des intellectuels de l'école de Chicago, composée de chercheurs presque exclusivement extérieurs aux groupes minoritaires étudiés. Des études empiriques menées sur des groupes non européens donnent également des résultats différents de ceux des travaux des années 1920, notamment en soulignant la faible mobilité sociale, l'accentuation des différences culturelles entre groupes ou encore la reproduction d'inégalités³⁰.

On distingue deux courants de pensée majeurs concernant les inégalités : les culturalistes et les structuralistes. Les premiers considèrent que le maintien des différences culturelles et ethniques est un choix volontaire tandis que les seconds affirment que ces inégalités sont subies. Des mécanismes sociétaux limitent ainsi la mobilité sociale, la représentation dans l'espace public ou encore l'intégration par le travail. Ces deux courants loin d'être opposés sont en réalité complémentaires.³¹ Appliqués à la France, ces travaux montrent bien la crise actuelle du modèle d'intégration républicain qui peine à rassembler certaines communautés et la deuxième génération d'immigration et ne remplit plus ses obligations notamment en terme d'intégration par le travail et de mobilité sociale. Ce modèle se révèle donc efficace pour les immigrations européennes occidentales mais non adapté aux immigrations venant d'autres continents.

Sur une question aussi politique, la crise du modèle est naturellement interprétée différemment selon les sensibilités et idéologies tant sur le plan politique que médiatique parfois. Certains l'analysent comme l'abandon du modèle assimilationniste au profit du multiculturalisme. C'est notamment la thèse défendue par Éric Zemmour ou Alain Finkielkraut par exemple qui sont cités par Mirna Safi. Chez eux, cet abandon est évidemment péjoratif et perçu comme une négation de l'Histoire de France et de

²⁹ SAFI, Mirna. *Penser l'intégration des immigrés : les enseignements de la sociologie américaine*. Sociologie 2011/2 (Vol. 2). p151

³⁰ SAFI, Mirna. Op. cit.

³¹ ibid

ses traditions. A l'inverse, des intellectuels de gauche notamment analysent cette crise comme un échec des institutions françaises à remplir leurs missions d'intégration. Ceux-ci estiment donc qu'en échouant à tenir ses promesses de terre d'accueil, c'est la société et non les individus qui sont responsables des troubles actuels. C'est donc à la société de développer une nouvelle philosophie, de nouveaux outils et de nouvelles pratiques pour recréer une dynamique positive d'intégration et lutter contre des phénomènes comme le communautarisme. Enfin certains nuancent ces deux visions en cherchant à montrer que si la première génération, les primo-arrivants, souffrent de précarité et d'inégalités, c'est la deuxième génération qui bénéficie au mieux de l'intégration et de la mobilité sociale³².

La dernière partie de ce chapitre s'attachera à analyser les réponses des bibliothèques à cette crise du modèle français, dans un contexte de mondialisation et de fort changement social et les tendances et pistes de réflexion à développer pour répondre aux enjeux modernes de la société française.

³² SIMON, Patrick. France, société multiculturelle. *Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p29

3°) Un modèle en crise : un basculement vers l'interculturalisme ?

La bibliothèque est un acteur majeur de la vie éducative, culturelle et sociale d'un territoire. En France, les bibliothèques font partie du service public et sont donc soumises à un certain nombre de règles et de principes qu'elles doivent suivre. Toutefois, la comparaison entre la philosophie nationale d'intégration et les textes fondateurs guidant les pratiques permet de mettre en avant un certain nombre de contradictions questionnant ainsi la déontologie des professionnels. De fait, la question de la langue fait débat. Doit-on privilégier des documents en langue française, vecteur fort de l'identité française, et limiter les langues étrangères au champ de l'éducation voire de la presse dans les langues « classiques » comme l'anglais, l'espagnol ou l'allemand, ou est-il de la responsabilité de la médiathèque comme le prône l'UNESCO³³ de proposer une offre en langues étrangères, y compris en langues d'immigration sur les romans, la presse ou la littérature jeunesse par exemple³⁴.

Le contexte européen oblige aujourd'hui les états à prendre en compte la volonté plurilinguiste de l'UE. En effet, comme évoqué précédemment de nombreux Français sont issus d'une autre culture linguistique qu'ils continuent de pratiquer dans la sphère privée, tout en parlant également le français dans la majorité des foyers. C'est dès lors la mission de la bibliothèque de proposer une offre diverse, riche et appropriée de documents en langues originales et de valoriser ces collections³⁵.

La principale contradiction se situe dans la philosophie même du rapport à autrui. Si comme vu précédemment le modèle français consiste à identifier chaque individu comme un citoyen français, sans distinction, dans la sphère publique, l'UNESCO encourage les professionnels des bibliothèques de lecture publique à embrasser une approche interculturelle. En effet dans les missions des bibliothèques publiques, les principes 7 « encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle » et

³³ UNESCO. Op. cit.

³⁴ FILHON, Alexandra. Langues et politiques publiques : le paysage français. *Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p38

³⁵ FILHON, Alexandra. Ibid. p46

9 « assurer l'accès de la population à toutes sortes d'informations communautaires » démontrent cette volonté de mettre l'interculturalité au cœur du fonctionnement des structures³⁶. On peut ainsi se demander dans quelle mesure il est possible pour les professionnels français et l'ABF de se réclamer de la charte de l'UNESCO avec les contradictions soulevées plus haut.

L'interculturalité est définie comme : « la rencontre et l'interaction entre des cultures différentes dans un respect mutuel et réciproque. »³⁷ Elle correspond donc à une démarche, un processus actif et dynamique ce qui le distingue du multiculturalisme qui reste davantage un constat. L'interculturalité va donc correspondre à la volonté de chercher à connaître l'autre, essayer de le comprendre et se servir de sa culture pour lui expliquer la nôtre. Cette comparaison n'a alors pas pour but de hiérarchiser les cultures mais uniquement de servir de mécanisme de comparaison pédagogique.

L'interculturalité est donc perçue comme un nouvel outil permettant aux professionnels de nouvelles approches plus en phase avec la réalité du terrain sur la question de l'intégration des immigrés. Les professionnels en France peuvent s'inspirer de nombreux exemples à l'étranger. Si ces expériences ont lieu dans des contextes bien différents de l'hexagone, elles restent toutefois très instructives et offrent de nombreuses pistes de réflexion pour les adapter au contexte français. Les bibliothèques françaises ont été critiquées comme étant trop frileuses et conservatrices au moment de s'affranchir du modèle d'intégration républicain et de proposer des solutions innovantes³⁸. Elles n'ont ainsi pas suivi l'évolution des populations qui sont pourtant au cœur de leurs publics et n'ont par conséquent pas su proposer dans un premier temps des pratiques adaptées. On a pu observer un décalage entre le modèle d'intégration à la française et un multiculturalisme vécu, ressenti et assumé dans la société (exemple du Black Blanc Beur déjà cité auparavant). Toutefois, on peut noter un grand nombre d'initiatives interculturelles menées depuis quelques années en France et à l'étranger. Celles-ci sont cependant peu souvent

³⁶ UNESCO. Op. cit.

³⁷ DAUDIN, Lucie. Op. cit.

³⁸ ROTHBERG, Ariella. Quelle posture professionnelle en situation interculturelle ? *Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p152-153

formalisées comme telles et nécessitent une plus grande valorisation ainsi qu'un suivi pour les améliorer, les étendre et les reproduire ailleurs. Dans l'enquête réalisée pour son mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Lola Mirabeil souligne que 76% des professionnels de bibliothèques de lecture publique proposent des actions spécifiques comme de la médiation, des collections adaptées ou des services spécifiques³⁹.

On peut citer l'exemple de la médiathèque « 100% interculturelle » de Globlivres en Suisse⁴⁰. Cette structure a été créée pour répondre spécifiquement aux besoins de la population très marquée par la diversité culturelle, avec plus de cent nationalités représentées. La politique de la médiathèque est structurée autour de trois axes principaux : la constitution de collections adaptées, le travail en partenariat avec d'autres médiathèques mais aussi un grand nombre d'acteurs extérieurs, et enfin la dimension sociale de la bibliothèque comme lieu convivial. Sur le premier point, les professionnels se sont attachés à élaborer des collections représentatives des différentes communautés linguistiques, en prenant en compte également l'assiduité de celles-ci à la médiathèque mais aussi la réalité du marché éditorial. En effet, il est parfois très difficile de trouver des ouvrages de qualité dans certaines langues rares. L'accent est mis sur les collections pour enfants, qui entraînent mécaniquement leurs parents à la bibliothèque par la suite. Le travail sur les collections montre une grande recherche avec par exemple l'intégration de livres en français dans les collections enfants pour initier en douceur ceux-ci à la langue, ou encore des contes des pays d'origine des immigrés traduits en langue française. Ce dernier point est intéressant dans la mesure où il montre bien que l'interculturalité est un processus à double sens⁴¹. C'est de plus une excellente opportunité de valoriser ces cultures étrangères et de s'en servir pour intégrer ces populations. Le travail en partenariat permet de bénéficier de l'expertise des acteurs locaux sur les cultures étrangères et l'accueil de ces populations, notamment en lien avec la constitution des collections. Les

³⁹ MIRABEIL, Lola. Lecture publique et immigration(s), l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises. ENSSIB. Lyon. 2014. p15

⁴⁰ PRODON, Monica. Une bibliothèque 100% interculturelle : l'exemple de Globlivres. *Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p124

⁴¹ PRODON, Monica. Ibid. p126

bibliothèques peuvent parfois utiliser les ressources disponibles, mais aussi les conseils de ces partenaires. Ceux-ci sont souvent des visages connus des immigrés permettant une transition plus facile et l'élaboration d'une relation de confiance. Enfin, la bibliothèque s'est développée dans une logique « troisième lieu » afin de maximiser le sentiment de convivialité et la relation de confiance entre professionnels et publics, aidés en cela par l'implication des partenaires faisant le lien. En faisant se sentir bien les individus dans la structure, et attirés par leurs enfants, les primo-arrivants s'intègrent en douceur dans l'espace, profitent des ressources mises à leur disposition et peuvent bénéficier des services mis en place pour eux. La médiathèque de Globlivres justifie également la pertinence de son projet grâce à des études sociologiques confirmant l'influence positive du maintien de la langue natale et sa valorisation dans l'apprentissage d'une langue seconde⁴². Ainsi, pour mieux apprendre le français, l'offre en langues originales constitue un élément crucial.

Les tendances mises en avant par cette expérience sont confirmées par d'autres cas dans d'autres contextes. Ainsi, l'initiative de « l'odyssée des langues du monde » présente des méthodes et des résultats comparables. Les professionnels de la BM de Lyon à l'origine de ce projet insistent également sur la dimension participative en lien avec les habitants du quartier. Différents acteurs, issus de mondes différents comme des musiciens, des artistes et des personnalités rencontrent les publics de la médiathèque, immigrés ou non, afin de partager autour de la question de la diversité culturelle. Le principal enjeu souligné ici est la difficulté à canaliser et fidéliser ces publics qualifiés de « volatils » dans le temps. En effet, un tel travail n'est efficace que sur la durée et prend tout son sens sur le long terme⁴³.

La bibliothèque a, depuis quelques années, assumé un rôle de formation auprès des publics. Si ce rôle est parfois encore mal assumé de la part de certains professionnels qui ne se sentent pas légitimes pour assurer de telles missions, ces pratiques se développent. L'objectif ici n'est pas de se substituer à l'école mais au contraire de

⁴² PRODON, Monica. Op. cit. p131

⁴³ LAURENT, Coralie. « L'Odyssée des langues du monde » Une expérience multilingue et participative. *Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p139

travailler en complément de cette institution. Beaucoup de structures ont donc mis en place des ateliers de Français Langue Etrangère (FLE) à destination des immigrés, des cours de conversation et d'autres activités de formation centrés le plus souvent sur la langue et les outils de communication⁴⁴. La bibliothèque semblerait répondre ici au premier besoin des immigrés mis en avant dans la première partie de ce mémoire : la volonté de trouver un travail pour s'insérer dans la société⁴⁵.

On peut citer l'exemple de la bibliothèque de Vénissieux, ayant organisé des ateliers pour adultes d'apprentissage de la langue⁴⁶. Cette initiative s'inscrit dans la politique locale de la ville, sur la thématique de l'insertion et de l'emploi. Ceci vient corroborer l'idée que pour s'intégrer, les immigrés cherchent avant tout un travail, et ont besoin pour cela de parler la langue. Ces ateliers mettent l'accent sur le multimédia en associant un grand nombre d'acteurs locaux extérieurs et en organisant des visites de la médiathèque ainsi que des animations autour du livre. Ces animations sont là aussi l'occasion de faire intervenir le tissu associatif et professionnel local avec la participation d'un organisme de formation. L'objectif de ces ateliers est double : pour les publics il s'agit de découvrir et apprendre la langue dans un contexte différent des cours particuliers ou de l'école, tandis que les professionnels cherchent à faire connaître la bibliothèque mais aussi à créer du lien social entre l'ensemble des usagers, et pas uniquement les immigrés, et les bibliothécaires⁴⁷. Le compte-rendu de cette expérience appuie sur certaines limites et écueils que peuvent rencontrer des structures dans la mise en place de tels ateliers. Cette initiative a en effet connu un certain nombre de difficultés. La principale mise en avant est la problématique de la pérennisation d'un tel dispositif. De fait, malgré son succès initial, celui-ci n'avait dans un premier temps pas été reconduit. Par la suite il a évolué pour subvenir aux besoins identifiés des publics, tout en correspondant davantage aux compétences des bibliothécaires, remis au centre du projet après la réduction des moyens alloués. Le

⁴⁴ FILHON, Alexandra. Op. cit. p47

⁴⁵ WIHTOL DE WENDEN, Catherine. Motivations et attentes de migrants. Revue Projet 2002/4 (n° 272). p. 46-54.

⁴⁶ PEUGEOT, Julie. Ateliers en bibliothèque : quelle valeur ajoutée pour des adultes en apprentissage linguistique ? L'exemple de Vénissieux. . *Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017. p51

⁴⁷ PEUGEOT, Julie. Ibid. p55

compte-rendu insiste également sur l'importance des échanges entre les professionnels et les acteurs locaux afin de créer des liens forts permettant une plus grande efficacité dans le travail par la suite. De plus ce processus est décrit comme « chronophage »⁴⁸, de la préparation, du temps de formation des intervenants, l'évaluation de l'atelier etc... Ces initiatives s'inscrivent dans des plans pluriannuels en constante évolution tant sur le fond que la forme.

Dans le cadre du 62^{ème} congrès de l'ABF organisé à Clermont-Ferrand en juin 2016, s'est tenue une table ronde sur la thématique suivante : « bibliothèques et crises humanitaires ». Lola Mortain a donné à cette occasion une présentation sur l'accueil des migrants à la bibliothèque Václav Havel dans le 18^{ème} arrondissement de Paris.⁴⁹ Elle y décrit une petite bibliothèque d'un quartier populaire associée à un réseau. L'accueil de tous figure dans le projet d'établissement. C'est donc logiquement que les professionnels ont développé des actions visant à intégrer les primo-arrivants. La réflexion s'est menée sur plusieurs niveaux dans un ordre précis et logique en commençant par le bâtiment en lui-même, chaud, éclairé, confortable et disposant de prises électriques notamment. Le choix a été fait de limiter au maximum les contraintes pour les usagers. Afin de prolonger cette conception « 3^{ème} lieu » du bâtiment, la traduction systématique de la signalétique est faite en anglais et autant que possible dans les langues des immigrés grâce à des bénévoles. Une fois ce travail de communication et d'appropriation de l'espace effectué, un effort important a été produit sur l'offre, tant au niveau des collections que celui de la médiation. Des documents FLE ont été acquis, notamment des ressources en ligne, et des ateliers de conversation ou de situation pratique (impôts) ont été mis en place. Pour compléter cette offre de formation informelle plus familière des professionnels des BLP, une bénévole donne des cours d'alphabétisation. Enfin le dernier niveau de cette refonte a été le lien entre les agents au sein de l'équipe et avec les publics. Chaque agent a été responsabilisé pour être capable de traiter un problème et est tenu au courant des

⁴⁸ PEUGEOT, Julie. Op. cit. p57

⁴⁹ Mortain, Lola. L'accueil des migrants à la bibliothèque Václav Havel. Diaporama de l'intervention lors la table ronde "Bibliothèques et crises humanitaires". 62e congrès de l'ABF à Clermont-Ferrand du 9 au 11 juin 2016

évolutions et des décisions prises. Il leur est en outre demandé de connaître au mieux les usagers.

Cette expérience a toutefois régulièrement été entachée de problèmes. On peut citer notamment les relations parfois délétères entre public immigré et public « traditionnel »⁵⁰, la surfréquentation des espaces ou les tensions avec le voisinage et les autorités. Le rôle de la bibliothèque est alors compliqué entre devoir d'offrir un espace d'accueil à tous dans le respect du confort de chacun, pression des autorités et de la tutelle et difficultés internes comme le renouvellement des agents ou la rotation lors des congés par exemple.

Le réseau des médiathèques de Poitiers propose autour du pôle « Médiathèque Autrement »⁵¹ une équipe de cinq agents dédiée à l'accueil et au service des publics spécifiques. Elle ne se limite pas aux primo-arrivants mais propose un grand nombre d'actions aux handicapés visuels, auditifs ou moteurs, un service de portage pour les publics empêchés comme les personnes âgées ou encore une permanence au centre pénitentiaire de Vivonne. Le dispositif est basé à la médiathèque centrale François Mitterrand mais peut facilement se déployer dans les autres bibliothèques ou hors les murs selon les sollicitations et les besoins.

En ce qui concerne les primo-arrivants plus particulièrement, la « Médiathèque Autrement » insiste particulièrement sur l'importance des partenariats avec des associations et des instituts spécialisés, notamment pour la formation ou l'apprentissage de la langue française. La médiathèque n'hésite ainsi pas à quitter ses murs pour mener des actions dans des lieux clés pour aller à la rencontre de ces publics comme les épiceries sociales. L'association le « Toit du Monde » fait bénéficier la médiathèque de son expertise pour l'enseignement du français mais aussi la connaissance de ces publics et l'identification de leurs besoins. En effet, les populations sont diverses et leurs usages variés et surtout en constante évolution. La médiathèque propose des visites sur les heures de fermeture de la médiathèque afin

⁵⁰ La présentation de Lola Mortain montre des exemples de messages racistes envers les immigrés laissés à l'intention des agents par des usagers « traditionnels »

⁵¹ L'ensemble des éléments abordés dans la fin de cette partie sont issus de l'entretien mené avec Céline Royer, responsable du dispositif « Médiathèque Autrement »

de pouvoir prendre le temps et laisser les primo-arrivants appréhender l'espace sans nuisance. Ces visites sont généralement suivies d'inscriptions à la médiathèque, à l'aide de formulaires simplifiés et pris en charge par les membres de l'équipe « Médiathèque Autrement », habitués à ces contacts. Cette prise en charge permet également de créer du lien entre agents et usagers. Dans le cas des mineurs, ce sont généralement les foyers d'accueil qui se portent garants lors de l'inscription. La médiathèque et le Toit du Monde ont ainsi déjà mené des actions conjointes durant lesquelles les parents suivaient des cours de FLE dans les locaux de l'association tandis que les enfants étaient pris en charge par la bibliothèque, permettant à tous de participer.

Au niveau des collections, chaque médiathèque du réseau dispose d'un fonds en langues originales propre, plus ou moins développé selon les sensibilités des responsables, le budget et l'espace physique disponibles. Si on retrouve dans chacune les langues européennes les plus communes comme l'anglais, l'espagnol, l'allemand et l'italien, certaines comme la médiathèque de quartier de St-Eloi proposent également des documents en arabe ou en russe. Par comparaison, la médiathèque centrale François Mitterrand offre un plus large choix, comme les langues asiatiques, le polonais ou le grec moderne.

On trouve des documents de formation comme des grammaires, des lexiques et de la littérature. Il est intéressant de noter qu'il n'existe pas de directive à l'échelle du réseau concernant le classement de ce fonds. Ainsi, si dans les deux exemples cités les documents de formation et la littérature sont séparés, la littérature en langues originale à St-Eloi ne fait pas l'objet d'un classement par langue contrairement à la centrale, et les cotes sont différentes. Le réseau dispose en outre d'une offre en ligne via la plateforme toutapprendre.com accessible sur place ou à distance, ainsi que dans l'ensemble du réseau. Cette offre fait l'objet d'une signalétique dédiée à la médiathèque centrale dans l'espace adulte tandis qu'elle n'est pas présente dans la médiathèque de quartier de St-Eloi.

La diversité des publics se ressent dans les usages et les demandes en termes de collections. Les primo-arrivants dont la date d'entrée sur le territoire est la plus récente vont ainsi plus utiliser les documents de FLE et les documents de formation nécessaires à la validation de leurs modules de français du CIR, tandis que ceux déjà plus habitués à la langue vont progressivement se diriger vers des ouvrages plus complexes et des documents en rapport avec la culture. De même, on note une forte demande de documents en rapport avec le code de la route chez les jeunes. Cette diversité a pour effet une utilisation importante de l'ensemble du fonds. L'utilisation de l'outil informatique est également révélatrice. Ainsi, les migrants d'Europe de l'est se révèlent des utilisateurs généralement compétents tandis que les Africains ignorent majoritairement les ordinateurs. La médiathèque étant le seul établissement proposant un accès à un PC et une connexion internet en centre-ville, elle devient rapidement un point de rendez-vous pour les primo-arrivants voulant bénéficier de cet outil. En revanche, malgré les efforts consentis comme par exemple la mise à disposition de jeux d'échecs, la médiathèque est moins perçue comme un lieu de socialisation que les maisons de quartiers par exemple, notamment en raison de leur proximité géographique avec les lieux de résidence des usagers⁵².

La particularité de ce dispositif tient dans le fait qu'il ne se contente pas de proposer des services adaptés à ces publics en les coupant du reste des usagers. Au contraire, de nombreuses actions de sensibilisation sont menées à l'attention des publics « traditionnels », souvent en associant les publics concernés. On peut citer les visites de la médiathèque les yeux bandés (principalement durant les heures de grande fréquentation) où l'on suit un non-voyant à travers les espaces, les initiations au braille, ou encore l'approche interculturelle où des primo-arrivants vont présenter leur pays d'origine à l'aide du fonds de la médiathèque. Cette démarche permet en outre de valoriser ces publics parfois stigmatisés. La médiathèque a également déjà recruté des stagiaires qui étaient des primo-arrivants ayant bénéficié de ces actions auparavant. Outre la valorisation là encore, ces individus deviennent des modèles à suivre et des exemples de l'intégration possible pour les autres.

⁵² Ce point sera détaillé dans la deuxième partie de ce mémoire

Intégrer les publics primo-arrivants :

l'interculturalité au service des bibliothèques de lecture publique

François Godin

La principale barrière actuelle en France semble donc être le poids de la tradition quant aux missions des professionnels des bibliothèques de lecture publique. En effet ceux-ci semblent se trouver mal à l'aise car peu ou pas formés, ou illégitimes pour assurer une fonction de formateur. Ils semblent encore préférer une médiation culturelle qui serait plus informelle et plus familière.

Conclusion de l'état de l'art

L'étude de la littérature scientifique et professionnelle montre bien la difficulté d'appréhender dans son ensemble la question de l'accueil des primo-arrivants en bibliothèque de lecture publique. La quantité de travaux et la croissance exponentielle du nombre de productions sur le sujet prouvent son degré d'importance et sa place de plus en plus centrale dans l'actualité. La perception des immigrants est en pleine évolution et les chercheurs s'attachent de plus en plus à aborder la question « par le bas » en adoptant un point de vue plus humain pour comprendre en détails les caractéristiques, les spécificités et les motivations des différents individus composant ces flux. Dès lors, les scientifiques peuvent différencier les profils divers et analyser plus finement les comportements des individus.

Le contexte français présente des caractéristiques uniques. La France a ainsi une longue histoire de terre d'accueil, a connu plusieurs vagues d'immigration et dispose d'une philosophie basée sur les valeurs de liberté, d'égalité et de fraternité auxquelles il convient d'ajouter le principe de laïcité. Le modèle d'immigration est par conséquent fortement influencé par cet héritage. Ce contexte unique la distingue notamment des pays anglo-saxons fortement marqués par le multiculturalisme. Le modèle français est toutefois généralement décrit comme étant en crise et plus adapté à la société mondialisée actuelle. Les bibliothèques sont alors prises en étau entre leur mission de service public, tenues de suivre le modèle d'intégration à la française, et la réalité observée et vécue sur le terrain au quotidien. Les professionnels ont développé au fil des années de nouvelles compétences pour assurer notamment l'enseignement de la langue française et la formation aux outils de communication modernes. L'objectif affiché étant de permettre au mieux aux immigrés de maîtriser la langue, condition nécessaire pour trouver un emploi et s'insérer dans la société. Cette mission répond au besoin prioritaire d'un grand nombre de primo-arrivants avant les besoins culturels. En réponse à une philosophie qui rechigne à évoluer en raison de la forte connotation politique de cette question, les professionnels sur le terrain ont su s'adapter afin de développer de nouvelles pratiques plus adaptées, plaçant les publics et leurs besoins au cœur de la bibliothèque.

La philosophie interculturelle, que l'on peut retrouver au Canada par exemple, est aujourd'hui souvent mise en avant par les professionnels des bibliothèques en France et à l'étranger. C'est notamment l'approche que l'UNESCO et l'IFLA ont privilégié dans leur manifeste de 1994. Cette approche correspond à un renversement philosophique en France dans la notion d'appréhension de l'autre et implique une vraie révolution dans les pratiques. Elle amène en revanche un nouveau regard sur les publics et leurs besoins et sur les pratiques à adopter en conséquence. Ainsi, si la mission de formation en FLE reste primordiale, les langues et cultures d'origine ont aussi vocation à être valorisées, par la constitution de collections en langues originales, pour adultes et enfants, la mise en place d'actions de médiation adaptées et le travail en réseau et en partenariat avec d'autres bibliothèques et des acteurs locaux variés, comme des organismes de formation, des associations culturelles ou des groupes linguistiques. L'interculturalité est cependant un processus à long terme qui nécessite du temps pour montrer des résultats. Or l'une des caractéristiques principales de ces publics est précisément la difficulté à les fidéliser. La mission des professionnels serait donc de persévérer et de réussir à maintenir leurs efforts pour inciter les usagers à revenir régulièrement.

En revenant sur les hypothèses de départ, si l'analyse des statistiques de l'immigration en France et des comportements des primo-arrivants se révèlent instructifs, on remarque que c'est principalement la législation française, définie par le ministère de l'Intérieur et l'Office français de l'immigration et de l'intégration, qui détermine les besoins de ces publics. En effet, les primo-arrivants sont soumis au contrat d'intégration républicaine (CAI) détaillé plus haut qui leur impose un parcours et des connaissances à développer. Ainsi, pour avoir le droit de rester sur le territoire et donc avoir une chance de s'intégrer, ceux-ci doivent nécessairement maîtriser la langue française et suivre une formation sur les valeurs de la République. La dimension culturelle passe alors clairement au second plan, même si on peut rattacher à celle-ci la formation civique sur les valeurs.

D'un autre côté, les professionnels des bibliothèques de lecture publique ont traditionnellement développé des compétences de médiation culturelle large, se

rattachant à une offre plus informelle que la formation, par conséquent plus rassurante pour eux. La formation linguistique étant assurée notamment par l'école, une autre institution majeure du système républicain. Les bibliothécaires se revendiquent souvent du manifeste de l'UNESCO/IFLA signé notamment par l'ABF et souscrivent donc à ses principes de promotion du bilinguisme et de diversité culturelle. Cette situation provoque un décalage entre les attentes des primo-arrivants (provoqués par la législation) et les fonctions traditionnelles des professionnels des bibliothèques de lecture publique. De plus, L'UNESCO et l'IFLA encouragent les professionnels des bibliothèques de lecture publique à adopter une philosophie interculturelle pour les échanges avec les primo-arrivants en valorisant leur propre culture d'origine. Ces pratiques sont en contradiction avec le modèle français visant à unifier la nation et gommer les différences entre citoyens dans un souci d'égalité. Les hypothèses énoncées dans ce mémoire soulèvent donc un certain nombre d'interrogations sur les besoins réels des primo-arrivants et la posture professionnelle à adopter pour les bibliothécaires de lecture publique, en termes de compétences, de sentiment de légitimité et de philosophie à adopter.

La deuxième partie de ce mémoire s'attachera donc à proposer une expérimentation concrète visant à vérifier la validité de chaque hypothèse dans un contexte précis, et de tenter d'apporter des éléments de réponse.

Partie 2 Expérimentation sur le terrain : l'exemple des bibliothèques de Poitiers

La première partie de ce travail a montré l'importance de la notion de territoire dans le rapport à l'intégration, notamment des primo-arrivants. Cette première partie se voulait généraliste et tentait de comprendre la politique nationale concernant l'immigration et l'intégration, la composition des publics immigrés et leurs comportements principaux, tout en mettant en exergue les différences entre territoires. L'expérimentation présentée ici s'attardera sur le territoire de Poitiers dans la Vienne.

Le territoire sera d'abord présenté en profondeur sur différents niveaux, notamment en termes de spécificités géographiques et sociales avant de détailler la méthodologie de l'enquête et les choix principaux faits lors de son élaboration. Enfin, les résultats majeurs obtenus seront analysés et commentés.

1°) Présentation du territoire de Poitiers

1-1 Présentation générale du territoire

La ville de Poitiers, située dans la Vienne comptait 87 435 habitants au dernier recensement de l'INSEE de 2014⁵³ un chiffre en légère baisse par rapport à la dernière enquête de 2009. Cet recul peut s'expliquer par le fléchissement du solde naturel depuis 1990, c'est-à-dire le nombre de naissances sur le territoire, mais aussi par le solde apparent des entrées sorties qui est négatif et à son niveau le plus faible depuis la période 1975-1982 (-0,8% par/an). Cela signifie que davantage d'individus ont quitté Poitiers que ne l'ont rejoint.

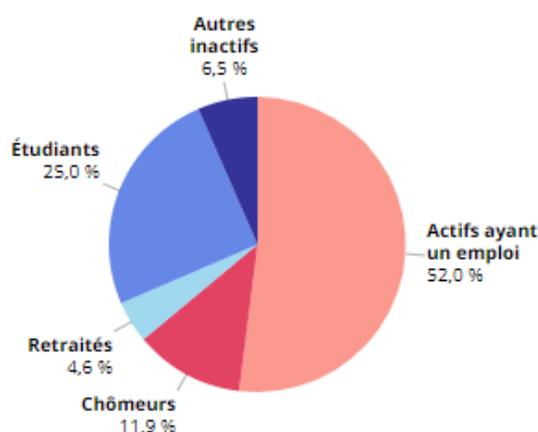
⁵³ INSEE. Dossier complet, Commune de Poitiers. 2018. Disponible en ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-86194>

	1968 à 1975	1975 à 1982	1982 à 1990	1990 à 1999	1999 à 2009	2009 à 2014
Variation annuelle moyenne de la population en %	1,9	-0,3	-0,1	0,6	0,6	-0,3
due au solde naturel en %	1,3	0,9	0,7	0,5	0,4	0,5
due au solde apparent des entrées sorties en %	0,6	-1,3	-0,7	0,2	0,2	-0,8
Taux de natalité (‰)	20,6	16,7	14,1	11,6	11,0	11,9
Taux de mortalité (‰)	7,6	7,3	7,3	7,0	6,8	6,6

Figure 3 Source Insee

La population de Poitiers est majoritairement féminine et jeune. La ville compte également un grand nombre d'étudiants, 25% de sa population totale, tandis que 63,9% des 15-59 ans sont actifs et ont un emploi. On peut noter que le taux de chômage a gagné un peu plus de deux points entre 2009 et 2014, passant de 9,2 à 11,9%. Le chômage touche majoritairement les hommes entre 15 et 25 ans et baisse au fur et à mesure que les individus vieillissent⁵⁴.

EMP G1 - Population de 15 à 64 ans par type d'activité en 2014



Source : Insee, RP2014 exploitation principale, géographie au 01/01/2016.

Figure 4 Source Insee

⁵⁴ INSEE. Op. cit

1-2 Présentation de la migration dans le territoire de Poitiers

En termes de migration, Poitiers et l'ancienne région Poitou-Charentes font partie des territoires français les moins concernés par l'immigration⁵⁵. En effet, en 2009, la région comptait 66 350 immigrés sur l'ensemble de son territoire, soit 3,8% de sa population totale (voir carte ci-dessous), contre 8,8% au niveau national⁵⁶. Parmi eux, 35% ont acquis la nationalité française. Le groupe le plus important de migrants correspond aux Britanniques, suivis par les Portugais et les Maghrébins. Ce taux d'immigration faible peut s'expliquer par l'absence de frontière avec d'autres pays contrairement aux régions de l'est de la France par exemple, mais aussi par l'absence de grande métropole dans lesquelles les immigrants tendent à se regrouper, à l'exception notable des Britanniques, qui préfèrent les zones rurales peu denses en population. Malgré tout, Poitiers, par sa taille et son statut de capitale régionale⁵⁷, reste une destination privilégiée pour les immigrés qui souhaitent s'établir dans la région.

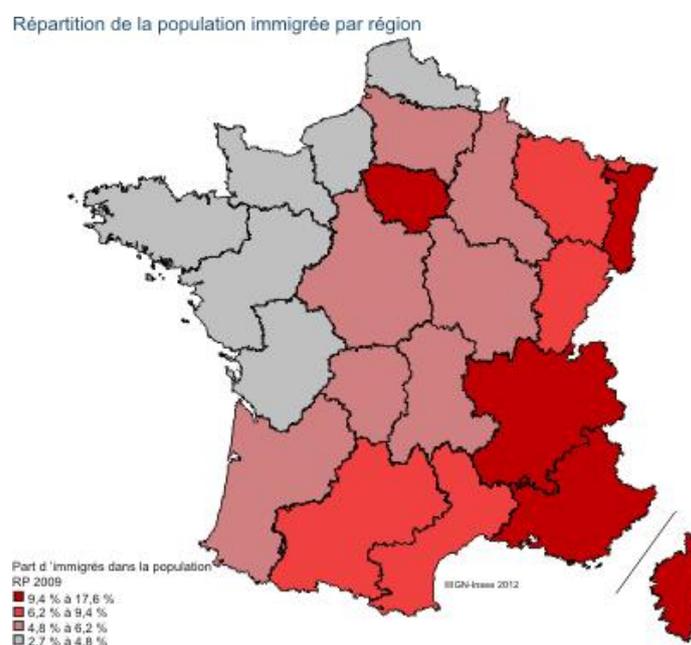


Figure 5 Source Insee

⁵⁵ INSEE. En Poitou-Charentes, un immigré sur quatre est originaire du Royaume-Uni. 2012. Disponible en ligne <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1559938#consulter>

⁵⁶ INSEE. Les immigrés récemment arrivés en France. INSEE Première n°1524. 2014. Disponible en ligne <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281393>

⁵⁷ Au moment de la publication de l'enquête

Au-delà des chiffres, il convient d'analyser en profondeur la composition de ces populations. En effet, les immigrés des années 1960, originaires majoritairement d'Europe du sud, ont, depuis dix ans, laissé la place à une importante communauté britannique, le plus souvent âgée qui représente aujourd'hui un quart de la population immigrée totale de la région. De plus, les flux originaires de pays comme la Chine, le Cameroun ou encore l'Algérie sont en forte croissance et compensent la diminution de l'immigration européenne hors Royaume-Uni. La population immigrée globale a donc augmenté de 27 320 individus entre 1999 et 2009, mais cette immigration s'est diversifiée et est donc différente des décennies précédentes⁵⁸.

Au niveau national, 40% des immigrés ont acquis la nationalité française contre seulement 35% pour les immigrés habitant en Poitou-Charentes. Cet écart peut s'expliquer pour diverses raisons. Tout d'abord, des raisons culturelles : en effet les deux communautés majoritaires historiques d'immigrés dans la région, les Portugais et les Britanniques ne cherchent pas nécessairement à l'obtenir. Chez ces derniers, l'âge avancé et la motivation de leur immigration peut expliquer ce comportement. Ces individus sont majoritairement retraités et ne cherchent pas particulièrement à s'intégrer. Pour les Portugais la raison est également historique puisque jusqu'en 1982 le gouvernement portugais interdisait à ses citoyens d'obtenir une double nationalité. L'autre raison majeure est administrative. Une importante part des immigrés aujourd'hui dans la région est arrivée très récemment sur le territoire et n'est tout simplement pas encore éligible à demander la nationalité française.

Ainsi, il est également intéressant de souligner que si la répartition des immigrés reste très inégale dans les régions françaises, on peut observer sur la période 1999-2009 une forme de rééquilibrage. En effet, les régions les moins concernées par l'immigration (notamment celles de l'ouest du pays) sont celles qui ont connu la plus importante évolution du nombre d'immigrés sur leur territoire.

Ces différents flux migratoires ont tissé au fil des années de véritables réseaux permettant une intégration plus facile des primo-arrivants de même nationalité. Ces

⁵⁸ INSEE. En Poitou-Charentes, un immigré sur quatre est originaire du Royaume-Uni. 2012. Disponible en ligne <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1559938#consulter>

circuits alternatifs non institutionnels sont connus des structures d'accueil et d'accompagnement et ne doivent pas être analysés comme concurrentiels. Au contraire ils sont en réalité complémentaires et permettent une prise en charge plus efficace⁵⁹.

Plus récemment en 2016, le contexte global et les politiques locales ont amené à l'apparition d'une nouvelle vague de migrants à Poitiers, en majorité originaires de Syrie, Libye, Irak, Erythrée, Somalie ou Soudan. Ces migrants correspondent aux populations redistribuées lors de la destruction de la « jungle » de Calais dans le cadre du PRAHDA (Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile). Ce dispositif d'urgence a été mis en place afin de soutenir les CAO (Centres d'accueil et d'orientation)⁶⁰. A Poitiers, ils ont majoritairement été logés dans l'ancien hôtel F1 situé à Poitiers Sud, une zone relativement isolée géographiquement bien qu'à proximité d'un grand centre commercial. Lors d'un entretien réalisé au Toit du Monde, Amélie Rouquet, responsable au pôle formation a souligné une seconde vague en corrélation avec la première regroupant les familles de ces migrants. De plus elle rappelle que ces populations sont de nationalités différentes de celles déjà présentes sur le territoire. Ainsi, elles ne peuvent pas bénéficier du maillage formé par les précédentes générations d'immigrés et sont parfois en difficulté si elles ne sont pas rapidement prises en charge. Les couches de population ont de fait tendance à se superposer au fil des années créant de nouvelles dynamiques.⁶¹

⁵⁹ ROUQUET, Amélie. Entretien réalisé au Toit du Monde le 16/07/18

⁶⁰ FORUM REFUGIES. Disponible en ligne : <http://www.forumrefugies.org/s-informer/actualites/le-prahda-un-nouveau-modele-d-hebergement-dans-le-dispositif-national-d-accueil-pour-demandeurs-d-asile>

⁶¹ ROUQUET, Amélie. Op. cit

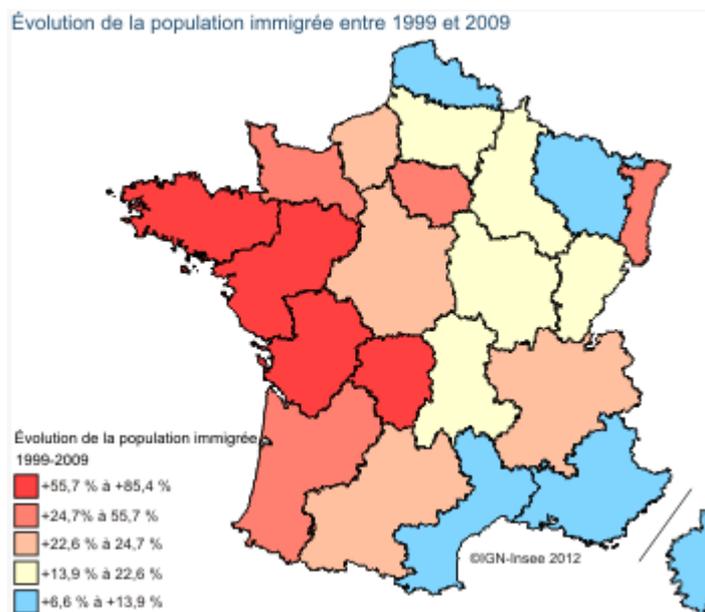


Figure 6 Source Insee

1-3 Présentation des quartiers de Poitiers

Poitiers n'est naturellement pas une ville homogène en matière de densité de population, de profil d'habitants ou encore de milieu social. On observe de grandes disparités entre les différents quartiers, comme par exemple le centre-ville (le plateau) abritant une population plus aisée que des quartiers comme les Trois-Cités, les Couronneries ou St-Eloi. On peut également tenir compte de l'auberge de jeunesse de Bellejouane située dans le quartier de Poitiers-Sud. En effet, elle accueille tout au long de l'année des migrants, et notamment des mineurs isolés.

D'autres quartiers comme Beaulieu, le Pont Neuf, ou Poitiers-Ouest (le plus étendu des quartiers) présentent des grandes diversités économiques et sociales en termes de population. Ces distinctions s'observent ainsi également dans l'accès à la culture et l'offre culturelle proposée par la ville, mais aussi dans les mairies de quartier et le maillage associatif.



Figure 7 Source Ville de Poitiers

Par exemple, le quartier de St-Eloi, au nord-est de la ville, comptait en 2009, selon l'INSEE, 7 737 habitants, dont plus d'un quart (26,6%) avait moins de 19 ans. C'est donc un quartier de taille modeste et jeune. Il est réputé comme étant un quartier difficile, malgré les efforts de la ville et des associations locales. C'est d'ailleurs dans ce sens que la maison de quartier SEVE (St-Eloi Vivre Ensemble) a ouvert ses portes en 2012 et a pu combler un vrai manque. Le quartier est pluriethnique et 7% de la population ne possède pas la nationalité française, soit près du double de la moyenne régionale⁶². Ce chiffre reste toutefois en deçà de la moyenne nationale.

Dans le cas de St-Eloi, l'ensemble des institutions publiques, à l'exception du centre socio-culturel, est situé dans un même bâtiment : La maison des services publics. Cet établissement centralisé regroupe donc la mairie, le point information médiation multi-services (PIMMS) mais aussi la médiathèque. Cette dernière est ouverte au public 26h par semaine du mardi au samedi pendant l'année scolaire et 20h pendant

⁶² DOUBLET, Florie. St Eloi le renouveau. 7 à Poitiers. 2014. Disponible en ligne <http://www.7apoitiers.fr/enquete/1100/saint-eloi-le-renouveau>

l'été⁶³. Le centre socio-culturel, quant à lui, situé à part est ouvert 25h30 par semaine et notamment le lundi lorsque la médiathèque est fermée.

Il est intéressant de souligner que dans l'enquête faite par le magazine local « 7 à Poitiers », les personnes interrogées saluent la création de la maison de quartier SEVE, un « *franc succès* » qui répond à un besoin « *d'apprendre à se connaître avant de juger* ». Une habitante déclare même : « *Nous n'avions pas d'endroit pour nous retrouver, discuter, nous découvrir* ». Ce besoin d'un lieu de socialisation correspond pourtant parfaitement à l'approche « troisième lieu » appliquée aujourd'hui dans un grand nombre de bibliothèques de lecture publique en France⁶⁴.

D'un point de vue scolaire, St-Eloi dispose sur son territoire de deux écoles primaires et trois lycées, dont un, le lycée professionnel Kyoto, en face de la maison des services publics. Le collège de rattachement des élèves de St-Eloi est le collège Jean Moulin situé dans le quartier voisin de Beaulieu. Tous ces établissements sont partenaires de la médiathèque St-Eloi⁶⁵.

La ville s'appuie sur un réseau riche de dix maisons de quartiers réparties sur l'ensemble de territoire. Ces structures, véritables relais culturels sont des lieux de réunion et de socialisation majeurs et des acteurs capitaux dans la vie de quartier.

Lors de l'entretien mené au Toit du Monde, Amélie Rouquet a soulevé l'importance du réseau de bus de ville et la qualité de la desserte des quartiers. En effet, la majorité de ces primo-arrivants n'a pas le permis et est très dépendant des transports en commun. Ceux-ci permettent en outre de relier les principales institutions directement et donc de maîtriser son territoire. Ceci explique selon elle la grande popularité des quartiers comme les Couronneries ou les Trois-Cités. Ils sont en effet desservis par la ligne de bus faisant le tour de Poitiers permettant de rejoindre un grand nombre de destinations facilement. La présence de générations antérieures d'immigrants et la

⁶³ Ouverture en période scolaire du mardi au samedi : mardi 13h-18h / mercredi 10h-12h 14h-18h / jeudi 13h-18h / vendredi 14h – 18h / samedi 10h- 12h 14h-18h

Ouverture estivale : mardi 14h-18h / mercredi 10h-12h 14h-18h / vendredi 14h-18h / samedi 10h-12h 14h-18h

⁶⁴ DOUBLET, Florie. Op. cit

⁶⁵ Site officiel de la médiathèque St-Eloi. Disponible sur <http://www.bm-poitiers.fr/saint-eloi.aspx>

présence de nombreux commerces de proximité contribuent également à cet attrait. A l'inverse, un quartier comme celui de St-Eloi est relativement mal desservi, une seule ligne mineure allant jusque-là. Elle souffre en outre du faible nombre de commerces. Le quartier est dès lors davantage un « quartier dortoir » qui ne correspond pas aux besoins des primo-arrivants⁶⁶.

1-4 Présentation détaillée du réseau des médiathèques de Poitiers

Le réseau des médiathèques de Poitiers comprend en 2018 six médiathèques dont la tête de réseau : « François Mitterrand » située en centre-ville, auxquelles il faut ajouter deux ludothèques⁶⁷.

Le réseau compte 15 000 abonnés et 250 000 visiteurs annuels, encadrés par une équipe de 130 agents⁶⁸. Les inscriptions permettent d'obtenir une carte d'utilisateur valable dans l'ensemble des médiathèques et ludothèques du réseau et d'emprunter ou de demander à faire venir des documents de n'importe lequel des établissements. La constitution des collections se fait donc dans une logique collaborative afin d'optimiser les ressources et proposer une offre cohérente, riche et variée. Chaque structure dispose d'une « spécialité » propre permettant de proposer une offre diversifiée aux usagers en matière de collections et de médiation ainsi que de services adaptés. Le réseau propose également des services tels que le portage à domicile pour les usagers en situation de handicap, un système de Prêt Entre Bibliothèques (PEB), ou encore le dispositif « Médiathèque Autrement » à destination des publics spécifiques comme les handicapés ou les non francophones détaillé précédemment⁶⁹. Ces ressources sont mutualisées dans le réseau et utilisées dans le cadre d'actions de médiation.

Le réseau a également adopté un système de boîtes de retour, facilitant la tâche d'un usager qui peut rendre un document emprunté dans une autre médiathèque à celle de

⁶⁶ ROUQUET, Amélie. Op. cit

⁶⁷ La deuxième ludothèque est itinérante et ne figure donc pas sur le plan

⁶⁸ Site officiel de la ville de Poitiers.

https://www.poitiers.fr/c_128_201___Mediatheque_Francois_Mitterrand.html

⁶⁹ Site officiel de la médiathèque François Mitterrand et son réseau. Disponible sur <http://www.bm-poitiers.fr/hors-les-murs.aspx>

son quartier. C'est notamment le cas à St-Eloi qui dispose d'une boîte accessible 24/24. L'établissement innove particulièrement sur les supports multimédias et les jeux-vidéos, en termes de collections mais également de médiation. La bibliothèque propose par exemple régulièrement des tournois de jeux-vidéos récents ou des journées sur des jeux indépendants ouverts à tous.

- 1/ Médiathèque François-Mitterrand**
4 rue de l'Université BP 619 - 86022 Poitiers CEDEX
05 49 52 31 51
mediatheque@poitiers.fr
- 2/ Médiathèque de la Blaiserie**
Rue des Frères-Montgolfier - 86000 Poitiers
05 49 30 20 80
mediatheque.blaiserie@poitiers.fr
- 3/ Médiathèque des Couronneries**
14 place de Provence - 86000 Poitiers
05 49 30 20 70
mediatheque.couronneries@poitiers.fr
- 4/ Médiathèque Médiasud**
23 rue de la Jeunesse - 86000 Poitiers
05 49 30 20 60
mediatheque.mediasud@poitiers.fr
- 5/ Médiathèque de Saint-Éloi**
15 avenue de la Fraternité - 86000 Poitiers
05 49 30 20 75
mediatheque.sainteloi@poitiers.fr
- 6/ Médiathèque des Trois-Cités**
12 place des Trois-Cités - 86000 Poitiers
05 49 30 21 80
mediatheque.troiscites@poitiers.fr
- 7/ Ludothèque**
4 rue de Bourgogne - 86000 Poitiers
05 49 30 22 10
ludotheque@poitiers.fr

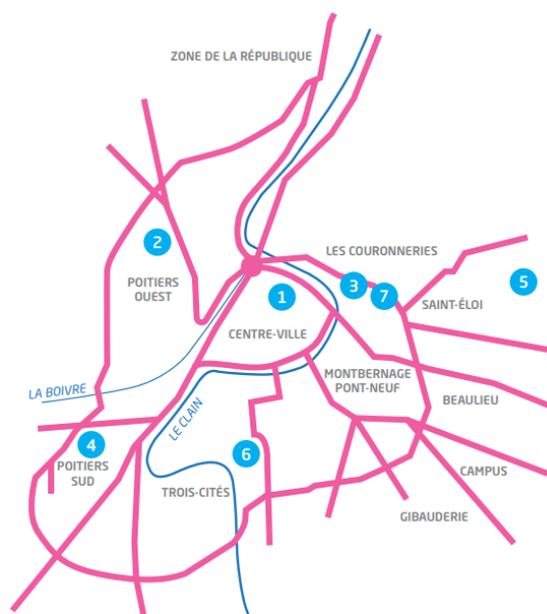


Figure 8 Source Ville de Poitiers

Le réseau des médiathèques de Poitiers propose également à ses adhérents une plateforme Médias ligne de ressources d'autoformation. Cet outil couvre un large éventail de domaines parmi lesquels le code de la route, le droit, mais aussi les langues étrangères et le FLE. On y retrouve des cours et des exercices pour chaque compétence et les six niveaux définis par le CERN⁷⁰.

2°) Présentation de la méthodologie de l'expérimentation

Dans le cadre de ce travail, il convenait de dresser un état des lieux des pratiques des professionnels présents sur le territoire de Poitiers afin de le mettre en regard avec la littérature professionnelle et scientifique et proposer une analyse originale de ce contexte particulier. Cette enquête a été adressée à l'ensemble des agents des

⁷⁰ Conseil de l'Europe. <https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages>

bibliothèques de lecture publique du réseau de Poitiers. Le premier objectif de l'enquête était de dresser un corpus le plus complet possible regroupant les pratiques observées ou pratiquées pour accueillir les primo-arrivants en BLP, à Poitiers, mais aussi dans les expériences antérieures des agents sondés. Le second objectif était de comprendre les représentations des professionnels quant à l'accueil des primo-arrivants, qu'ils aient de l'expérience dans ce domaine ou non.

2-1 Réalisation du questionnaire

La méthode d'un questionnaire auto-administré, en version papier présentait l'avantage d'une diffusion rapide à moindre coût permettant l'obtention d'un corpus homogène et facilement exploitable. Cette solution quantitative a donc été retenue afin de dégager les grandes tendances liées à cette question en soulignant les éléments redondants dans les réponses, mais aussi d'identifier des cas particuliers intéressants à approfondir dans un deuxième temps. Dans cette optique, un questionnaire unique et général a été conçu pour l'ensemble des bibliothèques du réseau de Poitiers⁷¹. Les questions ont été rédigées sous diverses formes (ouvertes, fermées, gradation...) afin d'éviter au maximum la lassitude du sondé et des réponses trop rapides ou incomplètes. Pour les mêmes raisons et dans un souci pratique, le questionnaire se limite à une page recto-verso, les points importants méritant approfondissement ont été développés dans le deuxième volet de l'enquête. L'objectif de ce premier volet était de dresser une « carte d'identité professionnelle » des agents interrogés, notamment leur statut ou fonction dans la structure ainsi que leur ancienneté. Ensuite, le questionnaire ambitionnait de lister une série de pratiques menées, ou au moins observées par les sondés, permettant de prolonger ou confirmer les exemples cités dans la partie précédente

Le choix a été fait de définir la notion de « primo-arrivant » de manière très succincte afin de s'assurer que chaque professionnel interrogé serait à même de répondre à l'ensemble du questionnaire. Ce choix n'a pas été évident, il aurait en effet été très intéressant de laisser simplement un champ libre à remplir afin de découvrir comment les professionnels définissaient eux-mêmes ce terme, et combien en seraient capables.

⁷¹ Le questionnaire est disponible en annexe

Ainsi, nous aurions pu peut-être découvrir les représentations que peuvent se faire des acteurs de terrain non confrontés à cette problématique, les amalgames, les stéréotypes et le vocabulaire utilisé pour les décrire. A la place, définir le terme permettait de s'assurer que l'ensemble du questionnaire serait exploitable, celui-ci étant construit pour que des agents n'ayant jamais connu cette situation puissent donner leur opinion en fonction de leurs autres expériences, de leur formation ou de leurs représentations personnelles. C'est donc cette deuxième option qui a été choisie.

Le questionnaire a été conçu pour partir des représentations des sondés, de leur perception du concept pour arriver ensuite à leur expérience personnelle plus concrète. Ainsi, chacun était capable de répondre aux premières questions puisqu'elles ne nécessitaient pas d'expérience ou de connaissances particulières, tandis que les agents ayant été confrontés à cette question pouvaient les détailler sans que cela influence leurs premières réponses. Cette méthode avait pour but d'éviter l'écueil qui aurait vu les répondants n'ayant jamais été confrontés à cette problématique se décourager après les premières questions auxquelles ils n'auraient pas pu répondre et abandonner le questionnaire avant la fin. Il a, par exemple, été demandé aux sondés de lister par ordre d'importance les besoins qu'ils pensaient être les plus importants chez les primo-arrivants, sans propositions qui auraient pu influencer sur leurs réponses.

Une fois la version papier rédigée et validée par la structure, le questionnaire a été converti sur un Google Form permettant une exploitation des résultats plus facile et rapide. Chaque questionnaire papier recueilli a été ainsi retranscrit numériquement au fur et à mesure de leur collecte permettant de gagner du temps et de dégager progressivement des tendances générales se confirmant ou non par la suite.

[2-2 Le choix d'entretiens semi-directifs individuels](#)

En complément de ce questionnaire, des entretiens individuels semi-directifs ont été menés sur la base du volontariat. Le questionnaire a été mis à contribution pour proposer aux professionnels des BLP intéressés de laisser une adresse ou un numéro de téléphone afin de les recontacter et de prolonger l'enquête à partir de leurs témoignages. Les entretiens présentaient aussi l'avantage de permettre des réponses

plus satisfaisantes d'un point de vue qualitatif, l'enquêteur ayant la possibilité de rebondir sur une réponse pour demander des précisions ou des exemples⁷². L'objectif majeur de ces entretiens était d'approfondir les tendances dégagées dans le questionnaire, de pouvoir développer en détail les projets mis en place par les professionnels, recueillir des témoignages d'expériences, mais aussi identifier les écueils éventuels rencontrés et mettre en évidence des éléments singuliers. La méthode choisie devait pousser le sondé à parler un maximum tandis que l'enquêteur se contentait de lancer les thématiques retenues et d'éventuellement rebondir sur des points précis. Le fait d'utiliser le questionnaire rempli au préalable permettait aussi d'aborder des éléments en particulier afin par exemple d'explicitier une réponse floue. Les entretiens avec les agents des médiathèques de quartier ont donc eu lieu à la suite de la soumission des questionnaires lors de demi-journées passées dans ces établissements.

2-3 Calendrier et traitement des données

En raison de plusieurs contraintes temporelles et matérielles, le calendrier d'administration de l'enquête et de traitement des résultats s'est avéré très resserré. La rédaction du questionnaire et de la trame d'entretien s'est faite en amont du stage à la médiathèque de St-Eloi dans le but de pouvoir proposer les formulaires dès les premiers jours. Afin de gagner du temps, les résultats ont été traités au fur et à mesure de leur arrivée.

⁷² La trame utilisée est reproduite en annexe

Tâche	Date début prévue	Date début réelle	Date fin prévue	Date fin réelle
Conception du questionnaire	6/06	6/06	19/06	22/06
Validation du questionnaire par la structure			27/06	27/06
Distribution du questionnaire	27/06	27/06	7/07	10/07
Envoi d'un mail de relance			10/07	17/07
Date limite de retour			15/07	21/07
Traitement des résultats	28/06	28/06	28/07	4/08

La méthode initiale proposée était d'envoyer par mail le questionnaire sous la forme d'un Google Form à l'ensemble des agents de la médiathèque afin de maximiser le taux de retour et de relancer une fois par voie de mail encore les professionnels du réseau. Après discussion avec la direction de la médiathèque, il a été décidé de présenter directement le questionnaire à chaque médiathèque de quartier et de mener de concert les entretiens lors de visites d'une demi-journée chacune permettant de rencontrer l'ensemble des agents présents à ce moment-là. Cette méthode permettait d'abord de présenter de la manière la plus claire possible

l'enquête, son contexte et ses objectifs, mais aussi de mener plus d'entretiens et de faciliter la tenue de ceux-ci. Une telle approche était en revanche trop compliquée à mettre en place à la médiathèque centrale François Mitterrand en raison du grand nombre d'agents y travaillant. Il aurait fallu procéder par équipe et cette méthode se serait avérée trop couteuse en temps. Les responsables des différents pôles déjà informés lors d'une réunion par la direction de la médiathèque ont ainsi été contactés par mail avec le questionnaire en pièce-jointe. Il leur a été demandé de diffuser l'enquête dans leurs équipes et de faire revenir les documents par courrier interne. Il a enfin été décidé de l'envoi d'un mail de relance le mardi 17 juillet aux médiathèques, et notamment celles de quartier dont les retours se faisaient attendre, en précisant la date limite de retour acceptée.

3°) Analyse des résultats majeurs, écueils et limites

3-1 Résultats généraux

Avant de rentrer dans le détail des résultats, il convient de souligner la bonne variété des profils des répondants, concernant leurs fonctions, leur ancienneté dans le réseau ou leur cadre d'exercice du métier. Cette variété était un objectif de l'enquête. Le nombre de retour à la médiathèque centrale François Mitterrand s'est avéré décevant, le ratio de retours par rapport au nombre d'agent étant très faible, contrairement aux médiathèques de quartier qui ont massivement répondu, notamment après les relances. Au final, ce sont trente professionnels des bibliothèques de lecture publique du réseau de Poitiers qui ont rendu le questionnaire rempli.

Le mode d'administration du questionnaire a évolué par rapport à ce qui était initialement prévu. Chaque médiathèque de quartier a fait l'objet d'une visite d'une demi-journée durant laquelle le questionnaire a été proposé aux agents en présence de l'enquêteur, avant de mener des entretiens en fonction du temps disponible restant. Ainsi, dans ces cas, le questionnaire a servi de point de départ à l'entretien.

Répartition des répondants par médiathèque de rattachement

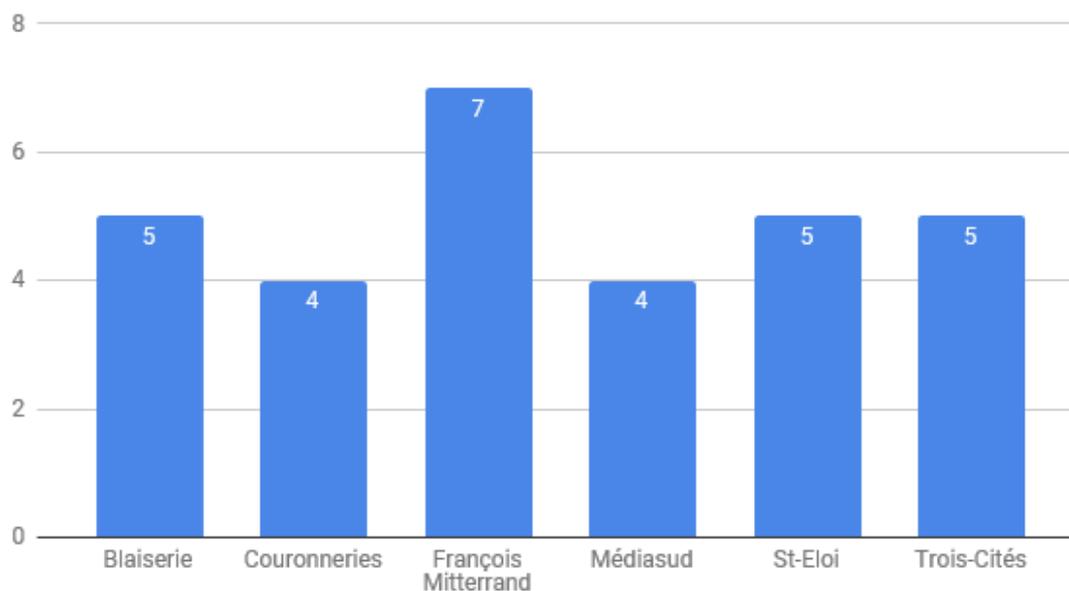


Figure 9 Source enquête réalisée par F. Godin

Aussi, plus de trois répondants sur quatre ont déclaré avoir déjà été concernés par la question de l'accueil de primo-arrivants, notamment dans les médiathèques de quartier.

Avez-vous déjà été confronté à la question de l'accueil de primo-arrivants dans votre carrière ?

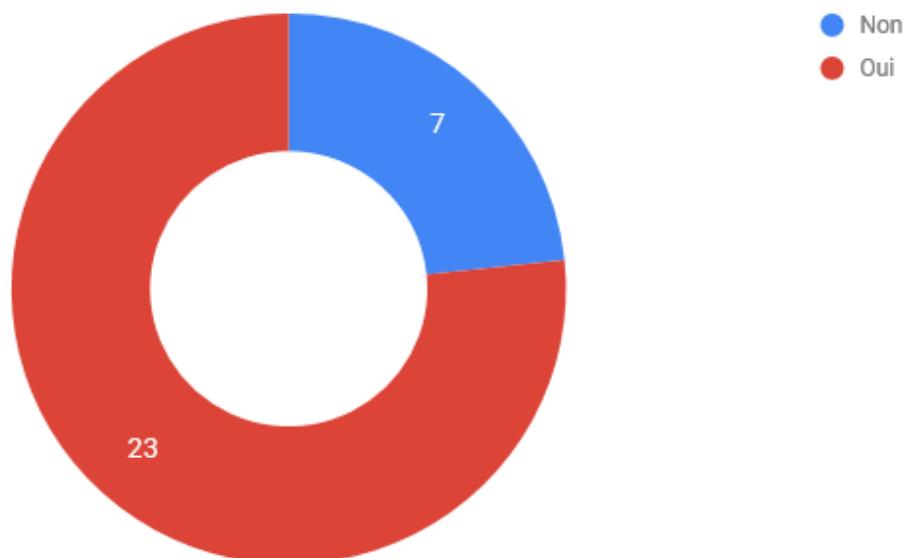


Figure 10 Source enquête réalisée par F. Godin

A partir des questionnaires, quatre thématiques majeures méritant d'être approfondies ont été retenues pour les entretiens :

- les besoins des primo-arrivants
- la formation en langue en bibliothèque de lecture publique
- La médiation culturelle à destination des publics primo-arrivants
- La question des partenariats et la légitimité de la bibliothèque de lecture publique sur la question de l'accueil des primo-arrivants.

Les huit entretiens menés dans les différentes médiathèques du réseau ont permis de revenir sur des tendances précises et d'éclaircir certains points soulevés. Ainsi, après quelques minutes de discussion, la langue s'est avérée être le premier besoin pour un primo-arrivant, y compris chez certains répondants ayant dans le questionnaire répondu différemment. La place de la bibliothèque dans l'accueil des primo-arrivants et en particulier sur la question de la formation en langue a occupé une grande partie des entretiens avec des opinions très différentes ne permettant pas de dégager une tendance. Enfin, il est intéressant de noter des points de confusion dans la perception de l'organigramme de la médiathèque ou dans les collections et services du réseau. Ainsi un nombre important de bibliothécaires n'associe pas le dispositif « Médiathèque Autrement » à l'accueil des primo-arrivants mais uniquement à d'autres publics spécifiques, notamment les handicapés.

Y-a-t-il une personne de l'équipe dédiée spécifiquement à l'accueil des primo-arrivants dans votre médiathèque/réseau?

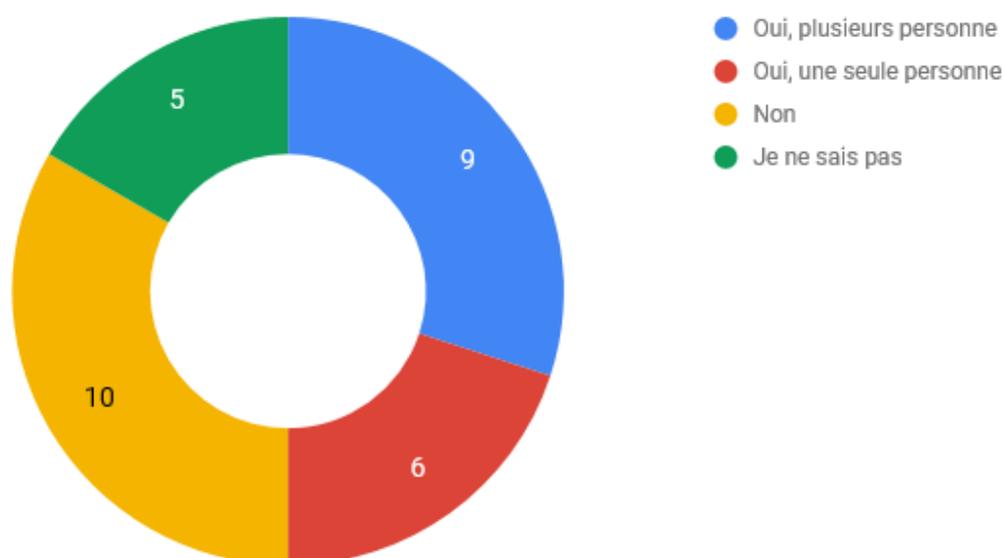


Figure 11 Source enquête réalisée par F. Godin

En additionnant les réponses « Non » et « Je ne sais pas » on arrive en effet à 15 réponses sur 30 soit une sur deux de professionnels n'associant pas la « Médiathèque Autrement » à la question des primo-arrivants.

De même, plusieurs répondants ont évoqué spontanément les collections FLE et VO durant l'entretien sans toutefois les associer à des collections adaptées dans le questionnaire. Les résultats seront développés dans la dernière partie de ce mémoire, qui fera la synthèse avec l'état de l'art.

3-2 Ecueils et limites de l'enquête

Si le déroulement de l'enquête s'est révélé satisfaisant, un certain nombre de facteurs pousse à nuancer certains constats. Le principal écueil rencontré a été la réticence chez certains agents notamment à la médiathèque centrale François Mitterrand à répondre à l'enquête par « Peur de ne pas savoir ». En effet dans les cas où le concept même de primo-arrivant n'était pas clair, certains sondés n'osaient visiblement pas répondre, notamment pour les questions sur les représentations personnelles ou leur point de vue. L'ajout d'une définition succincte n'ayant visiblement aucun impact sur leurs craintes. Ces comportements sont à mettre en regard avec l'assurance très forte

des agents de l'équipe « Médiathèque Autrement », ou les différents responsables des médiathèques de quartier, qui ont donné des réponses très développées. Pour les questionnaires remplis en présentiel, l'enquêteur a ainsi pu être amené à rassurer, conseiller ou réexpliquer des questions ou le type de réponses attendus. Il a donc été nécessaire de rappeler en amont et à plusieurs reprises que toutes les réponses étaient intéressantes et d'une grande valeur, et que l'enquête visait à englober la plus grande variété de profils possibles et non pas se limiter aux agents spécialistes de la question. Paradoxalement, il n'est pas exclu de penser que c'est justement la présence même de l'enquêteur qui a pu dans certains cas bloquer les répondants et influencer sur le résultat.

Le choix d'une notion complexe et polémique comme l'accueil des primo-arrivants dans le contexte tendu au niveau national qu'est le nôtre introduisait aussi un risque de biais. Malgré le caractère anonyme de l'enquête, les questionnés cherchent naturellement à bien paraître en cherchant donc la « bonne » réponse, et craignent d'oublier un point important qui pourrait leur être reproché par la suite. Ainsi, sur la question à choix multiple 3-a où il était possible de sélectionner plusieurs réponses, des sondés ont eu tendance à ne pas choisir et cocher toutes les options sauf la case « autre », supposant que si ces réponses apparaissaient, c'est qu'elles devaient être bonnes. La formulation de ces propositions n'a sûrement pas aidé, le terme « adapté » utilisé à chaque fois introduisant naturellement une logique de raison. De même, la question 2 demandait aux sondés de graduer le niveau d'importance de plusieurs propositions indépendantes sur une échelle de 1 à 4 concernant l'accueil des primo-arrivants en BLP. Lors de plusieurs sessions où l'enquêteur était présent, des professionnels ont commenté à haute voix que « *toutes ces propositions étaient importantes* ». Ainsi, beaucoup de répondants ont uniquement coché la case 4 indiquant la plus grande importance. Il aurait peut-être été judicieux de rajouter une ou deux propositions plus sujettes à débat que celles choisies ici. De manière générale, les niveaux de réponse 1 et 2 ont été très peu choisis. En effet seules la question sur les actions de formation en FLE, et surtout celle sur le niveau de légitimité de la bibliothèque dans l'accueil des primo-arrivants se sont révélées polémiques.

Enfin, une dernière difficulté rencontrée découle de la période durant laquelle l'enquête a été soumise. En effet, la période estivale voit une grande rotation des agents partant en vacances et de nombreux professionnels potentiellement intéressés par cette question étaient en congé à ce moment-là et n'ont pas pu être sollicités. Ce facteur conjugué à l'action nationale « Partir en livres » a eu une influence sur le nombre de réponses. Cet évènement voit les bibliothécaires mener des actions hors les murs dans des parcs, comme des ateliers ou des lectures de contes. Ces actions nécessitent un grand nombre de forces vives sur le moment et prend également beaucoup de temps à planifier. L'enquête a ainsi pu passer au second plan, malgré des relances.

Les résultats de l'enquête ont été utilisés pour vérifier les hypothèses de départ, la dernière partie croisera donc l'ensemble des données récoltées lors du travail de recherche et de l'enquête pour tenter d'apporter des réponses aux questions soulevées en introduction.

Partie 3 Synthèse

Les recherches effectuées dans la littérature scientifique et professionnelle ont permis de mettre en avant plusieurs questionnements qui se sont traduits en trois hypothèses. L'expérimentation présentée dans ce mémoire a tenté d'apporter le plus d'éléments de réponse de qualité à chacune de ces conjectures. La dernière partie de ce travail propose donc de reprendre chaque hypothèse de départ et de dresser une synthèse permettant leur validation ou leur infirmation.

1°) Première hypothèse

« Les immigrés fréquentant les bibliothèques de lecture publique cherchent à apprendre le français avant tout pour trouver un emploi, permettant une insertion sociale par le travail. »

Cette hypothèse s'est révélée particulièrement difficile à vérifier. Elle était cependant nécessaire, les besoins des usagers étant capitaux pour analyser les pratiques des professionnels par la suite. En effet, le travail de recherche comme l'enquête ont souligné le besoin de différenciation et l'immense variété des publics. Il était par conséquent inenvisageable d'espérer rencontrer tous les profils différents. Les quelques primo-arrivants ou immigrants rencontrés dans le cadre de ce travail n'expriment ainsi que quelques pistes parmi une multitude et ne permettent pas de faire des affirmations quant aux besoins des immigrants.

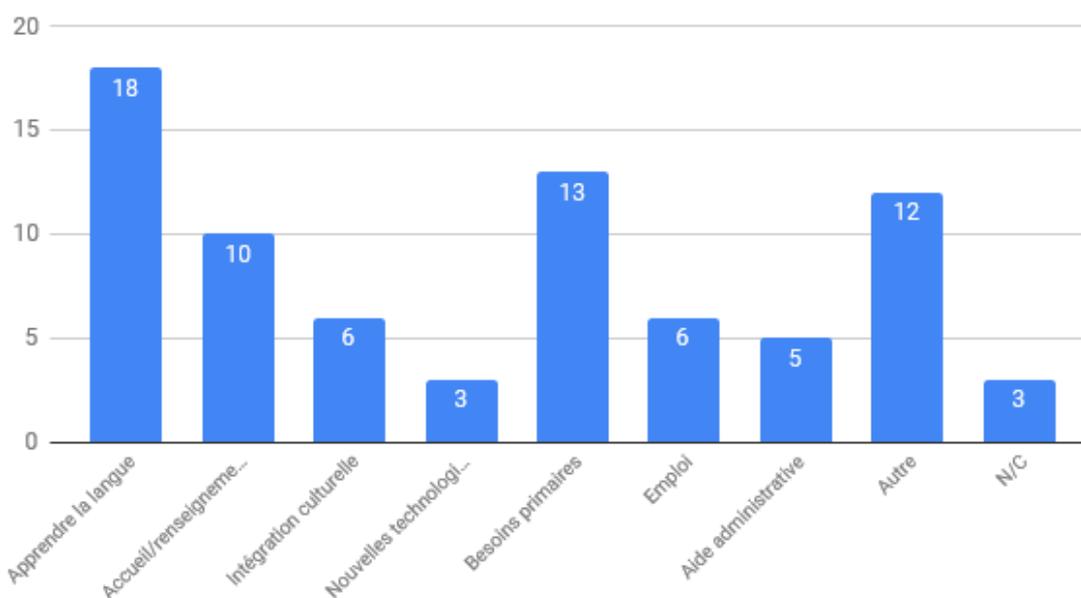
Pour ces raisons, il apparaît réducteur de limiter ces populations à un besoin majeur, en oblitérant les différences de parcours, de motivation et l'origine même des primo-arrivants. Les échanges avec les primo-arrivants et l'enquête ont permis de confirmer l'importance de l'apprentissage de la langue française. Celle-ci est en effet le fondement du système d'intégration républicain, mais aussi la base de toute communication, permettant notamment de trouver un emploi, un logement, de remplir les démarches administratives et de répondre, de manière générale, à un grand nombre des besoins listés. L'apprentissage de la langue ne se limite pas à la seule finalité de trouver un emploi. On a pu observer notamment chez les jeunes le

besoin d'apprendre le français pour passer le BSR ou le permis de conduire et ainsi gagner en indépendance.

En revanche, l'entretien mené avec Amélie Rouquet, responsable du pôle formation au Toit du Monde, a montré qu'un nombre important d'immigrants à leur arrivée est considéré comme « demandeurs d'asile » et ne sont donc pas considérés comme des primo-arrivants et n'ont pas signé le contrat d'intégration républicaine. Ces individus cherchent à maîtriser le français pour s'intégrer avant tout pour faire les démarches pour obtenir un titre de séjour et plus tard des papiers.

Il était demandé dans l'enquête de définir les besoins des primo-arrivants en fonction des représentations personnelles que pouvaient s'en faire les professionnels, selon leurs expériences et leurs connaissances. Les besoins le plus souvent recensés ont été : l'apprentissage de la langue en premier, suivi de la nécessité d'un bon accueil. En troisième place, on retrouvait aussi évidemment les besoins naturels comme le logement ou l'alimentation, des impératifs sur lesquels les bibliothécaires ont a priori peu d'influence. Ont été cités aussi la nécessité de trouver un emploi ou encore l'accès aux nouvelles technologies et à une offre culturelle.

Besoins d'un primo-arrivant selon les professionnels interrogés



Les entretiens ont permis d'affiner cette liste et de regrouper certains besoins en remontant la chaîne de priorités. Ainsi, après discussions, la langue est apparue

comme le besoin premier pour les primo-arrivants, permettant de communiquer et étant indispensable pour subvenir aux autres besoins.

La série d'entretiens menés a permis de nuancer les résultats obtenus sur un point capital. En effet, une grande majorité d'agents interrogés a insisté sur le besoin de différenciation des publics. De fait, comme pour le public au sens large, c'est en réalité une multitude de groupes aux besoins divers et aux comportements variés qu'il convient d'analyser. Ainsi, par exemple, un agent de la médiathèque de quartier des Couronneries, un quartier marqué par une forte diversité culturelle et sociale, estimait avoir rencontré plus d'une vingtaine de langues. Il apparaît donc impossible de satisfaire tous les besoins linguistiques et de proposer des documents dans chaque langue ou dialecte présent sur le territoire, voire dans des cas extrêmes de les identifier. Cette réalité est particulièrement importante dans l'accueil afin de proposer un service le mieux adapté possible. Plusieurs agents ont de même insisté sur la notion de lien personnel qui peut se forger avec ces individus, plus intime qu'avec les publics "traditionnels". Des agents ont ainsi exprimé le besoin d'être formés en langues étrangères ou du moins de s'appuyer sur les membres de l'équipe ayant des notions ou un goût pour les langues. Si tous reconnaissent qu'il est évidemment impossible de couvrir l'ensemble des langues présentes sur un territoire, plusieurs estiment que l'anglais et l'arabe seraient parmi les priorités. Ce constat se retrouve également dans l'offre documentaire. Plusieurs répondants souhaitent en effet mettre l'accent sur les livres en éditions bilingue avec la traduction française en regard. Là encore, s'il est impossible d'acquérir des documents dans toutes les langues et dialectes, des livres en anglais/français pourraient bénéficier à un large public. Les imagiers pour enfants sont également souvent revenus lors des conversations avec les professionnels, en raison de leur facilité d'utilisation. Certains bibliothécaires hésitent toutefois à les proposer, par peur de vexer ou de ne pas intéresser le lecteur primo-arrivant.

Cette problématique a d'ailleurs été abordée lors d'une réunion avec l'entreprise « Abrakadabra » spécialisée dans la vente de livres en langues originales et FLE⁷³. Des représentants de plusieurs des médiathèques du réseau ont déploré le manque dans leurs fonds de documents destinés à un public adulte mais débutant en français.

⁷³ Abrakadabra. <http://abrakadabra.eu/index.php>

Quels types d'actions avez-vous personnellement mené ou été témoin concernant l'accueil des primo-arrivants ? (Plusieurs choix possibles)

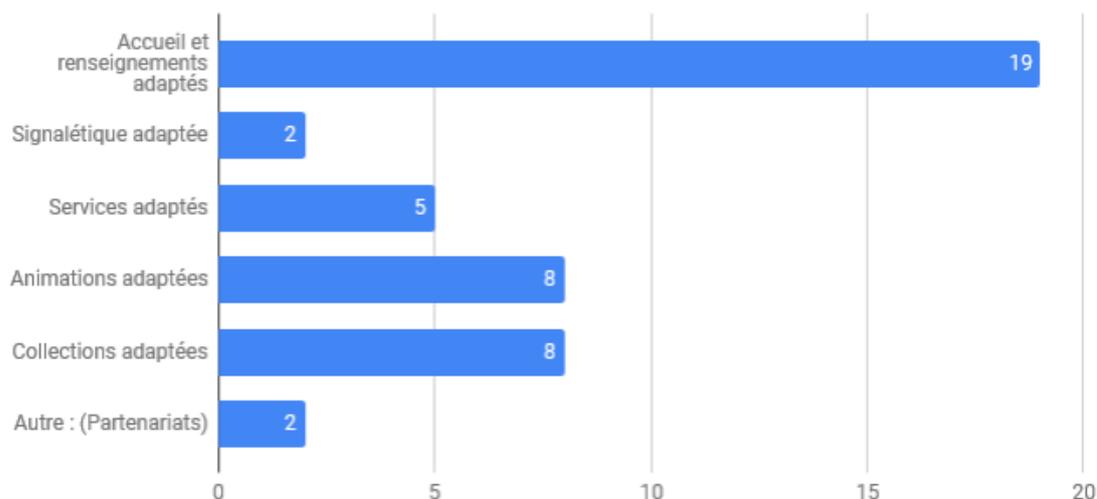


Figure 12 Source enquête réalisée par F. Godin

Sur le graphique ci-dessus, l'accent mis sur l'accueil est particulièrement visible. Il a en effet été cité 19 fois soit plus du double de n'importe quelle autre proposition dans cette question à choix multiples.

Le caractère crucial de l'accueil a été confirmé par la 2ème question de l'enquête ou 18 répondants sur 30 ont attribué une importance maximale au besoin de former l'ensemble des agents aux techniques d'accueil de ces publics.

Le niveau d'importance de former l'ensemble de l'équipe aux techniques d'accueil propres à ces publics ?

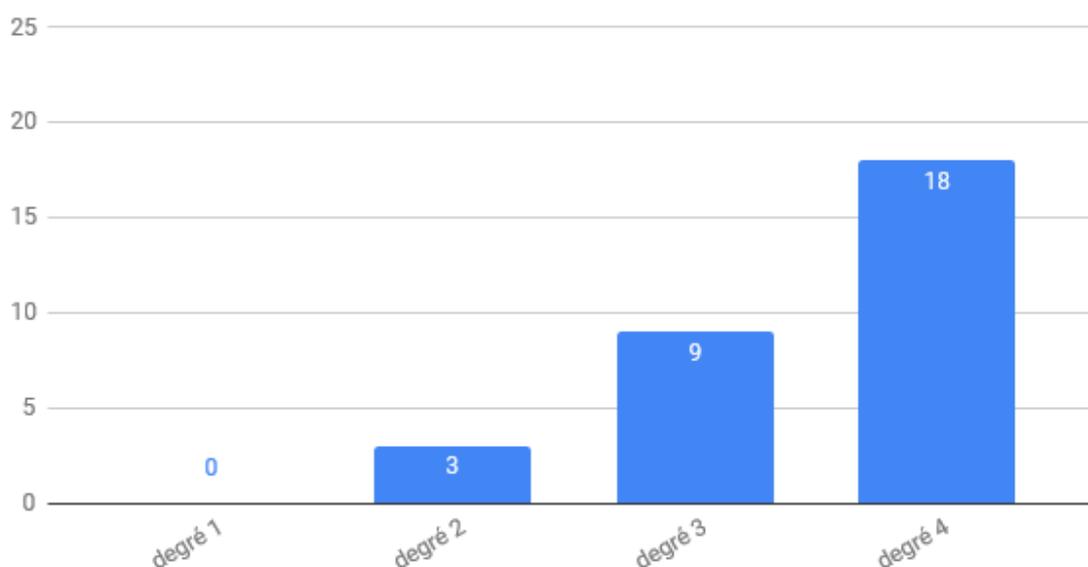


Figure 13 Source enquête réalisée par F. Godin

Les entretiens ont révélé l'importance des visites privées des médiathèques, menées dans l'idéal sur des horaires de fermeture au public afin de bénéficier de l'ensemble de l'espace. Ces visites sont parfois suivies d'une séance d'inscription à la médiathèque, à l'aide de formulaires simplifiés utilisant notamment des pictogrammes⁷⁴. Ces deux formulaires peuvent toutefois poser problème. En effet, on peut se poser la question des critères pour proposer tel ou tel formulaire. De fait, il existe le risque de vexer, voire discriminer un individu. Des professionnels sondés ont exprimé leur malaise quant à cette situation et essaient généralement d'échanger quelques mots avec ces usagers avant de décider quel formulaire leur proposer. Un retour posait même la question de la possibilité d'utiliser ces fiches d'inscription pour l'ensemble des usagers sans distinction, par souci de simplification.

Il est intéressant de souligner le décalage observable entre la perception du besoin des primo-arrivants de médiation culturelle et l'importance que les professionnels considèrent devoir donner à celle-ci. Ce besoin arrivait en effet seulement en quatrième position, selon les professionnels interrogés, mais était reconnu comme relevant d'une grande importance (12 niveau 3 et 14 niveau 4).

Le niveau d'importance des actions de médiation culturelle dédiées à ces publics primo-arrivants ?

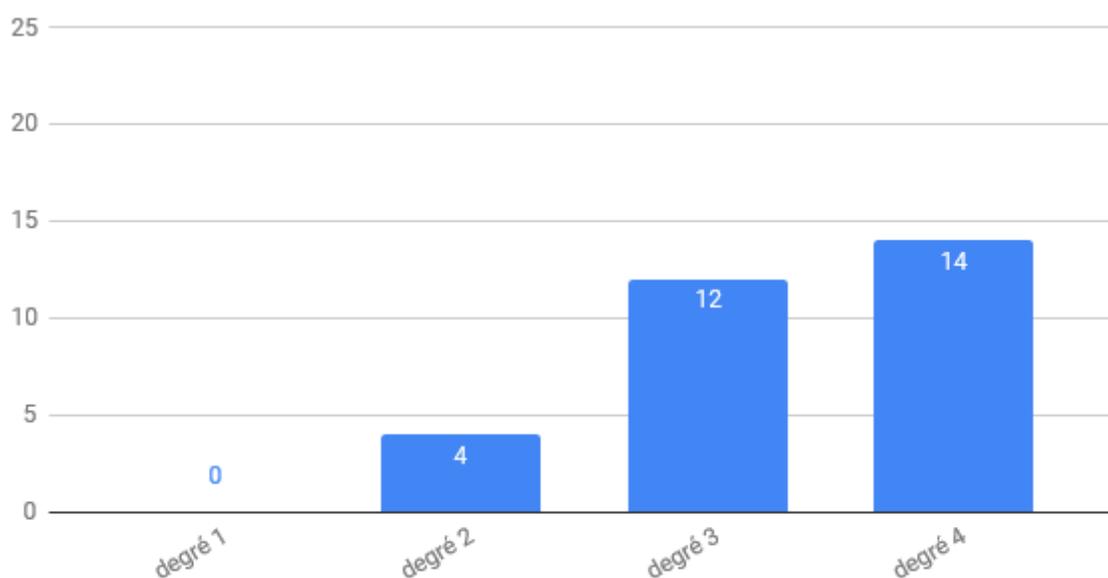


Figure 14 Source enquête réalisée par F. Godin

⁷⁴ Les deux questionnaires sont disponibles en annexe

Ce décalage provient avant tout de la mission de service public assurée par ces professionnels. Ainsi, les primo-arrivants sont un public comme un autre et par conséquent ont le droit à une offre culturelle riche, adaptée et variée. Là encore, la différenciation est primordiale. En effet, un entretien réalisé avec une responsable de « Médiathèque Autrement » souligne que le besoin culturel, bien que lié au besoin linguistique, arrive généralement dans un second temps, une fois les premiers progrès en français observés.

Enfin, plusieurs sondés ont expliqué qu'ils voyaient les primo-arrivants uniquement lorsque ceux-ci étaient accompagnés par des associations, mais qu'ils les voyaient assez peu revenir seuls par la suite.

A titre de comparaison, sept primo-arrivants ou anciens primo-arrivants ont également été interrogés en bibliothèques mais aussi en dehors sur leurs besoins. Ces entretiens se devaient d'être très courts et simples notamment en raison des difficultés à comprendre le français pour certains, mais aussi afin de ne pas les incommoder et les voir mettre fin au dialogue. En ce qui concerne les entretiens menés en bibliothèques, les questions ont dû faire l'objet d'une validation de la part de la direction de la médiathèque centrale François Mitterrand en amont. Les trois questions très simples étaient :

- Quels sont vos principaux besoins ? (trouver du travail, apprendre la langue, apprendre la culture ...)
- Pourquoi venez-vous à la bibliothèque ?
- La bibliothèque répond-elle à vos besoins ?

Devant la difficulté d'identifier et d'interroger des primo-arrivants ou d'anciens primo-arrivants, d'autres canaux et notamment des réseaux personnels ont été mobilisés pour entrer en contact avec ces publics. Les résultats obtenus n'ont évidemment pas valeur d'exactitude mais doivent être vus comme indicatifs, une photographie de plusieurs profils variés à un instant T. Il est aussi intéressant de noter que les sondés étant en France depuis plus longtemps ont tenu à préciser que leurs besoins évoluaient au fil du temps et de leur situation. Parmi les sept réponses récoltées, on retiendra que le besoin d'apprentissage de la langue n'est pas nécessaire pour tous. En effet, parmi les flux les plus importants de migration on compte des pays

francophones. C'est d'ailleurs ce point commun qui pousse la majorité de ces immigrants à choisir la France pour s'installer. Pour les autres en revanche, la langue est vue comme un impératif d'intégration, notamment pour trouver du travail, ou s'intégrer socialement. Chez certains, ces deux notions sont même liées : on s'intègre socialement par le travail. Cinq sondés ont déclaré fréquenter les bibliothèques pour des usages parfois très différents. Une Italienne de 78 ans y cherche la presse dans sa langue et regrette une offre insuffisante, tandis que deux Guinéens, déjà francophones utilisent principalement les ordinateurs et internet. Ils se servent néanmoins des ressources de la bibliothèque pour réviser le français en vue du CIR. Enfin, ceux arrivés durant leur enfance et scolarisés dans le système français fréquentent moins la bibliothèque. C'est notamment le cas d'un anglais âgé aujourd'hui de 23 ans et arrivé en France à 5 ans. Celui-ci a en effet expliqué avoir beaucoup fréquenté le CDI de son collège, sur les conseils de ses enseignants et d'avoir eu davantage de cours supplémentaires à l'école primaire. Il a affirmé avoir toujours beaucoup lu, ses parents lui achetant des livres ou ses enseignants lui en prêtant. Il a ainsi pu éviter de redoubler sa première année, ce qui est fréquemment le cas pour les immigrés scolarisés. C'est également le cas d'une jeune Polonaise de 26 ans, arrivée sans connaître un mot de français à l'âge de 6 ans. Elle a bénéficié d'une visite à la médiathèque mais a toujours privilégié l'école et surtout le CDI au collège, notamment car il était équipé d'ordinateurs en accès illimité.⁷⁵ Ces témoignages permettent de mieux comprendre des spécificités chez certains individus et de mesurer la variété des profils et des besoins associés. Ils ne sont néanmoins pas exhaustifs et ne permettent pas de tirer de conclusions générales.

L'hypothèse est alors partiellement validée, l'apprentissage étant le besoin prioritaire le plus important chez les primo-arrivants. Toutefois la corrélation avec le besoin d'apprendre le français pour trouver du travail avant tout semble plus contestable. L'hypothèse ne peut pas non plus être complètement validée en raison des réserves que la diversité des publics impose.

⁷⁵ La liste anonyme des primo-arrivants ayant répondu est disponible en annexe

2°) Deuxième hypothèse

« La majorité des pratiques des professionnels dépassent le modèle traditionnel d'intégration Républicain et s'insère dans une démarche inclusive d'interculturalité et de médiation culturelle avec laquelle ils sont plus familiers. »

Cette hypothèse a été validée par l'enquête proposée aux bibliothécaires du réseau de Poitiers. Par extrapolation, on peut imaginer que des comportements similaires peuvent être remarqués dans d'autres cadres d'observation. C'est notamment ce que l'on a pu constater dans l'état de l'art avec plusieurs retours d'expérience dans des contextes variés. On nuancera néanmoins ce constat en rappelant combien le territoire, sa composition et son contexte influent sur les besoins des publics, et par conséquent les pratiques des professionnels. L'exemple de l'apprentissage de la langue française en bibliothèque s'est ainsi montré particulièrement parlant.

L'enquête a révélé que l'approche interculturelle, qui consiste à utiliser la culture d'origine d'un individu dans son apprentissage en le valorisant, était assez naturelle chez les professionnels. Par exemple, les primo-arrivants sont régulièrement consultés pour enrichir les fonds FLE et langues originales en fonction de leurs besoins et de leurs souhaits. Ces demandes sont par la suite généralement satisfaites, si le document n'est pas déjà disponible dans une autre médiathèque du réseau. On peut citer par exemple la médiathèque Médiasud qui permet aux primo-arrivants de garder le contact avec leur culture d'origine grâce à des abonnements à la presse ou à des revues dans leur langue.

Comme pour les formations en langue, les projets de médiation culturelle dans les médiathèques, notamment celles de quartier sont souvent victimes du manque de temps disponible pour leur mise en place, leur déroulement et leur évaluation. Ce manque de moyens humains et de temps est souvent revenu comme *“une frustration”* chez les sondés.

Parmi les exemples de médiation culturelle, on peut citer le recrutement de stagiaires parmi les primo-arrivants ou anciens primo-arrivants à la médiathèque centrale François Mitterrand, assurant notamment des visites de la médiathèque. De plus, le dispositif « Médiathèque Autrement » s'inscrit dans une démarche de sensibilisation à

destination des publics « traditionnels » en leur présentant par exemple ces fonds qui ne sont pas limités aux primo-arrivants mais au contraire ouverts à tous.

La méthode de constitution de ces fonds est d'ailleurs parfois critiquée par des agents qui regrettent l'absence d'une réflexion à l'échelle du réseau pour les acquisitions. Chaque médiathèque est laissée libre de ses choix et cherche uniquement à éviter les doublons sur le réseau. L'absence de « spécialistes » du FLE et de l'accueil de primo-arrivants hors dispositif « Médiathèque Autrement » rend ces choix plus compliqués, notamment pour les documents de formation à destination des adultes.

Dans le quartier des Couronneries, la médiathèque envisage la mise en place d'ateliers de conversations, ouverts à tous permettant d'inclure l'ensemble des publics de la médiathèque et du quartier.

La médiathèque de la Blaiserie à l'ouest de Poitiers a connu une expérience très intéressante. Elle a organisé une lecture de conte bilingue en associant une bibliothécaire spécialisée jeunesse lisant en français et une primo-arrivante lisant dans sa langue maternelle, un dialecte arabe. Le public de jeunes enfants pouvait donc écouter la même histoire en deux langues, en profitant des différences dans la manière de conter, dans les sonorités ou le rythme. Cependant, cette expérience s'est avérée être un échec, la conteuse n'arrivant pas à trouver sa place et ne souhaitant pas renouveler l'expérience. Malgré le souhait des bibliothécaires, ce projet n'a donc pas pu être pérennisé par la suite, par manque de temps notamment.

Lors d'un entretien réalisé à la médiathèque des Trois-cités, une bibliothécaire est longuement revenue sur une expérience sur un poste précédent à Arcques dans le Pas-de-Calais. La région, fortement concernée par la question des primo-arrivants et de la migration de manière générale a lancé une opération de sensibilisation à laquelle de nombreux acteurs comme l'Université ou le réseau des médiathèques ont participé. La bibliothèque a ainsi proposé à des jeunes migrants mineurs de créer des panneaux servant à une exposition sur le thème du départ et de l'exil. Ces réalisations présentaient leurs parcours, leurs expériences et leurs valeurs. Outre ce travail, l'exposition a bénéficié d'un vernissage à la bibliothèque durant laquelle les publics « traditionnels » ont pu échanger avec ces jeunes et découvrir ces personnes. En les valorisant et en mettant l'accent sur leurs vies, la médiathèque a pu faire évoluer en partie les mentalités concernant ces groupes de population.

Cette question symbolique dans l'évolution du métier a permis de prouver les différences d'opinions entre professionnels. L'enquête en particulier a montré que la majorité des professionnels ne se sent pas légitime pour remplir des missions de formation en FLE et préfère davantage la médiation culturelle jugée « moins formelle ». Celle-ci correspond en outre davantage à la formation des générations actuelles de bibliothécaires. En revanche l'approche interculturelle apparaît comme assez naturelle chez les professionnels. La culture d'origine des primo-arrivants est souvent utilisée comme outil d'intégration et sert de transition pour ces publics pour qu'ils puissent s'approprier l'endroit et ses collections.

Les résultats de l'enquête sont conformes avec les observations faites par Lola Mirabeil dans son mémoire, et permettent de confirmer son analyse. Les retours d'expériences recueillis lors des entretiens sont comparables à ceux de Globlivres, Vénissieux ou la bibliothèque Václav Havel dans le 18^{ème} arrondissement de Paris, cités plus haut. Les actions menées sont diverses dans leur nature, leur portée, leur ambition et les moyens consacrés mais s'inscrivent dans la même philosophie interculturelle. L'hypothèse est donc partiellement vérifiée, le contexte Pictavien ne pouvant faire figure d'autorité à l'échelle nationale. On peut toutefois supposer que ces comportements se retrouvent dans d'autres territoires, dans la mesure où un grand nombre d'agents interrogés ne sont pas originaires de la ville, et que lors des entretiens, des expériences similaires et antérieures, dans d'autres régions, ont été mentionnées. Les exemples relevés dans la littérature professionnelle et scientifique vont d'ailleurs dans ce sens. Plusieurs retours d'expériences menées dans des cadres très différents font état de pratiques interculturelles dans la médiation à destination des publics primo-arrivants.

3°) Troisième hypothèse

« En conséquence de l'hypothèse précédente, la mission d'intégration républicaine des bibliothèques françaises, définie notamment par le contrat d'intégration républicaine, ne correspond pas ou pas complètement aux attentes et aux besoins des publics immigrés. »

A partir des réponses aux précédentes interrogations, on peut répondre à cette dernière hypothèse. Le besoin en apprentissage du français, pour quelque raison qu'il soit, est bien réel. La position des bibliothécaires sur la question de la formation est encore loin d'être actée d'un professionnel à l'autre, d'une médiathèque à l'autre, par rapport au projet d'établissement et surtout la sensibilité des agents. De manière générale, le manque de moyens humains et de temps disponible pousse les bibliothécaires à déléguer cette tâche à des partenaires extérieurs comme des associations.

Si l'accueil est perçu comme faisant partie naturellement de la mission de service public des bibliothèques de lecture publique, la question de la formation en langue est beaucoup plus polémique et ouverte à débat. Si, comme évoqué précédemment, l'apprentissage de la langue apparaît comme le premier besoin pour les primo-arrivants, la place de la bibliothèque et du bibliothécaire semble, elle, bien plus floue. Parmi les principaux motifs de réticence, on peut signaler le manque de temps, notamment dans les médiathèques de quartier parfois en sous-effectifs (congés, maladies, formations non-remplacés, rotation des équipes), mais aussi le sentiment de ne pas être compétent et légitime pour assurer ces formations. Celles-ci sont ainsi systématiquement déléguées à des associations partenaires comme le Toit du Monde ou Mine de rien, non pas par manque d'intérêt, mais pour les raisons citées plus haut. Les bibliothèques participent en mettant à disposition leurs locaux et leurs fonds, même si la plupart des formateurs et des associations préfèrent utiliser leurs propres documents. Ces partenariats s'inscrivent donc dans une logique gagnant-gagnant de complémentarité dont les principaux bénéficiaires sont naturellement les primo-arrivants eux-mêmes.

La place du bibliothécaire comme formateur divise et partage cependant. Certains retours montrent des agents qui ne sont pas fermés à l'idée d'assurer eux-mêmes des cours de FLE et qui considèrent que ces missions pourraient rentrer dans leurs attributions. Le positionnement du bibliothécaire en tant que formateur peut effrayer certains agents. Ainsi, une bibliothécaire de la médiathèque des Trois-Cités expliquait qu'elle envisagerait davantage un rôle de « *médiatrice* », assurant des ateliers, des sessions de perfectionnement, plutôt qu'une fonction jugée « *trop formelle* », sans

être toutefois fermée à l'idée. Le principal frein à cette évolution restant le manque de temps et de moyens humains pour permettre le bon fonctionnement de la structure. Ces agents interrogés reconnaissent également que leur formation actuelle ne permet pas d'assurer ces cours, et qu'il conviendrait d'être formé à cette mission, notamment pour développer des compétences de pédagogie et de méthodes d'enseignement. Le cadre d'exercice de ces formations devrait également être clairement défini, afin de poser les limites.

A l'inverse, un retour qualifié de « *militant* » remet en question cette logique de vouloir transformer les bibliothécaires en « *couteaux suisses* ». Selon cet agent, les bibliothécaires perdent en efficacité en se dispersant sur un trop grand nombre de missions. En revanche, cette personne interrogée concède qu'en cas d'appétence ou de compétences déjà acquises par le passé, un agent peut être formé et remplir ces missions.

Les bibliothécaires utilisent toutefois l'expertise des associations partenaires pour leur demander conseil sur des acquisitions futures, ou bien sur la composition des publics avec lesquels elles travaillent afin d'améliorer la cohérence de leur fonds FLE et langues originales et le développer.

Lors d'un entretien, un sondé a même déclaré que les partenariats permettent de décharger les bibliothèques de cette question afin de se concentrer sur "*leur mission première : la transmission du savoir*". Si cette réponse isolée ne permet pas de dégager une tendance générale, elle est néanmoins révélatrice de la confusion que cette question de l'accueil des primo-arrivants peut provoquer.

Cette question semble donc aujourd'hui loin d'être réglée, surtout dans le contexte actuel et le lien avec la place de la bibliothèque de lecture publique et des bibliothécaires qui sera étudiée plus loin.

Enfin comme évoqué précédemment, le réseau des médiathèques de Poitiers met à la disposition de ses publics une plateforme de ressources en ligne permettant de s'autoformer dans un grand nombre de domaines, y compris les langues étrangères et le FLE. Cette plateforme nommée toutapprendre.com est donc un outil très riche accessible à n'importe quel inscrit, de chez lui ou sur place depuis un ordinateur d'une médiathèque, s'il n'est pas équipé en matériel informatique. Cependant, plusieurs sondés ont révélé ne pas forcément penser à mettre ce dispositif en avant, par une

signalétique, des ateliers de découverte de l'outil ou simplement lors de l'inscription. Dans toutes les médiathèques du réseau, seule la médiathèque centrale François Mitterrand a pensé à une affiche dans la section langues étrangères/FLE expliquant comment accéder à la plateforme et les ressources que les usagers peuvent y trouver. Comme pour sa place dans l'enseignement de la langue française, la question de la légitimité de la bibliothèque dans l'accueil des primo-arrivants prête à débat. Si celle-ci est globalement reconnue comme un acteur important et que l'accueil et la prise en charge des primo-arrivants font partie de sa mission de service de tous les publics, une part importante des sondés considère qu'elle ne doit pas se retrouver en première ligne au contraire des associations spécialisées, des maisons de quartier, ou encore de l'éducation nationale, mais qu'elle doit davantage jouer un rôle important de soutien actif. Selon ces agents, on doit se poser la question de la limite de l'aide et notamment du temps que l'on peut consacrer à ces publics. En effet, en raison du principe d'égalité des publics, les primo-arrivants doivent être pris en charge comme n'importe quel usager, mais cette caractéristique ne leur ouvre pas pour autant des droits supplémentaires. Par conséquent, afin de pouvoir servir l'ensemble des publics, il convient de déterminer une limite à l'aide que l'on peut leur apporter.

Le bibliothécaire est ainsi davantage perçu par ces professionnels comme un guide, un relai permettant de renseigner et d'aiguiller au mieux les usagers en fonction de leurs besoins. Par exemple, les agents de la médiathèque Médiasud ont remarqué que la bibliothèque, dans laquelle les associations proposent des cours de FLE, servait aussi de point de rendez-vous par la suite pour partir ensuite autre part. Les agents ont également remarqué que dans ces situations, les primo-arrivants étaient suffisamment autonomes pour se connecter à internet ou consulter la presse, dans leur langue ou en français.

Les partenariats en bibliothèque sont vus par la responsable de la « Médiathèque Autrement » comme « *la réponse trouvée par les médiathèques à leurs problématiques de temps et de moyens humains* ». Ces partenaires viennent également faire bénéficier les médiathèques de leur savoir-faire et de leur expertise sur un grand nombre de questions, et dans ce cas-ci, l'identification des publics, leurs besoins et l'enseignement du français. Il est intéressant de noter qu'en interne dans le réseau des médiathèques de Poitiers, le dispositif « Médiathèque Autrement » s'occupe précisément de ces

questions mais n'est, de l'avis de sa responsable, pas très souvent sollicité par les médiathèques de quartier.

L'enquête a permis de montrer que les médiathèques de quartier privilégient les partenaires locaux plutôt que le dispositif « Médiathèque Autrement ». La prise de contact peut être indifféremment de l'initiative des bibliothèques ou des associations, comme dans le cas de la médiathèque des Trois-Cités avec l'association Mine de rien. L'importance de ces partenariats est ainsi la proposition qui a le plus fait l'unanimité parmi les répondants, avec uniquement des réponses de niveau 3 et 4, dont près du triple pour le degré maximal d'importance.

Le niveau d'importance des partenariats avec des structures extérieures ?

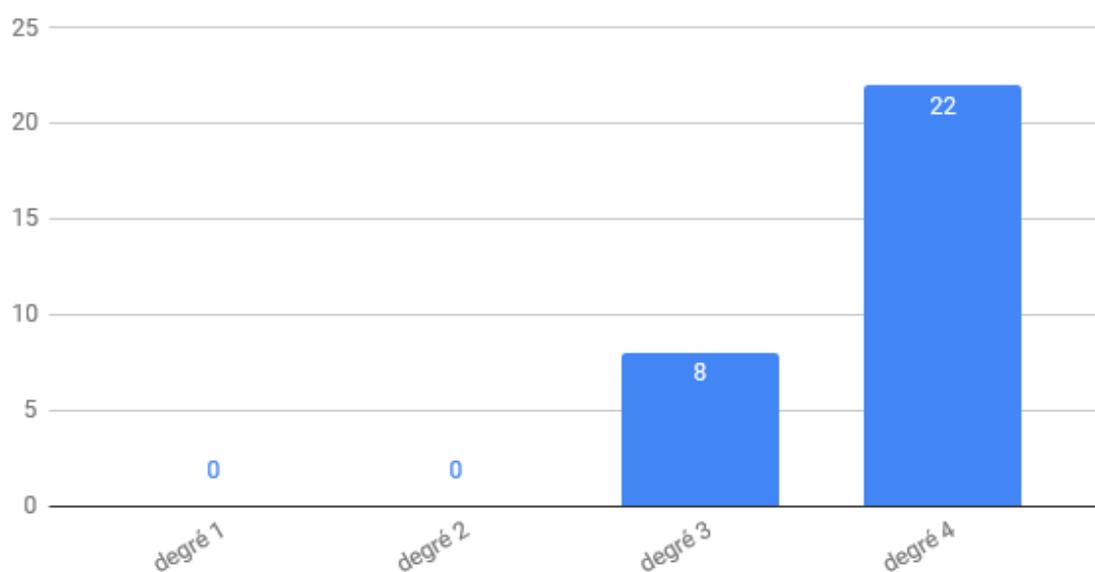


Figure 15 Source enquête réalisée par F. Godin

Pour illustrer ce constat, la médiathèque des Couronneries a envoyé une partie de son équipe se former à l'accueil des primo-arrivants au toit du monde.

La notion de maillage apparaît ainsi comme étant capitale. On peut citer comme exemple le triangle formé dans le quartier de Poitiers Sud entre l'auberge de jeunesse, qui accueille régulièrement des primo-arrivants et en particulier des mineurs, le centre social Cap Sud et la médiathèque Médiasud. Ces trois structures fonctionnent de concert et profitent de leur proximité géographique pour assurer un suivi des publics sur ce territoire. Les agents interrogés parlent d'un véritable « village » auquel on peut ajouter la mairie de quartier, l'école et les commerces. A l'inverse, les professionnels

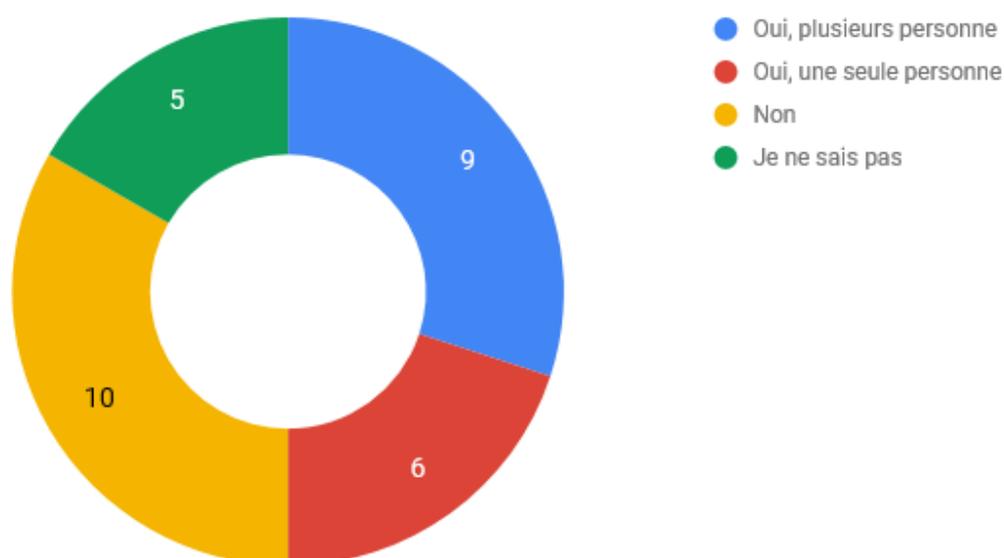
de la médiathèque de la Blaiserie regrettent le relatif isolement de la médiathèque dans le quartier, assez éloigné des établissements scolaires ou des commerces. Seul le centre culturel est situé dans le même bâtiment. Cependant il est fermé le samedi ce qui isole grandement la médiathèque et se ressent sur les chiffres de la fréquentation. La médiathèque ne travaille donc pas avec des partenaires extérieurs.

Si les partenariats apparaissent jusqu'ici comme une solution presque miraculeuse pour l'accueil des primo-arrivants, certains témoignages permettent de nuancer légèrement ce constat. Les bibliothèques doivent en effet effectuer un important travail en amont et en aval de l'action. Il convient d'abord d'identifier les acteurs intervenant sur le territoire et en particulier dans les murs de la bibliothèque, afin de les inviter à se faire connaître, à comprendre leurs missions, leur fonctionnement, leurs besoins éventuels et les publics qu'ils ciblent. L'objectif ici est de mener un partenariat efficace pouvant être pérennisé et optimisé. La nature de ces partenariats est très diverse, certains sont en effet très informels et dépendent davantage d'un accord tacite que d'une réelle association alors que d'autres sont formalisés à l'aide de conventions. Le travail en amont est important pour les bibliothécaires puisque certains ont pu observer que toutes les associations n'étaient pas aussi rigoureuses notamment dans le cas des cours de FLE. Ainsi, une bibliothécaire de la médiathèque de la Blaiserie expliquait qu'il était difficile de travailler avec une formatrice de FLE en particulier donnant des cours à la médiathèque en raison du manque de communication entre elles. Au moment de l'enquête, cela faisait six mois que les agents de la médiathèque ne l'avaient plus vue. Cette formatrice utilisait pourtant les documents de la médiathèque et avait été sollicitée à plusieurs reprises pour donner son avis sur de nouvelles acquisitions à effectuer. De même, la médiathèque n'a jamais eu de retour sur les cours de FLE, les besoins des apprenants ou leur relation avec la bibliothèque et ses collections.

D'autres retours lors d'entretiens insistent sur la nécessité d'évaluer les actions menées dans le cadre de partenariats, notamment dans la mesure où les professionnels ne sont souvent pas directement impliqués dans celles-ci. Ces évaluations sont néanmoins assez rares, par manque de temps une nouvelle fois et en raison de la difficulté à trouver des indicateurs permettant une telle opération.

Enfin, l'enquête a permis de mettre en avant des difficultés importantes rencontrées par les professionnels à l'échelle de leur médiathèque et du réseau. Le questionnaire et les entretiens soulignent en effet l'absence d'un cadre commun clair délimitant les devoirs des professionnels sur la question de l'accueil des primo-arrivants, mais aussi les acteurs en charge de ces publics. De fait, si lors des entretiens de nombreux agents ont d'eux même mentionné le dispositif « Médiathèque Autrement » ou ont affirmé le connaître, ce point mériterait probablement une campagne de communication. Certains associent par exemple « Médiathèque Autrement » uniquement à la question du handicap, alors qu'à la question 4 portant sur leur connaissance du ou des responsables de l'accueil des primo-arrivants, 5, soit un sur six ont déclaré ne pas savoir tandis que 10, soit un sur trois, ont, eux, déclaré que personne n'était en charge de cette question dans leur médiathèque ou dans le réseau.

Y-a-t-il une personne de l'équipe dédiée spécifiquement à l'accueil des primo-arrivants dans votre médiathèque/réseau?



Cette méconnaissance semble être la conséquence d'un manque de sensibilisation. Il est en effet intéressant de noter que plusieurs agents interrogés ont parlé des collections FLE ou en langues originales mais n'ont pas associé ces fonds à des collections adaptées dans la question 3-a du questionnaire.

Comme évoqué précédemment, des agents notamment travaillant dans les médiathèques de quartier regrettent le manque de directives de leur hiérarchie, notamment pour définir des priorités dans leurs missions, et le temps qu'ils peuvent

ou doivent y consacrer. Le frein principal à la participation des bibliothèques reste le manque de moyens humains et le temps disponible pour gérer ces missions si celles-ci sont ciblées comme relevant de leurs fonctions.

Ce manque s'étend à la municipalité qui en tant que tutelle définit la politique culturelle que doit appliquer la bibliothèque par la suite. Les professionnels déplorent également le manque de communication de la mairie notamment au niveau de la vie des quartiers et du manque de coordination que l'on peut observer. Ils considèrent qu'à partir du moment où la médiathèque est un acteur culturel important de ces territoires, elle doit être tenue informée des politiques de la ville dans ce domaine. Actuellement, les bibliothécaires s'efforcent de remplir au mieux leurs missions tout en dressant des limites dans le temps qu'ils peuvent se permettre d'accorder à chacun au nom de l'égalité. Toutefois, ils préféreraient un arbitrage et un cadrage plus formel de la tutelle ou de la hiérarchie interne, moins sujet à interprétation selon la sensibilité des agents. Cette méthode permettrait une prise en charge plus efficace, juste et cohérente. Elle aurait aussi pour conséquence de décharger les agents de cette responsabilité qui semble difficile à assumer.

Conclusion

Si le phénomène de migration humaine est aussi ancien que l'humanité elle-même, la question de l'accueil des primo-arrivants s'est imposée depuis quelques années comme une thématique majeure des sociétés occidentales au fil des évolutions géopolitiques et du contexte global. Ce constat est particulièrement vrai dans des pays qui, comme la France, disposent d'une longue histoire liée à l'immigration et d'une tradition de terre d'accueil. Le cas de la France est particulièrement intéressant au regard de la spécificité de son modèle d'intégration républicain. Le pays s'appuie fortement sur ses institutions de service public, comme l'école ou la mairie. La question de l'enseignement de la langue est cruciale puisqu'elle est traditionnellement dans le modèle français le vecteur commun à tous les citoyens. Elle est centrale dans le CIR, le contrat d'intégration républicaine qui permet l'obtention des papiers.

La bibliothèque de lecture publique ne fait pas exception et se retrouve aujourd'hui au cœur d'un débat sur la question de l'accueil des primo-arrivants. La croissance exponentielle de littérature scientifique et professionnelle sur la question est la preuve de l'intérêt croissant que portent les acteurs du secteur à cette problématique, notamment au niveau de la formation des agents comme en témoignent les dernières publications de l'ENSSIB, comme la « boîte à outils » publiée en septembre 2017 sous la direction de Lucie Daudin et citée à de nombreuses reprises dans ce mémoire.

Ces questionnements et cet intérêt ont également pu être observés lors des entretiens menés dans le cadre de l'enquête, mais surtout dans les conversations plus informelles qui suivaient régulièrement ces entretiens. Plusieurs agents ont ainsi témoigné de l'importance de cette question et de la nécessité de s'accorder au niveau du métier, notamment grâce aux travaux de l'ABF ou de l'ENSSIB. Ils sont également souvent revenus sur les évolutions à apporter dans le travail avec les tutelles et les autres acteurs de la vie culturelle et de formation des territoires locaux. Les agents interrogés ont exprimé un réel besoin de clarification de leurs missions et de directives à la fois de la part de leur hiérarchie interne et de leur structure de tutelle.

L'enseignement principal de ce mémoire serait que si l'accueil des primo-arrivants s'insère dans la mission fondamentale d'accueil de tous les publics sans distinction, les limites et les moyens nécessaires à une prise en charge efficace semblent beaucoup moins clairs dans l'esprit des professionnels, et moins cadrés par les institutions de tutelle. La question de la formation en FLE notamment s'inscrit dans la lignée des nouvelles compétences demandées à des professionnels sur le terrain. Ceux-ci sont pourtant majoritairement non-formés pour occuper cette fonction et ne souhaitent pas nécessairement l'assumer, souvent par crainte de mal faire. Les plannings et constitution d'équipes ne sont de toute façon pas adaptés et ne permettent pas de dégager suffisamment de temps pour cela. Les bibliothécaires semblent donc être à un tournant dans la définition de leurs attributions, entre missions traditionnelles et fonctions étendues. Actuellement, les bibliothèques semblent privilégier des compromis en accueillant des associations se chargeant de former les primo-arrivants en FLE. Les médiathèques prêtent leurs locaux et mettent à disposition leurs collections et se concentrent elles sur l'accueil personnalisé et les renseignements. Par exemple les visites sont fréquentes et la plupart du temps suivies d'inscriptions à la médiathèque par le biais d'un formulaire simplifié. Le suivi des formations FLE menées dans leurs murs par les partenaires est plus ou moins poussé selon la sensibilité des professionnels, mais une majorité s'attache à consulter à la fois les primo-arrivants et les formateurs pour obtenir des conseils sur de futures acquisitions ou combler des manques dans les fonds FLE et VO.

Les bibliothécaires assurent de plus une fonction importante, en menant des actions de médiation à l'intention de ces publics. La médiation revêt en effet un caractère moins formel que la formation et correspond davantage aux compétences traditionnelles des agents de bibliothèque de lecture publique. Le croisement entre les informations obtenues dans la littérature professionnelle et les résultats de l'enquête montre bien que l'interculturalité est un levier privilégié pour cette médiation. Cette méthode permet à la fois d'intégrer ces publics en les valorisant mais aussi de mener des actions de sensibilisation à destination des publics « traditionnels ». Ce deuxième point est tout aussi important, tant il permet de tisser un lien social entre ces groupes

et de créer du dialogue. L'interculturalité est ainsi un processus à double sens et ce changement de perspective ne doit en aucun cas être négligé.

Pour reprendre les hypothèses de départ, on peut considérer la maîtrise du français comme étant le besoin le plus important pour les primo-arrivants. Si chaque immigrant est unique dans ses caractéristiques, son parcours et ses compétences, la langue est indispensable pour subvenir à ses besoins comme se loger, gérer la partie administrative, ou encore accéder à l'ensemble de l'offre culturelle en France. On peut nuancer en rappelant que de nombreux primo-arrivants rejoignent des communautés linguistiques, nationales ou culturelles déjà bien établies lors de précédentes vagues au contraire des « nouveaux » migrants, mais même dans ces cas-là, la langue devient un impératif pour devenir indépendant.

Si la question se pose avec insistance aujourd'hui, les bibliothèques ne sont à l'heure actuelle pas à même de remplir seules la mission de formation en FLE pour les primo-arrivants. L'interlocuteur privilégié pour les enfants scolarisés reste naturellement l'école, tandis que les partenariats permettent de prendre en charge les déscolarisés et les adultes du niveau A1 (débutant) aux niveaux plus élevés. Les partenaires sont le plus souvent des organismes de formation, d'insertion par l'emploi, des structures d'accueil de migrants ou des associations. Les médiathèques participent en mettant à disposition leurs locaux, en constituant des fonds FLE et VO, ou encore en menant des actions de médiation. Chaque médiathèque fonctionne selon la sensibilité de ses équipes quant à la nature exacte des partenariats et le niveau d'implication dans ceux-ci. L'enquête semble indiquer toutefois davantage une cohabitation paisible, en raison d'objectifs communs plutôt qu'un véritable engagement partagé, comme en atteste le faible nombre de retours d'expérience ou d'évaluation des actions menées. Cette situation semble toutefois satisfaire la majorité des agents de bibliothèque aujourd'hui. La question de la formation en FLE assurée par les bibliothèques de lecture publique nécessiterait sans doute un changement de mentalité de la part des professionnels avant d'être perçue comme légitime. Ce changement demanderait du temps et devrait être accompagné par les tutelles, la publication scientifique et professionnelle et devrait rentrer dans les formations à destination des bibliothécaires

Intégrer les publics primo-arrivants :

l'interculturalité au service des bibliothèques de lecture publique

François Godin

et futurs bibliothécaires. En attendant cette évolution possible et dans le cas où une clarification des missions des bibliothécaires établirait clairement que la formation en français ne relève pas de l'autorité des bibliothèques de lecture publique, on peut estimer que celles-ci pourraient davantage se positionner comme premier soutien des foyers d'accueil, des organismes de formation et des associations qui sont en première ligne et assurent le maillage et le suivi des primo-arrivants.

Table de matières

INTRODUCTION	7
PARTIE 1 ÉTAT DE L'ART	11
1°) DES PUBLICS IMMIGRES PLUTOT QU'UN PUBLIC IMMIGRE	11
2°) LE MODELE D'INTEGRATION REPUBLICAIN : L'EXCEPTION FRANÇAISE.....	18
3°) UN MODELE EN CRISE : UN BASCULEMENT VERS L'INTERCULTURALISME ?.....	24
CONCLUSION DE L'ÉTAT DE L'ART	34
PARTIE 2 EXPERIMENTATION SUR LE TERRAIN : L'EXEMPLE DES BIBLIOTHEQUES DE POITIERS	37
1°) PRESENTATION DU TERRITOIRE DE POITIERS	37
1-1 <i>Présentation générale du territoire</i>	37
1-2 <i>Présentation de la migration dans le territoire de Poitiers</i>	39
1-3 <i>Présentation des quartiers de Poitiers</i>	42
1-4 <i>Présentation détaillée du réseau des médiathèques de Poitiers</i>	45
2°) PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE DE L'EXPERIMENTATION.....	46
2-1 <i>Réalisation du questionnaire</i>	47
2-2 <i>Le choix d'entretiens semi-directifs individuels</i>	48
2-3 <i>Calendrier et traitement des données</i>	49
3°) ANALYSE DES RESULTATS MAJEURS, ECUEILS ET LIMITES	51
3-1 <i>Résultats généraux</i>	51
3-2 <i>Ecueils et limites de l'enquête</i>	54
PARTIE 3 SYNTHÈSE	57
1°) PREMIERE HYPOTHESE	57
2°) DEUXIEME HYPOTHESE.....	64
3°) TROISIEME HYPOTHESE	66
CONCLUSION	74
BIBLIOGRAPHIE	79
ANNEXES	84

Bibliographie

Textes fondateurs des bibliothèques

CONSEIL NATIONAL DES BIBLIOTHEQUES. Charte des bibliothèques. 7 Novembre 1991

UNESCO. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994

Textes de lois et institutions officielles

CONSEIL DE L'EUROPE. <https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages>

EDUCATION NATIONALE. Bulletin officiel de l'éducation nationale. 13 avril 2017.

LEGIFRANCE.GOUV.FR. *LOI n° 2016-274 du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers en France.*2016

MEDIATHEQUE FRANÇOIS MITTERRAND ET SON RESEAU. Disponible sur <http://www.bm-poitiers.fr/hors-les-murs.aspx>

MEDIATHEQUE ST-ELOI. Disponible sur <http://www.bm-poitiers.fr/saint-eloi.aspx>

OFFICE FRANÇAIS DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTEGRATION. Le Contrat d'intégration républicaine. <http://www.ofii.fr/le-contrat-d-integration-republicaine>

VILLE DE POITIERS

https://www.poitiers.fr/c__128_201__Mediatheque_Francois_Mitterrand.html

TOIT DU MONDE. Entretien réalisé avec Amélie Rouquet, responsable du pôle formation.

Données officielles Instituts de sondages

INSEE. *La localisation géographique des immigrés*. INSEE Première n°1591. 19 avril 2016.

INSEE. *Dossier complet, Commune de Poitiers*. 2018. Disponible en ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-86194>

INSEE. *En Poitou-Charentes, un immigré sur quatre est originaire du Royaume-Uni*. 2012. Disponible en ligne <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1559938#consulter>

INSEE. *Les immigrés récemment arrivés en France*. INSEE Première n°1524. 2014. Disponible en ligne <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281393>

Monographies

DAUDIN, Lucie. *Accueillir des publics migrants et immigrés #40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon : Presses de l'ENSSIB. 2017

DENOIX DE SAINT MARC, Renaud. *L'Etat*. Paris : Presses Universitaires de France. Que sais-je ?. 2^{nde} édition. 2012.

FILHON, Alexandra. *Langues et politiques publiques : le paysage français. Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon : Presses de l'ENSSIB. 2017

HARZOUNE, Mustapha. *Mots et chiffres pour dire les migrations dans la France d'aujourd'hui. Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon : Presses de l'ENSSIB. 2017

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

LAURENT, Coralie. « *L'Odyssée des langues du monde* » *Une expérience multilingue et participative. Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon : Presses de l'ENSSIB. 2017

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

PEUGEOT, Julie. *Ateliers en bibliothèque : quelle valeur ajoutée pour des adultes en apprentissage linguistique ? L'exemple de Vénissieux. . Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon : Presses de l'ENSSIB. 2017

PRODON, Monica. *Une bibliothèque 100% interculturelle : l'exemple de Globlivres. Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon : Presses de l'ENSSIB. 2017

ROTHBERG, Ariella. *Quelle posture professionnelle en situation interculturelle ? Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon : Presses de l'ENSSIB. 2017

SAVIDAN, Patrick. *Le multiculturalisme*. Paris : Presses Universitaires de France. Que-sais-je ?. 2^{nde} édition. 2010.

SCHNAPPER, Dominique. *La France de l'intégration : sociologie de la nation en 1990*. Paris : Gallimard. 1991.

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

SIMON, Patrick. *France, société multiculturelle. Accueillir des publics migrants et immigrés#40 Interculturalité en bibliothèque*. La boîte à outils de l'ENSSIB 40. Lyon. Presses de l'ENSSIB. 2017

WIHTOL DE WENDEN, Catherine. *Motivations et attentes de migrants*. Revue Projet 2002/4 (n° 272). p. 46-54.

Ressources électroniques

ABRAKADABRA. <http://abrakadabra.eu/index.php>

BEAUCHEMIN, Cris ; HAMEL, Christelle ; LESNE, Maud ; SIMON, Patrick. Les discriminations : une question de minorités visibles. *Populations et Sociétés* n°466. INED. Avril 2010. Disponible en ligne : <https://www.ined.fr/fr/publications/population-et-societes/les-discriminations-une-question-de-minorites-visibles/>

DOUBLET, Florie. *St Eloi le renouveau. 7 à Poitiers*. 2014. Disponible en ligne <http://www.7apoitiers.fr/enquete/1100/saint-eloi-le-renouveau>

FORUM REFUGIES. Disponible en ligne : <http://www.forumrefugies.org/s-informer/actualites/le-prahda-un-nouveau-modele-d-hebergement-dans-le-dispositif-national-d-accueil-pour-demandeurs-d-asile>

GITNER, Fred J. et ROSENTHAL, Stuart A. *La Queens Library*. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2007, n° 3, p. 71-77. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0071-014>. ISSN 1292-8399.

MIRABEIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s), l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises*. ENSSIB. Lyon. 2014. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65178-lecture-publique-et-immigrations-l-accueil-des-primo-arrivants-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf>

MORTAIN, Lola. *L'accueil des migrants à la bibliothèque Václav Havel*. Diaporama de l'intervention lors la table ronde "Bibliothèques et crises humanitaires". 62e congrès de l'ABF à Clermont-Ferrand du 9 au 11 juin 2016. Disponible en ligne : http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/congres/2016/lola_mortain.pdf

SAFI, Mirna. *Penser l'intégration des immigrés : les enseignements de la sociologie américaine*. *Sociologie* 2011/2 (Vol. 2). Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-sociologie-2011-2-page-149.htm>

Intégrer les publics primo-arrivants :

l'interculturalité au service des bibliothèques de lecture publique

François Godin

SOMMAIRE, Jean-Claude. La crise du « modèle français d'intégration ». Une proposition d'outil. *Vie sociale*, vol. 4, no. 4, 2006. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2006-4-page-13.htm>

Annexes

A) Questionnaire adressé à l'ensemble des agents du réseau des médiathèques de Poitiers

B) Trame d'entretien

C) Liste des Primo-arrivants interrogés

D) Résultats de l'enquête et diagrammes

E) Questionnaire « standard » d'inscription aux médiathèques de Poitiers

F) Questionnaire simplifié d'inscription aux médiathèques de Poitiers

G) Reproduction des notes prises pendant les entretiens

2°) Sur une échelle de 1 à 4 ; 4 indiquant la plus grande importance, pouvez-vous répondre à ces questions concernant l'accueil des primo-arrivants en bibliothèque de lecture publique ?

	1	2	3	4
Le niveau d'importance de former l'ensemble de l'équipe aux techniques d'accueil propres à ces publics ?				
Le niveau d'importance des actions de médiation culturelle dédiées à ces publics primo-arrivants (accueil, collections, services...) ?				
Le niveau d'importance des actions de formation en langue française ? (Cours de FLE, ateliers de conversation...)				
Le niveau d'importance des partenariats avec des structures extérieures ? (maison de quartier, associations, ONG, foyers...) ?				
Le niveau de légitimité de la bibliothèque de lecture publique en tant qu'institution ?				

3°) Avez-vous déjà été confronté à la question de l'accueil de tels publics dans votre carrière en bibliothèque ?

Oui

Non

3°) a- Si oui, quels types d'actions avez-vous personnellement mené ou été témoin concernant l'accueil des primo-arrivants ? (*Plusieurs choix possibles*)

Animations adaptées
renseignements adaptés

Services adaptés

Accueil et

Signalétique adaptée

Collections adaptées

Autre :

3°) b- Pourriez-vous citer un ou plusieurs exemples en particulier (thématiques, finalité, partenariat engagé etc...) ?

4°) Y-a-t-il une personne de l'équipe dédiée spécifiquement à l'accueil de ce public dans votre médiathèque/réseau ?

- Oui, une Oui, plusieurs Non Je ne sais pas

5°) Votre médiathèque conduit elle actuellement, ou va-t-elle conduire prochainement un projet en lien avec l'accueil des primo-arrivants ?

- Oui Non Je ne sais pas

5°) a- Si oui pouvez-vous expliquer en quelques mots quel(s) projet(s) ?

Accepteriez-vous d'être contacté(e) pour mener des entretiens individuels afin d'approfondir les réponses obtenues ici ? Si oui, merci de bien vouloir laisser votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone à la fin de ce questionnaire. **Je vous remercie d'avoir pris le temps de m'aider dans mon travail :**

B) Trame d'entretien

Trame d'entretien

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

Formation en langue :

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Légitimité de la biblio / partenariat :

C) Liste des Primo-arrivants interrogés

Italienne 25 ans depuis 2 ans

Italienne 78 ans arrivée en France à 20 ans

Polonaise 26 ans arrivée en France à 6 ans

Anglais 23 ans arrivé en France à 5 ans

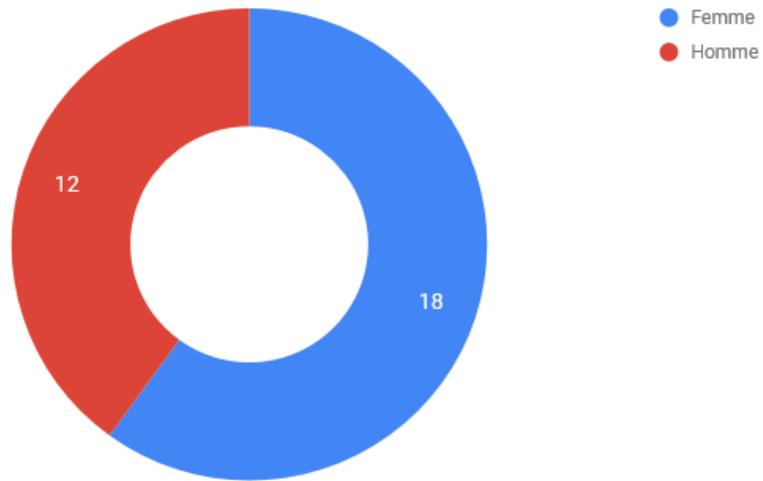
Guinéen 28 ans arrivé en France à 27 ans

Guinéen 31 ans arrivé en France à 30 ans

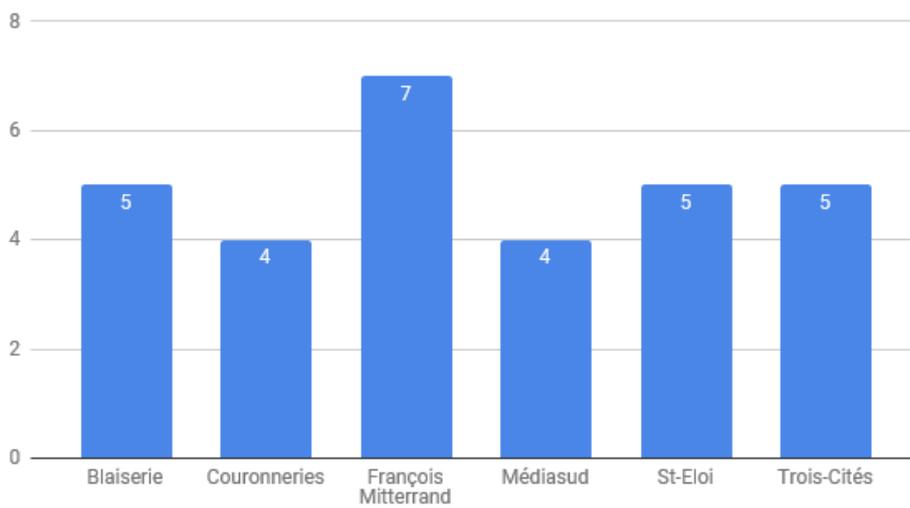
Togolais 33 ans arrivé en France à 33 ans

D) Résultats de l'enquête

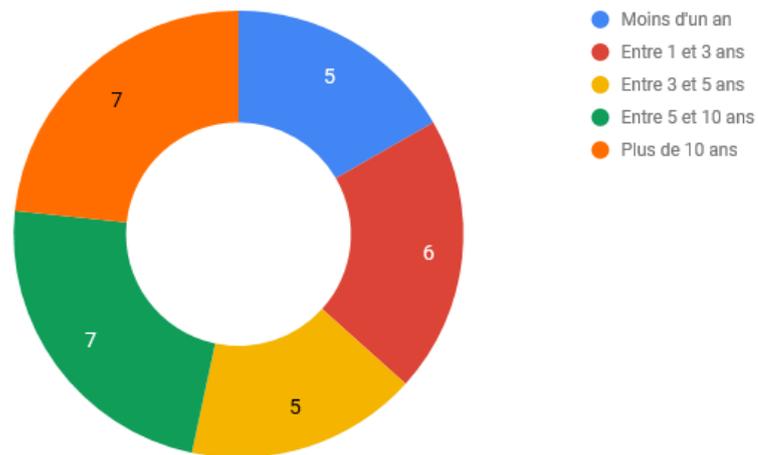
Répartition des répondants par sexe



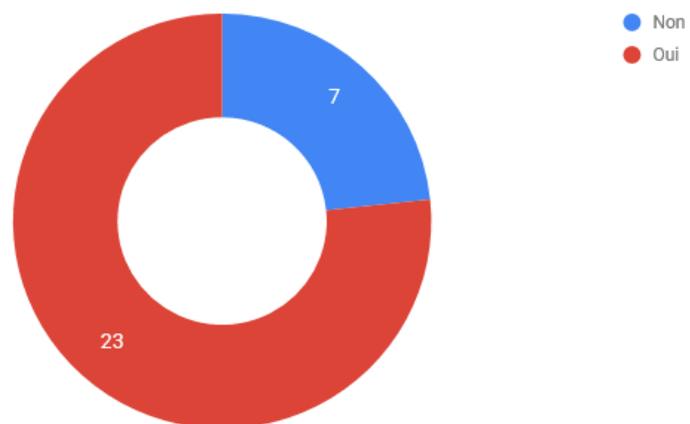
Répartition des répondants par médiathèque de rattachement



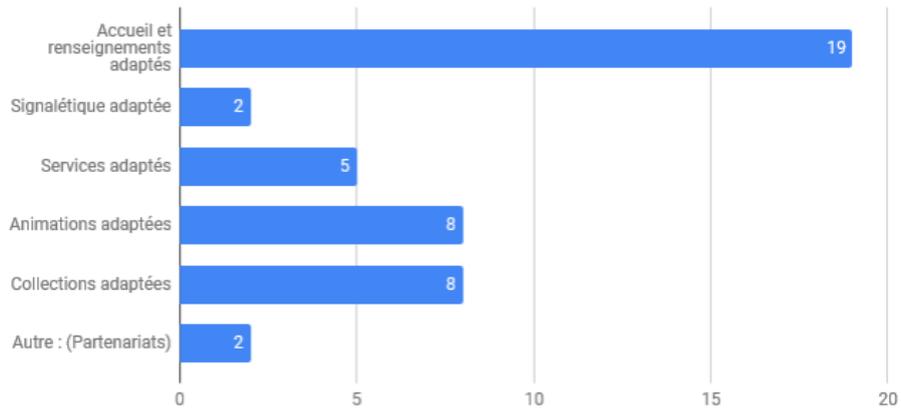
Depuis combien de temps occupez-vous votre poste ?



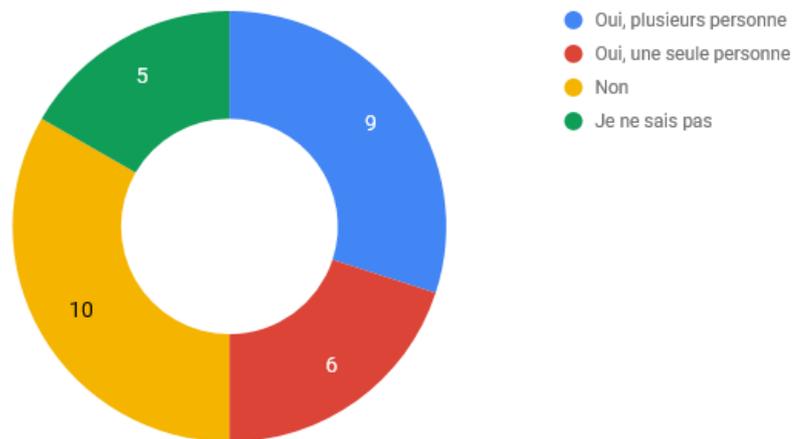
Avez-vous déjà été confronté à la question de l'accueil de primo-arrivants dans votre carrière ?



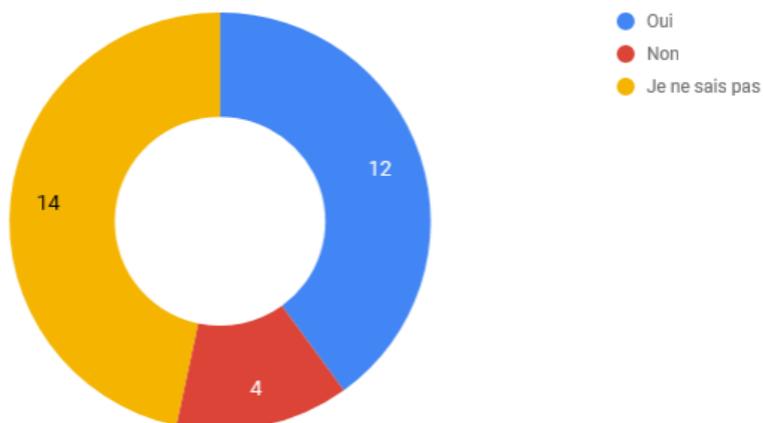
Quels types d'actions avez-vous personnellement mené ou été témoin concernant l'accueil des primo-arrivants ? (Plusieurs choix possibles)



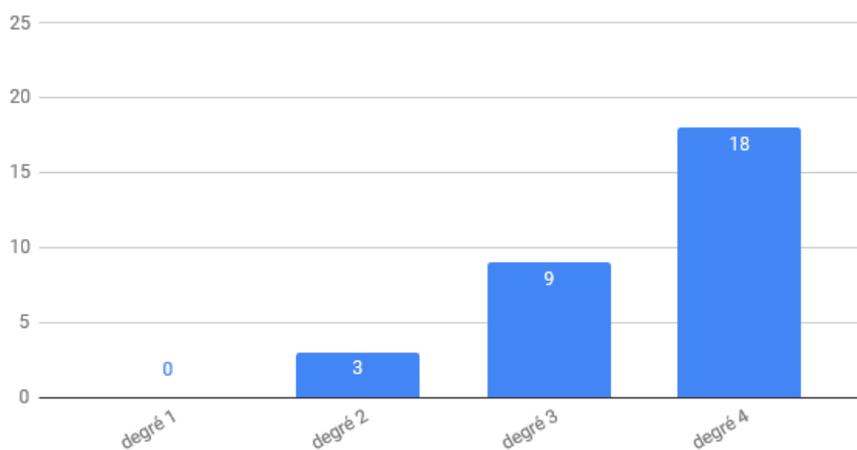
Y-a-t-il une personne de l'équipe dédiée spécifiquement à l'accueil des primo-arrivants dans votre médiathèque/réseau?



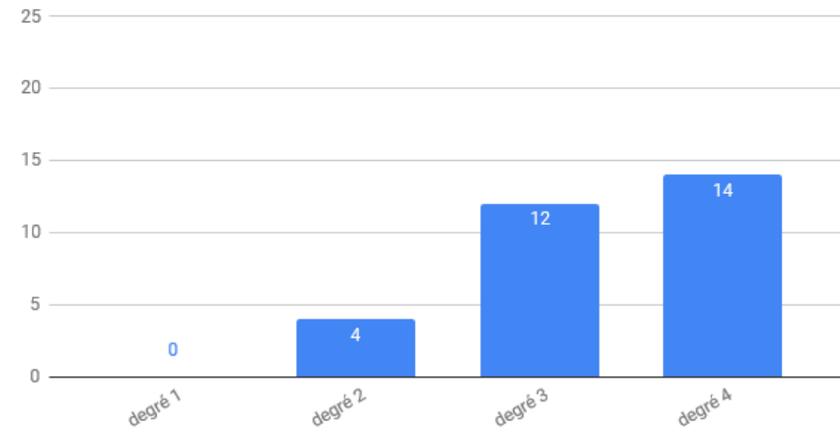
Votre médiathèque conduit elle actuellement, ou va-t-elle conduire prochainement un projet en lien avec l'accueil des primo-arrivants ?



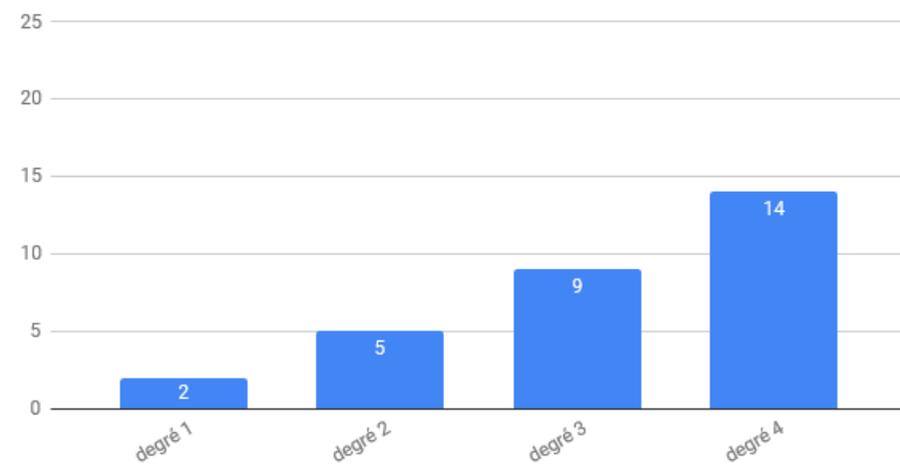
Le niveau d'importance de former l'ensemble de l'équipe aux techniques d'accueil propres à ces publics ?



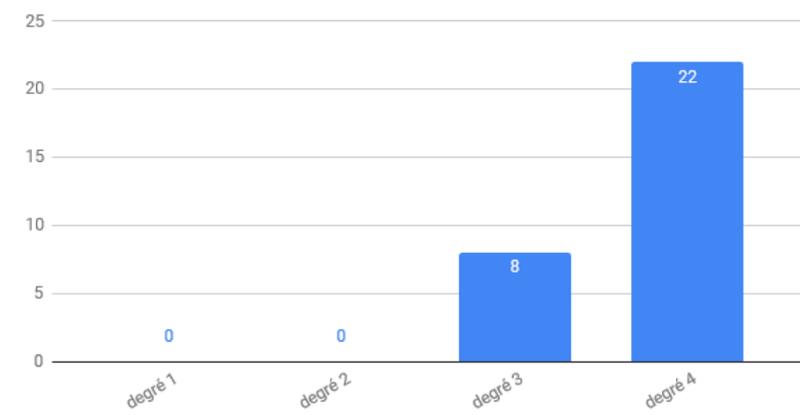
Le niveau d'importance des actions de médiation culturelle dédiées à ces publics primo-arrivants ?



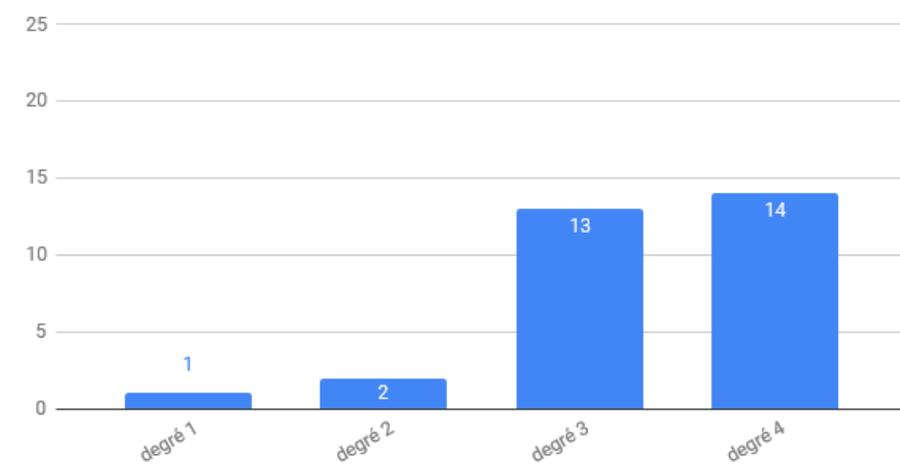
Le niveau d'importance des actions de formation en langue française ? (Cours de FLE, ateliers de conversation...)



Le niveau d'importance des partenariats avec des structures extérieures ?



Le niveau de légitimité de la bibliothèque de lecture publique en tant qu'institution ?



E) Questionnaire « standard » d'inscription aux médiathèques de Poitiers

La Médiathèque
François-Mitterrand
et son réseau

Pass annuel

Emprunt + Internet
Internet

Partie réservée à l'administration

N° de carte :

Je soussigné(e), (*emprunteur majeur ou représentant légal d'un mineur ou d'une personne sous tutelle*)

Mme M.

NOM

PRENOM

Né(e) le (JJ-MM-AAAA) Profession

→ Déclare sur l'honneur être domicilié(e) à

N° Voie (rue, av.)

Appartement Bâtiment

Code postal Ville

Téléphone E-Mail

J'autorise la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau à me communiquer toutes les informations relatives à mon compte d'abonné par courriel

J'ai pris connaissance du règlement et je m'engage à le respecter.

Adresse permanente (si celle-ci est différente de la précédente)

N° Voie (rue, av.)

Appartement Bâtiment

Code postal Ville

Partie réservée à l'administration

Montant payé : € ou gratuit

Règlement : espèces
 chèque
 carte bancaire

Fait à Poitiers, le

Signature :



➤ En cas d'inscription de plusieurs personnes sous la responsabilité d'un même représentant légal, merci de renseigner autant de cadre(s) que d'emprunteur(s) à inscrire

Autorise <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M.	Qualité du représentant légal <input type="checkbox"/> Père <input type="checkbox"/> Mère <input type="checkbox"/> Tuteur <input type="checkbox"/> Autre (préciser)
NOM	Partie réservée à l'administration N° de carte
PRENOM	
Né(e) le (JJ-MM-AAAA)	
Classe	
A disposer <input type="checkbox"/> d'un pass emprunt + internet <input type="checkbox"/> d'un pass internet	
Signature du titulaire de la carte :	

Autorise <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M.	Qualité du représentant légal <input type="checkbox"/> Père <input type="checkbox"/> Mère <input type="checkbox"/> Tuteur <input type="checkbox"/> Autre (préciser)
NOM	Partie réservée à l'administration N° de carte
PRENOM	
Né(e) le (JJ-MM-AAAA)	
Classe	
A disposer <input type="checkbox"/> d'un pass emprunt + internet <input type="checkbox"/> d'un pass internet	
Signature du titulaire de la carte :	

Autorise <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M.	Qualité du représentant légal <input type="checkbox"/> Père <input type="checkbox"/> Mère <input type="checkbox"/> Tuteur <input type="checkbox"/> Autre (préciser)
NOM	Partie réservée à l'administration N° de carte
PRENOM	
Né(e) le (JJ-MM-AAAA)	
Classe	
A disposer <input type="checkbox"/> d'un pass emprunt + internet <input type="checkbox"/> d'un pass internet	
Signature du titulaire de la carte :	

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à renseigner la base de données de la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau. Le destinataire des données est l'administration de la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau 4 rue de l'Université CS 70619 88022 POITIERS CEDEX. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

F) Questionnaire simplifié d'inscription aux médiathèques de Poitiers

**La Médiathèque
François-Mitterrand
et son réseau**

Pass annuel Adulte

Emprunt + internet
Internet (gratuit)



Nom :
Prénom :
Né(e) le :
Profession :

 N° Rue :
Rue :
Ville :
Code postal :
 @

J'autorise la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau à me communiquer toutes les informations relatives à mon compte d'abonné par courriel

J'ai pris connaissance du règlement et je m'engage à le respecter.

Partie réservée à l'administration	
Montant payé : € ou gratuit <input type="checkbox"/>	N° de carte :
Règlement : <input type="checkbox"/> espèces	
<input type="checkbox"/> chèque	
<input type="checkbox"/> carte bancaire	

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à renseigner la base de données de la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau. Le destinataire des données est l'administration de la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à la Médiathèque François-Mitterrand et son réseau 4 rue de l'Université CS 70619 86022 POITIERS CEDEX. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Fait à Poitiers, le.....



G) Reproduction des notes prises pendant les entretiens

François Mitterrand (Médiathèque Autrement)

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

De nombreux primo-arrivants viennent à la médiathèque uniquement pour bénéficier de la connexion internet. C'est notamment le cas des migrants d'Europe de l'est qui de ce point de vue sont assez autonomes.

En ce qui concerne la langue, on observe que les documents en lien avec l'apprentissage de la langue et ceux plus orientés sur la culture sortent régulièrement. Les usages sont cependant différents. Les débutants vont davantage consulter les documents en rapport avec l'apprentissage de la langue, car c'est leur besoin le plus important, tandis que les plus anciens, maîtrisant mieux le français vont davantage se tourner sur des ouvrages en rapport avec la culture française. Toutefois ces deux aspects sont liés et complémentaires à n'importe quel niveau de maîtrise du français.

On observe aussi sur la plateforme en ligne toutapprendre.com que de nombreux jeunes primo-arrivants cherchent à se former au code de la route. Cela répond à un besoin d'indépendance et de liberté.

Formation en langue :

La formation est assurée par nos partenaires et notamment le Toit du Monde. Ceux-ci effectuent un travail de grande qualité et sont habitués à remplir cette fonction. Nous sommes complémentaires et assurer nous-même des cours de FLE ne serait selon moi pas optimal en termes d'efficacité. Nous proposons aussi un grand nombre de

ressources en ligne sur la plateforme toutapprendre.com pour l'autoformation des usagers.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Nous demandons régulièrement aux primo-arrivants s'ils sont satisfaits de nos collections et s'ils ont des suggestions d'acquisition.

De plus nous avons recruté au fil des années plusieurs stagiaires qui étaient eux-mêmes des primo-arrivants auparavant. En les intégrant et en leur proposant par exemple de faire faire des visites à des groupes de primo-arrivants, nous les valorisons et nous montrons à ces groupes le niveau qu'ils pourront atteindre.

La médiation interculturelle ne se limite pas à des actions menées vers les primo-arrivants. Nous insistons beaucoup sur les actions de sensibilisation à destination des publics dits « traditionnels ». C'est vrai pour le handicap avec par exemple des visites menées par un aveugle à un groupe les yeux bandés durant les heures d'ouverture de la médiathèque, mais aussi pour les primo-arrivants.

Légitimité de la biblio / partenariat :

Les partenariats permettent de combler les manques et nous fournissent les moyens que nous n'avons pas. Nous cherchons à travailler avec des partenaires complémentaires dans une logique gagnant gagnant. Nous travaillons beaucoup avec le Toit du Monde qui nous fait bénéficier de son réseau et de son expertise notamment pour les cours de FLE. Cette structure est très active sur le terrain et noue des liens très forts avec les primo-arrivants. Nous avons par exemple mené une action de concert lorsque les adultes d'un groupe de primo-arrivants avaient été pris en charge par le Toit du Monde pour des cours de FLE pendant que leurs enfants participaient à une petite animation de lecture de contes.

Média Sud 1

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

Le besoin le plus important est celui de la langue. La langue est à la base de toute communication, elle est donc indispensable pour subvenir à tous les autres besoins comme se loger ou trouver du travail.

Les besoins évoluent de la nécessité d'apprendre la langue vers la pratique culturelle pour les loisirs et le plaisir personnel. Les deux sont toutefois liés.

Les publics primo-arrivants fréquentant la médiathèque sont majoritairement originaires d'Afrique.

Formation en langue :

Nous ne sommes pas légitimes en tant que bibliothécaires pour assurer des cours de FLE. De toute façon, nous n'avons ni le temps ni les moyens humains pour le faire. Nous nous concentrons sur l'accueil en priorité puisque c'est le premier contact et que si celui-ci est raté, c'est la relation dans son ensemble qui en souffrira. Nous aimerions faire plus mais les moyens actuels ne le permettent pas. Nous proposons aussi nos locaux aux associations qui donnent des cours de FLE et leur proposons nos documents. Nous leur demandons également conseil sur notre fonds pour suggérer des acquisitions.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Là encore, nous manquons de temps et de moyens pour proposer une offre de médiation adaptée. J'ai un projet de projection de films en lien avec des thématiques

Intégrer les publics primo-arrivants :

l'interculturalité au service des bibliothèques de lecture publique

François Godin

précises sur ces pays, le voyage, l'exil, qui permettraient de mettre en valeur ces publics et de les intégrer, mais cela reste actuellement à l'état de projet non prioritaire. Il y a pourtant beaucoup à faire et ce projet serait vraiment intéressant à mener. La valorisation des publics est une clé importante pour les intégrer à la médiathèque et dans la société.

Légitimité de la biblio / partenariat :

Le quartier de Poitiers Sud présente l'avantage d'être situé près de la maison de quartier Cap Sud et de l'auberge de jeunesse qui accueille des migrants. Nous avons donc la chance de pouvoir nouer des partenariats avec ces structures et de travailler avec elles. Les partenariats sont capitaux pour nous, notamment pour les cours de FLE.

Média Sud 2

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

La dimension personnelle est très forte avec les publics primo-arrivants, beaucoup plus qu'avec les publics dits « traditionnels ». Cette relation est basée sur la confiance et l'ouverture à l'autre. On pourrait presque dans certains cas la qualifier d'intime.

Il est malheureusement difficile de former tous les agents aux techniques d'accueil.

Formation en langue :

Je ne suis pas fermée à l'idée de former en FLE des apprenants sur le principe. En revanche, le contexte actuel rend cette hypothèse impossible en raison des contraintes de temps et du manque de personnel.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Les collections adaptées sont au cœur de cette question. Nous proposons des titres de presse dans quelques langues étrangères. Cela leur permet de garder le contact et de maintenir un lien avec leur pays et leur culture d'origine. Si tous ne les lisent pas, ces titres sont précieux pour un certain nombre.

Légitimité de la biblio / partenariat :

La bibliothèque en tant que service public à une mission d'accueil de tous les publics, les primo-arrivants ne font donc pas exception et la médiathèque est donc naturellement légitime. Les dispositifs particuliers comme « Médiathèque Autrement » sont également des outils formidables dans cette optique.

Intégrer les publics primo-arrivants :

l'interculturalité au service des bibliothèques de lecture publique

François Godin

Les partenariats sont particulièrement utiles pour combler nos manques de moyens, le lien avec eux est selon moi primordial dans l'intérêt des publics. Nos actions et nos champs de compétences sont complémentaires. Je souhaiterai renforcer dans un futur proche ces contacts avec eux pour gagner en efficacité, notamment dans la programmation des actions de médiation et de formation pour leur offrir le meilleur soutien possible. (Documents, locaux)

Média Sud 3

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

Les primo-arrivants viennent souvent accompagnés par les associations de formation en FLE à la médiathèque. Cependant, assez peu reviennent par la suite seuls. Lorsque c'est le cas, ils viennent davantage pour utiliser les ordinateurs et notamment la connexion internet que pour consulter ou emprunter des documents. Un certain nombre consulte quand même la presse en langue étrangère.

Formation en langue :

Selon moi, les bibliothécaires ne doivent pas assurer des cours de FLE. C'est un autre métier, une autre fonction et nous ne sommes pas formés pour cela. Nous proposons nos locaux aux associations qui, elles, assurent des cours de FLE. Nous restons ainsi dans nos fonctions.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Nous proposons la presse en langue étrangère. Elle est parfois consultée par quelques usagers.

Légitimité de la biblio / partenariat :

Nous ne pouvons pas être « spécialistes de tout ». Les associations font ce travail mieux que nous ne pourrions le faire nous-mêmes. Ces partenariats nous permettent de nous concentrer sur notre mission principale : la transmission du savoir.

Intégrer les publics primo-arrivants :

l'interculturalité au service des bibliothèques de lecture publique

François Godin

Le maillage de quartier est très fort à Poitiers Sud, toutes les institutions sont proches les unes des autres. C'est un fait important qui permet de travailler efficacement en sollicitant les partenaires en fonction de leurs compétences et de nos besoins et projets. De manière générale, Poitiers est selon moi un contexte très favorable à l'accueil des primo-arrivants comme le prouve les politiques locales d'insertion par le travail et d'accueil de migrants logés.

Couronneries 1

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

La priorité reste le bon accueil. Sans un accueil adapté, il nous est impossible d'identifier les besoins des primo-arrivants et d'y subvenir. Le quartier des Couronneries est un quartier très multiculturel avec plus de vingt langues parlées. Le besoin de formation en FLE se fait donc fortement sentir, même si dans la vie privée les communautés continuent de pratiquer leurs langues.

L'accès à une connexion internet est également une donnée importante dans notre médiathèque. Les primo-arrivants se servent des PC soit seuls soit lorsqu'ils sont accompagnés par des bénévoles d'associations.

Je suis partagée quant à l'utilisation des formulaires d'inscription simplifiée. Certains concepts semblent toujours très abstraits comme la conception de l'honneur. Je ne sais pas non plus à qui le proposer et à qui donner le formulaire standard. J'ai peur de vexer ou de stigmatiser un usager.

Formation en langue :

Nous travaillons depuis quelques temps déjà avec l'association « Mine de rien » qui propose des cours de FLE pour tous les niveaux. Les formateurs utilisent la majorité du temps leurs propres documents. Nous leur demandons parfois conseil sur des livres qu'ils nous souhaiteraient voir acquérir.

Le bibliothécaire ne devrait pas selon moi être un « couteau suisse », ce n'est pas la solution la plus efficace. En revanche, si un agent a déjà des compétences ou dispose d'une appétence pour la question, il devrait bien entendu être encouragé.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Nos fonds sont plus orientés jeunesse qu'adultes. Notamment car nous ne disposons pas de documents pour les adultes débutants. Nous utilisons souvent des imagiers pour enfants car ce sont les documents les plus efficaces, mais ce n'est pas l'idéal. Je regrette un manque de réflexion à l'échelle du réseau sur la constitution des fonds FLE/VO et les priorités dans ce segment.

Nous allons développer prochainement un projet d'ateliers de conversations à l'intention des primo-arrivants. Ces ateliers seront néanmoins ouverts à tous afin de permettre les échanges et la valorisation mutuelle.

Légitimité de la biblio / partenariat :

Les partenariats sont primordiaux pour nous, surtout pour combler le manque de moyens humains et de temps disponible. Nous avons la chance aux Couronneries d'avoir un quartier dynamique avec un maillage fort. Toutefois il faut faire attention au professionnalisme et à la réelle compétence des formateurs qui m'apparaît dans certains cas douteux.

Je ne saurais pas trop me prononcer sur la légitimité de la médiathèque. Il y a un vide dans les instructions que nous donnent la hiérarchie et notre tutelle. Je me pose aussi la question de la limite de l'aide que l'on peut apporter à ces publics. En y consacrant une trop grande partie d'un temps déjà limité, ne risquons-nous pas de négliger d'autres publics ayant eux aussi des besoins et des droits ? Nous essayons donc de garder un temps spécifique pour l'accueil de ces publics.

Trois-Cités 1

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

Le besoin principal que nous observons est la nécessité d'apprendre la langue. La connexion à internet au moyen des ordinateurs mis à disposition rencontre également un franc succès. Nous proposons régulièrement l'accès à la plateforme de ressources d'autoformation en ligne toutapprendre.com.

Pour optimiser l'accueil, nous proposons des visites sur les heures de fermeture de la médiathèque suivies généralement d'inscriptions. Les usagers reviennent par la suite régulièrement tous seuls. Je pense que les compétences en langue pour l'accueil sont aujourd'hui un atout dont il est dommage de se passer. S'il est impossible de couvrir toutes les langues ni de demander un très bon niveau aux agents, des compétences en anglais ou en arabe devraient aujourd'hui être le minimum. Nos publics sont originaires d'une multitude de pays, d'aires linguistiques et de cultures parmi lesquelles la Guinée, le Maghreb, les Comores, l'Europe de l'Est et la Syrie.

Formation en langue :

Nous travaillons avec l'association « Mine de rien » pour les cours de FLE. Ce sont eux qui sont venus nous voir pour se présenter et nous expliquer leurs actions. Nous leur mettons à disposition la salle à l'étage qui est suffisamment isolée pour se sentir à l'aise.

Je pense que la formation en langue est une mission trop « formelle » pour les bibliothécaires, nos fonctions nous dirigent plutôt vers un rôle de médiation, d'actions de lecture, de perfectionnement.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Au cours de ma carrière dans un précédent poste à Arques dans le Pas-de-Calais, une région très concernée par la question migratoire, j'ai eu l'occasion de mener avec mon équipe une grande action de valorisation des migrants. Nous avons aidé un groupe de jeunes primo-arrivants à réaliser des panneaux pour une exposition sur le thème de l'exil. Nous avons organisé un vernissage en présence d'usagers de la médiathèque, de curieux et des principaux concernés. Cette opération a été un grand succès qui valait bien les efforts consentis.

Ici, nous avons un fonds spécifique de documents en langues étrangères mais également en français sur les pays d'origine des principales communautés. Les livres en éditions bilingues avec la traduction française en regard sont très demandés et fréquemment empruntés.

Légitimité de la biblio / partenariat :

De par sa mission de service de tous les publics, la médiathèque est naturellement légitime pour l'accueil des primo-arrivants. Les partenariats sont des outils formidables pour combler les manques, ou fournir une expertise. En revanche, il faut reconnaître que nous n'avons pas beaucoup d'échanges avec ces associations. Les formateurs utilisent leurs documents majoritairement et nous n'avons pas de retours sur les besoins éventuels ou les évaluations des formations.

Je considère que si elle est légitime, la bibliothèque de lecture publique n'est pas armée pour se retrouver en première ligne, mais devrait plutôt occuper un rôle de premier soutien des associations spécialisées, foyers et structures d'accueil. Le maillage est ainsi capital, notamment le tissu associatif.

Trois-Cités 2

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

La bibliothèque ne communique pas assez selon moi, en interne et en externe sur nos offres et nos services à l'intention des primo-arrivants. [Après mention du dispositif « Médiathèque Autrement »] Je connaissais la « Médiathèque Autrement », mais je l'associais naturellement davantage à l'accueil du public handicapé. Sur cette question, je pense que nous ne travaillons pas assez en réseau avec l'ensemble des médiathèques. Mais la situation s'améliore et de réels progrès ont été faits.

Formation en langue :

Il y a un vrai besoin, et nous devons donc répondre à une demande. Nous achetons des documents de FLE pour la formation des usagers. Je pense qu'en partant du principe qu'un agent suit une formation adaptée et que nous arrivons à dégager le temps nécessaire, la formation en FLE assurée par des bibliothécaires me semble absolument rentrer dans nos fonctions étendues. C'est une évolution que je verrais bien arriver dans un futur proche dans les médiathèques. Je pense toutefois que cela devrait se passer sur la base du volontariat.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Nous avons travaillé avec un groupe de jeunes et l'association APVR (Association de promotion des valeurs républicaines). Nous avons organisé un temps d'échanges à la médiathèque. Nous avons remarqué une vraie demande de la part des usagers et cette action avait été un franc succès.

Légitimité de la biblio / partenariat :

Les partenariats sont importants pour le suivi et la cohérence des actions menées sur le territoire. Il est donc important de bien connaître les spécificités de son quartier et les acteurs. A titre personnel, je suis arrivée depuis peu sur mon poste et je n'ai pas encore eu le temps de faire ce travail.

Blaiserie 1

Présentation du mémoire et de l'enquête

Présentation de la méthodologie

Thématiques abordées :

Besoins des primo-arrivants :

Les besoins sont très différents selon l'origine des usagers. Il est difficile d'identifier toutes les langues présentes dans notre secteur. Nous avons notamment des Malgaches, des Roumains, des Arméniens et des Guinéens. Mais la diversité culturelle est forte. Je sais que les primo-arrivants des pays d'Europe de l'est sont très débrouillards en informatique et bien équipés. Ils viennent à la médiathèque pour utiliser la connexion internet.

Dans l'ensemble, je dirais que le besoin le plus important reste le bon accueil et la prise en charge. C'est ainsi que nous devons concentrer nos efforts et que notre métier pourrait évoluer. Par exemple, un agent pourrait être formé à aider pour remplir les papiers administratifs. Ceux-là sont déjà compliqués pour des français parlant la langue couramment. De même, on pourrait envisager un agent formé en langues étrangères pour l'accueil.

Formation en langue :

Je ne suis pas fermée à l'idée, mais actuellement dans nos conditions c'est impossible. Pour assurer cette mission, il nous faudrait un cadre précis, fixant notamment les limites de cette fonction.

Je sais qu'une formatrice, une ancienne prof, venait donner des cours dans la médiathèque. Nous n'avons toutefois plus de nouvelles depuis quelques mois. Je regrette l'absence de communication en amont sur ses besoins, la fréquence des

visites, le matériel que nous pourrions lui mettre à disposition. Nous n'avons jamais eu de retour non plus sur ces actions.

Médiation culturelle : approche interculturelle ?

Nous avons mené une action de médiation interculturelle il y a quelque temps. Nous avons travaillé avec une maman Marocaine. Nous devions lire à des enfants un même conte berbère, en français et dans sa langue. Les enfants devaient ainsi entendre deux voix, deux intonations, deux rythmes. Je trouvais l'idée très bonne et intéressante, malheureusement, la maman n'a jamais vraiment trouvé sa place et ne s'est jamais assez libérée pour s'impliquer dans l'action. Ca a donc été un échec pour nous. Nous n'avons donc pas renouvelé l'expérience alors que je pense qu'il y avait vraiment quelque chose à faire.

Légitimité de la biblio / partenariat :

Nous n'avons pas noué de partenariats avec des acteurs locaux. Il est déjà difficile pour nous de travailler avec le centre social qui se situe dans le même bâtiment. Nous souffrons sur ce plan de l'isolation géographique de la médiathèque. Nous sommes dans une zone relativement désertée, les autres institutions sont plus loin, tout comme les commerces. Contrairement à d'autres médiathèques, les gens ne peuvent pas tomber ici « par hasard » ou profiter d'une commission pour passer à la médiathèque. Ce raisonnement s'applique aussi aux éventuels partenaires qui pourraient travailler avec nous. De notre côté, nous n'avons peut-être pas non plus fait la démarche d'aller à leur rencontre non plus.

Nous travaillons avec la « Médiathèque Autrement », mais davantage sur le handicap que sur l'accueil des primo-arrivants.