

D'un public indésirable dans l'espace bibliothèque

Massimo BORTOLINI *

L'accueil dans une bibliothèque de quartier est spécifique car celui-ci hérite des inconvénients de tous les manquements institutionnels (manque de structures...) alentour. Dans ce vide, elle devient un point focal qui aspire, et parfois une sorte d' "auberge espagnole".

Soit une bibliothèque publique dans un quartier populaire de Bruxelles. Un quartier où la population se compose de Belges, plutôt âgés et d' "immigrés" plutôt jeunes. Une bibliothèque qui en moins de dix ans a vu son public changer et atteindre un nombre difficilement gérable par le personnel qui lui aussi a au fil des années fortement changé. Une bibliothèque dont le personnel, exclusivement belge, n'habite pas le quartier, conçoit son métier soit comme une médiation entre un support quelconque d'information et un lecteur X, soit comme une entrée dans le monde merveilleux de la lecture, la bibliothèque étant une sorte de caverne d'Ali Baba.

Or donc, depuis quelques mois, l'atmosphère se dégrade. Des adolescents et pré-adolescents viennent régulièrement perturber le fonctionnement normal de la bibliothèque. Harangues, insultes, crachats, bagarres, chahuts organisés, provocations... se succèdent et atteignent des proportions qui remettent en cause le fonctionnement de la bibliothèque, le consensus entre lecteurs et bibliothécaires, les rapports entre lecteurs, à terme l'image même de la bibliothèque.

Dans un premier temps, il est fait appel à la police, puis à des animateurs de rue du quartier. Cela n'a pas suffi à détendre l'atmosphère et à rassurer les bibliothécaires. Et ainsi, puisque les jeunes qui posent problèmes sont "d'origine immigrée", marocains pour la plupart, pourquoi ne pas prendre le mal par les racines (culturelles), car c'est bien connu s'ils se comportent mal...

Un public inattendu

Pendant trois mois, nous sommes intervenus, à la demande de la bibliothèque de Schaerbeek, dans le

* Centre Bruxellois d'Action Interculturelle, Revue L'Agenda Interculturel, Bruxelles

cadre d'une formation à la communication et à la négociation interculturelles. Il ne sera pas question d'entrer ici dans les détails de cette formation, mais à partir de ce que disent des fonctionnaires publics — les bibliothécaires — sur des jeunes "immigrés", de constater ce que cela peut révéler sur la manière dont est accueilli et considéré ce public dans le service public en général ; la bibliothèque demeurant, selon nous, une heureuse exception malgré tout.

Un des exercices révélateurs lors de la formation fut de demander aux bibliothécaires de représenter par un dessin la manière dont ils voient leur métier. En résumé, on trouvait sur les dessins un univers clos dans lequel le bibliothécaire et le livre sont centraux, un environnement (le quartier) flou, mal défini et un public indéterminé ou menaçant. Il en ressort un sentiment assez angoissant. Et c'est finalement de cette angoisse que nous aurons à traiter.

"Quand je l'ai vu arrivé, un grand type, environ 18 ans, un type à problèmes, j'ai tout de suite vu que cela tournerait mal". Ce fut le cas. Cette petite phrase d'un des bibliothécaires est révélatrice d'un état d'esprit qui, s'il n'est pas général, est présent à des degrés divers.

Lorsque les choses ne se passent pas bien pour une institution dans ses rapports avec le public, elle décidera de "changer" les choses. Attention, ce n'est pas lorsque le public ou l'utilisateur n'est pas satisfait que les choses doivent changer, mais lorsque d'une manière ou d'une autre ceux-ci manifesteront leur(s) insatisfaction(s) et perturberont le bon fonctionnement des services. Et lorsqu'il s'agira de publics "ethniquement différents", on remarque trois options : la formation du personnel à la culture de l'autre ; l'engagement de personnes issues du même milieu ou le recours à un médiateur. Nous ne nous prononcerons pas sur les avantages et les in-

convénients de ces options (1), sauf à souligner que prendre en compte la seule origine ethno-culturelle des causes, des effets et des solutions ne pourra qu'entraîner des mesures insatisfaisantes pour chacun.

Dans le cas de la bibliothèque, où la première option fut choisie, lorsque nous en sommes venus aux solutions à envisager pour améliorer la situation, les bibliothécaires mirent en avant : limiter le nombre de lecteurs lors de certaines séances ; resserrer le règlement en le réexpliquant et en étant solidaire dans son application ; mieux marquer l'appartenance à la bibliothèque des zones "floues" telles les escaliers, les seuils, ... : rendre le lieu plus convivial, ... Des mesures qui avant toute chose préservaient le personnel et visaient à améliorer ses conditions de travail. Cela est bien sûr fort important, mais l'impasse est faite sur des demandes implicites mais claires que font certains (jeunes) lecteurs : pouvoir travailler en groupe à leurs devoirs, alors que le travail scolaire est interdit et que les tables de la salle de lecture ne disposent que d'une seule chaise... ; disposer d'un lieu où se retrouver pour discuter, par exemple.

Il semble bien que lorsque quelqu'un pénètre dans un service public, il doive avant tout se soumettre à un règlement, à des normes, qui bien souvent ne le concernent pas et ne tiennent pas (toujours) compte de ses besoins et de ses attentes. Banale constatation. La bibliothèque fonctionne pour un "lecteur" idéal qui n'existe sans doute pas. Un lecteur qui viendrait sage-



ment emprunter et lire. Outre que livre et lecture ne constituent plus la seule source de savoir et d'information, et ont par là même perdu de leur pouvoir et le bibliothécaire et la bibliothèque de leur prestige, le lieu bibliothèque constitue désormais pour certains le seul endroit où pouvoir se rencontrer, se réunir et travailler (école, maison de jeunes leur étant fermés), voire un lieu de pouvoir à investir parce que faisant désormais moins peur. Un lieu qui comme d'autres — écoles, rues — peut convenir à la manifestation d'une frustration grandissante, parce que désormais accessibles et symboliquement forts. Il s'agit bel et bien d'une prise de possession du lieu. Mais allez expliquer cela... Allez dire à des bibliothécaires que ce qui se passe relève peut-être d'une renégociation sociale et spatiale de la part de ces jeunes. Une revendication qui désormais se manifesterait ouvertement. Cela n'entre pas dans le cadre de référence utilisée par ces personnes, et elles utiliseront plutôt le cadre "culturel" — entendu ici dans le sens d'origine nationale — pour appréhender les jeunes qui les dérangent. Ce qui apparaît clairement, c'est que la bibliothèque publique (mais aussi l'école, la crèche,...) se voudrait coupée de tout environnement, voudrait ignorer la réalité du quartier où elle se trouve, être un espace neutre, aseptisé, quitte à ne pas tenir compte des lecteurs qui en sont issus. Il s'agira de lecteurs — idéalisés — avant de s'agir de personnes. Les lecteurs entrant dans le cadre de référence bibliothèque, les personnes en étant absentes.

Discriminer sans le dire

Dans le contexte du service public, la personne étrangère, l'immigré, l'Autre, le différent de celui que l'on attend dérangera. Il n'entrera jamais dans la "bonne" catégorie. Il ne sera jamais comme il faut. Pas à l'heure. Pas en ordre. Ne posera pas les bonnes questions. Ne fera pas les bonnes demandes. Ne sera tout simplement pas à sa place. Le public ce n'est pas lui.

La bibliothèque, lieu de l'universel et du multiple par définition, n'est ainsi plus que le lieu du pouvoir, dans le sens d'un ordre établi qui s'affirme par la force de son règlement et l'arbitraire de ses pratiques. Bien entendu, on prendra en compte l'autre, le Maghrébin en l'occurrence, mais à partir de l'imaginaire et des stéréotypes liés au monde musulman et à l'immigration : expositions, romans "beurs",... serviront d'accroches. Ces actions sont positives et doivent être encouragées, mais elles risquent d'enfermer l'Autre,

toujours ce même Maghrébin, dans une culture dont par ailleurs, dans le discours politique, on voudrait le voir sortir, comme s'il ne pouvait plus être maghrébin/musulman mais ne pouvait être que maghrébin/musulman. On présentera alors une culture "riche", "raffinée", "fastueuse"... Mais attention, qu'une maman marocaine accompagne pour la première fois ses jeunes enfants à la bibliothèque et s'y déchausse, alors là Madame pas de ça ici : que deux jeunes en viennent aux mains (dans les escaliers !) pour l'honneur d'une cousine, que nenni et allô police ! Et pourtant, prendre en compte la culture de l'autre serait prendre davantage en compte de tels phénomènes plutôt que de "glorifier" une vision bien occidentale de l'islam qui n'a bien souvent rien à voir avec ce qui pose problème aux bibliothécaires (2).

L'attitude problématique de certains jeunes sera traduite en des termes ethniques — c'est dans leur culture d'être violent, de ne rien respecter — mais ne sera jamais ramenée au niveau du quartier, de la culture urbaine des jeunes, de l'injustice sociale qui touchent les jeunes appartenant à certaines catégories. Le bibliothécaire veut bien comprendre... si cela se passe ailleurs. Il sait bien, mais il ne veut finalement pas savoir.

Dans cette formation, il est très vite apparu que le "problème" résidait — à nouveau banal constat — avant tout dans l'équipe elle-même. Outre les problèmes de dynamique et de gestion d'équipe, il y a sans doute un manque dans la formation des personnes la composant. Comme dans d'autres lieux, ils n'ont pas été préparés à accueillir des publics diversifiés, avec des demandes, des attentes particulières. Ils attendent quelqu'un qui n'arrivera pas et cela les dérangera. Ce dérangement fera obstacle dans la relation entre les deux parties. L'une ne reconnaissant pas l'autre et le lui reprochant. Et donc, cela n'ira pas, il faudra y remédier, essayer de faire en sorte que les choses s'arrangent et rentrent dans l'ordre.

Il se fait qu'un service public, en ce y compris une bibliothèque, doit d'abord tenir compte du public, des publics, et ce quels qu'ils soient. Il est difficile de faire admettre cela aux fonctionnaires publics. Leur faire admettre pour tout un chacun relève de la gageure. Leur faire admettre pour un public "différent" relève de l'impossibilité, sauf à ne considérer ce public "différent" que dans sa différence et donc de ne pas avoir un service normal à lui rendre, mais un service "diffé-

rent". Là réside sans doute une manière de discriminer sans le dire. Ne voir dans l'Autre que l'Autre et le traiter autrement. Ne restera à cet autre qu'à disparaître. Soit en quittant le lieu, en ne se faisant plus voir ou en allant se faire voir ailleurs. Soit en ne faisant plus voir sa "différence". Quitte à revoir le règlement.

Accueillir l'Autre reviendra bien souvent à refuser de le voir tel qu'il est et à l'accueillir dans sa seule altérité, dans sa seule différence. Accueillir l'Autre signifiera lui demander d'être ce que nous voulons qu'il soit, c'est-à-dire de n'être pas différent, d'être indifférent. Nous voudrions qu'il soit comme nous ou qu'il corresponde au moins à ce qu'il est censé être. Peut-être est-il impossible d'accueillir l'Autre. Accueillir la différence est impossible, parce que la différence est imprévisible, inimaginable, ou alors elle ne sera qu'imaginée. Et si en fin de compte on ne considérait que ce que l'on croit être différent et non ce qui l'est. On se conformerait ainsi aux stéréotypes nécessaires à l'appréhension, à la compréhension du

monde. Face à l'inconnu, face à un inconnu, la tentation est forte de le ramener à ce que nous connaissons, à ce que nous maîtrisons. Que faire d'autre ? Mais l'Autre, l'étranger que l'on accueille est-il différent ou l'imagine-t-on tel ? Est-il différent de nous ou de ce que nous croyons qu'il est ? Et s'il est différent, en quoi et comment l'est-il ? Ces questions ne sont pas posées et l'Autre, pour être accueilli, devra répondre à toute notre attente, à toutes nos questions et peu importe les siennes. Cela est vrai dans la bibliothèque dont il est question ici, et ce l'est dans d'autres lieux publics où il faudra montrer patte blanche au risque de ne pas être considéré.

(1) Ceci fera l'objet d'un numéro de l'Agenda Interculturel à paraître en juin 1998 qui sera consacré à l'immigré comme public. Contact : L'Agenda Interculturel - Avenue de Stalingrad, 24 - 1000 BRUXELLES - BELGIQUE.

(2) de la même manière, les formations des forces de l'ordre contiendront-elles également une partie explicative sur la culture arabo-musulmane, alors que les problèmes de mauvaises relations entre police et jeunes issus de l'immigration se situent certainement ailleurs.

Le CLARA

Comité de Liaison National des Associations d'Accueil

A GIR POUR L'INTEGRATION

En 1973, quand le gouvernement a pris des mesures limitant l'immigration, il a également chargé une association par département pour assurer l'accueil, l'information et l'orientation des travailleurs immigrés et leurs familles. Les associations indépendantes se sont regroupées dans le cadre d'un "Comité de Liaison", association ayant pour objectif de favoriser la concertation et la réflexion.

A la fin des années 80, il est clairement apparu que toute contribution à l'insertion sociale et à l'intégration des travailleurs étrangers devait passer par des actions en partenariat avec les structures de droit commun. La circulaire interministérielle de décembre 1991 a formalisé ce partenariat sous l'impulsion du préfet de département.

Cette intégration passant par un accès au logement et à l'emploi, à la santé et à la retraite, les associations du CLARA ont développé des activités telles que : accueil socio-juridique et accompagnement social individualisé, médiation et interprétariat social, traduction et rédaction de type "écrivain public", information sur l'accès à la nationalité et le droit des étrangers (familial, entrée et séjour, travail).

Ces activités sont menées en partenariat avec toutes les structures de droit commun concernées et en cohérence avec les orientations préfectorales. Les associations du

CLARA contribuent ainsi, avec d'autres, à lutter contre toutes les formes d'exclusion.

Par ailleurs, la complexité des processus d'intégration a pu les amener à conduire des activités complémentaires telles que : actions éducatives en lien avec l'école et la famille, animations interculturelles, formation, soutien à la vie associative, participation à l'animation de la vie locale. Toutes ces activités sont menées en partenariat avec les acteurs de la vie sociale, en particulier dans le cadre de la politique de la ville.

Au niveau national, le CLARA a contribué et contribue à la coordination, à la réflexion et à la confrontation d'expériences : réalisation d'outils communs, approfondissement par thèmes, études et recherches-action, réseaux d'échange et de communication, formation et analyse de pratiques. Au niveau régional, le CLARA structure et organise des activités en partenariat avec les collectivités territoriales.

En tant que structure nationale, le CLARA s'affirme comme un partenaire privilégié des instances nationales concernées par l'ensemble des questions liées à l'intégration des populations étrangères et issues de l'immigration.

Contact : CLARA - 12 rue Guy de la Brosse 75005 PARIS
Tel : 01 45 35 57 15.