Les personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la Bibliothèque des sciences : diagnostic populationnel, enquête de public et état des lieux territorial

Elsa Zotian

▶ **To cite this version:**

Elsa Zotian. Les personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la Bibliothèque des sciences : diagnostic populationnel, enquête de public et état des lieux territorial. [Rapport de recherche] LaSSA. 2018. hal-02110352

HAL Id: hal-02110352
https://hal.science/hal-02110352

Submitted on 25 Apr 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Association
de Prévention
du Site de
la Villette

LaSSA.

Les personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la Bibliothèque des sciences : diagnostic populationnel, enquête de public et état des lieux territorial

Février 2018

Elsa Zotian

INTRODUCTION 5

I. DIAGNOSTIC POPULATIONNEL : QUI SONT CES PERSONNES ET QUELLES SONT LEURS EXPERIENCES ? 8

A. Qui sont ces personnes ? 8

1) Une population qui se caractérise d'abord par son hétérogénéité et sa volatilité 8

2) Essai de typologie du public nouvellement arrivé en France majoritaire 9

B. Des catégories d'expérience communes 14

1) Etre dans la survie 14

2) Apprendre à repérer dans le système juridico-administratif 15

3) Faire face au choc de l'arrivée 16

4) Attendre 17

5) Travailler « au noir » 21

6) Entretenir des liens avec le pays et les personnes rencontrées sur le parcours migratoire 22

II. ENQUETE DE PUBLIC : QUELS USAGES ET QUELLES INTERACTIONS ? 25

A. Comment les personnes nouvellement arrivées en France connaissent-elles la bibliothèque ? 25

B. La bibliothèque dans la géographie quotidienne des personnes nouvellement arrivées en France 25

C. Quels usages de la bibliothèque ? 26

1) Etre à l'abri : se réchauffer, se reposer 26

2) Se retrouver, se rencontrer et s'entraider 27

3) Recharger son téléphone portable 27

4) Se connecter à internet 28

5) Consommer des contenus culturels mondialisés populaires 29

6) Se former : un désir entravé 32

D. L'offre documentaire, de service et d'animation 34

1) Un accès difficile à internet 34

2) Des services et animations pensés comme dédiés à ce public globalement décalés et « invisibles » 37

3) La cité des métiers et le carrefour du numérique, des espaces annexes inappropriables 40

E. Les interactions professionnels / public 41

1) Des interactions avec les agents de bibliothèque très limités, prises dans des stratégies d'évitement face à une figure d'altérité 41

2) Des interactions avec les agents de sécurité essentiellement négatives dans un contexte de « délégation du sale boulot » 45

Conclusion de partie 47

III ETAT DES LIEUX TERRITORIAL : QUELLE SITUATION ET QUELLES ALTERNATIVES ?49

A. L'histoire migratoire récente du Nord-Est parisien _____ 49

1) L'implantation des structures d'entrée dans les demandes d'asile, cause du regroupement massif dans le Nord-Est parisien _____ 49

2) Des « grands campements » à la création du centre de premier accueil _____ 50

3) Les bibliothèques municipales de Paris face à l'afflux des personnes nouvellement arrivées en France _ 55

B. Situation actuelle sur le territoire _____ 57

1) Des populations sans solution d'hébergement _____ 58

2) La problématique de l'accueil de jour _____ 61

C. Les ressources sur le territoire au regard des pratiques en bibliothèque _____ 61

1) L'apprentissage du français _____ 62

2) L'accès au numérique _____ 64

3) L'aide administrative et juridique _____ 65

IV. CONCLUSIONS, PISTES ET PRECONISATIONS _____ 66

A. Principaux constats _____ 66

B. Piste de travail et préconisations _____ 67

INTRODUCTION

Sollicitée par la direction d'Universcience, concernant la fréquentation croissante de « migrants » à la Bibliothèque des sciences et de l'industrie, l'APSV a proposé de réaliser un diagnostic comme outil de compréhension du phénomène et d'orientation pour des actions à venir dans la perspective d'un accompagnement plus global.

Pour effectuer ce travail, l'APSV a missionné un éducateur spécialisé, François-Xavier Kinziondo, et a fait appel à une anthropologue, Elsa Zotian. Ensemble, ils ont effectué entre novembre 2017 et janvier 2018 une quinzaine de sessions d'observation participante dans les murs de l'établissement, qui duraient entre 2 et 5 heures. Ce travail en binôme a été complété par près d'une vingtaine de séances de travail en solo par François-Xavier Kinziondo.

Il s'agissait à la fois d'observer les usages par ces personnes identifiées comme "migrantes" à la bibliothèque, leurs interactions entre elles, avec les autres publics et les professionnels, mais aussi de conduire des entretiens informels afin de comprendre leur situation, de recueillir leur point de vue et leurs expériences. Des discussions informelles ont également été menées avec des agents de bibliothèques et de sûreté, mais aussi avec des professionnels de la cité des métiers et du carrefour numérique. Enfin, le binôme a pratiqué l'observation participante lors de certaines animations organisées dans les murs de la bibliothèque (atelier migration santé, cours du BAAM, atelier de conversation, etc.).

Ce travail ethnographique a fait l'objet de prises de notes systématiques par le binôme. Il a permis de produire un matériau d'une cinquantaine de pages.

Par ailleurs, le binôme a effectué un travail de recueil de données à l'extérieur de l'institution, à l'échelle du Nord Est parisien. Il s'agissait de contextualiser le phénomène observé à la bibliothèque et de faire un premier état des lieux des ressources existant sur le territoire. Des entretiens formels ont ainsi été mené avec Séverine Guy, élue aux affaires sociales de la mairie du 19ème , Jean-Jacques Sameny, membre fondateur de la fédération des associations d'habitants de quartier du 19ème, une médiathécaire de la bibliothèque Hergé. Des membres de plusieurs associations ou organismes publiques ont également été rencontrés pour des échanges plus informels : ADJIE, Utopia 56, Antenne Jeunes, Médecin du monde, Bibliothèque Levi-Strauss, DPSP etc.

Ce diagnostic est fondé sur un travail de terrain qualitatif. Il présente donc les avantages et inconvénients de ce type de démarche : il offre une compréhension fine du phénomène étudié mais ne permet pas de produire de quantifications.

Dans ce diagnostic, nous parlerons de « personnes nouvellement arrivées en France ». En effet, le terme de « migrants » inclut potentiellement des catégories de population qui peuvent être présentes en France depuis de très nombreuses années. Or, ce qui caractérise les populations rencontrées à la BSI, c'est leur arrivée très récente en France et plus particulièrement à Paris.

Il nous semblait également important de ne pas appréhender ces personnes par leur situation administrative en parlant de "demandeurs d'asile" ou en reprenant des catégories du droit comme "réfugiés". En effet, notre objectif est de rendre compte de leurs expériences de manière globale et dans leur diversité. A ce titre, parler de "personnes nouvellement arrivées en France" nous est apparue comme l'expression la plus ouverte et neutre possible.

Ce diagnostic est organisé autour de quatre parties :

- La première est consacrée à la description des personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la BSI (origine, situation administrative, etc.) et à l'analyse de leurs expériences de vie actuelles comme outil de compréhension de leurs usages de l'établissement
- La seconde relève d'une enquête de publics. Il s'agit de décrire précisément les pratiques que ces personnes mettent en œuvre dans l'institution, de pointer les écarts entre offre documentaire, de service et d'animation et besoins de ces personnes, enfin d'analyser les interactions entre ces personnes et les professionnels de la bibliothèque ainsi que leurs dynamiques.
- Une troisième partie retrace l'historique récent des "migrants" sur le territoire du Nord Est parisien et propose un état des lieux des ressources sociales, numériques et juridico-administratives implantées sur le territoire.
- Une quatrième partie propose un certain nombre de conclusions et de pistes d'actions découlant des éléments analysés dans les trois parties précédentes.

I. DIAGNOSTIC POPULATIONNEL : QUI SONT CES PERSONNES ET QUELLES SONT LEURS EXPERIENCES ?

A. Qui sont ces personnes ?

1) Une population qui se caractérise d'abord par son hétérogénéité et sa volatilité

Les personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la BSI se caractérisent d'abord par une importante hétérogénéité

- du point de vue des nationalités d'origine : les personnes viennent aussi bien d'Afrique de l'Ouest (Guinée Conakry, Côte d'Ivoire, Sénégal, Cameroun, Mali) et de l'Est (Somalie), de la corne africaine (Erythrée) du Sahel (Soudan, Tchad), mais aussi d'Asie centrale (Afghanistan) et du sous-continent indien (Bengladesh)

- du point de vue de langues parlées : les personnes rencontrées sont arabophones ou francophones. Certains maîtrisent par ailleurs partiellement l'anglais. A ces langues globales s'ajoute bien entendu une multitude de langues locales (soninké, malinké, guerzé, pular, somali, farsi, etc.)

- du point de vue de l'ancienneté de leur arrivée en France : qui va de quelques jours à plus d'un an

- du point de vue de leur lieu de vie : si la majorité vit dans Paris, certains vivent en Île-de-France et viennent régulièrement à Paris pour effectuer les démarches administratives (ex : OFII), séjours dans le cadre desquels ils fréquentent la bibliothèque

Ces populations se caractérisent également par une importante volatilité dues à leurs conditions de vie extrêmement précaires : pour ceux qui vivent à la rue : évacuation des campements de fortune ou « mise à l'abri », dépendance aux aléas des parcours juridico-administratifs (décision d'hébergement en région, nécessité de « se cacher », etc.), mais aussi de choix de vie dans des parcours migratoires complexes (décision de migrer vers un autre pays, de rentrer chez soi, etc.)

Cette volatilité est également le fait de « vagues » de personnes nouvellement arrivées en France - attestées par de nombreux acteurs professionnels, politiques et associatifs rencontrés au cours du terrain, et ce pour l'ensemble du territoire nord-est parisien.

Ces « vagues » s'inscrivent dans des contextes géopolitiques globaux en même temps qu'elles dépendent de réalité micro-locales, rendant leur compréhension fine peu maîtrisable. Ainsi, à la BSI, au cours du travail de terrain, nous avons pu attester de périodes où les Guinéens semblait le groupe national majoritaire, d'autres où les personnes originaires du Soudan semblaient beaucoup plus nombreuses. Sur une échelle temporelle plus grande, à la bibliothèque Hergé (métro Stalingrad) se sont succédées entre 2015 et 2017, des personnes nouvellement arrivées en France originaire d'Afghanistan puis d'Ethiopie puis à nouveau d'Afghanistan.

2) Essai de typologie du public nouvellement arrivé en France majoritaire

Si on observe donc une importante hétérogénéité dans les publics nouvellement arrivés en France de la BSI, il est possible de dessiner à grands traits, les caractéristiques majoritaires des personnes rencontrées.

Avertissement : nous proposons ici des idéal-types. En sociologie, les idéal-types correspondent à un travail de grossissement et d'idéalisation des traits les plus spécifiques et les plus distinctifs de l'objet de recherche. Ils sont donc un instrument d'intelligibilité du réel qui permet de comprendre les principes qui commandent au phénomène étudié (Max Weber), c'est-à-dire, dans notre cas, les publics de personnes nouvellement arrivées en France de la BSI.

Cela a deux principales conséquences :

- nous ne prétendons pas être exhaustifs quant aux profils de personnes rencontrées à la bibliothèque.

- nous ne sommes pas en mesure d'établir des données chiffrées quant à l'importance quantitative respective des différents profils présentés.

La population rencontrée regroupe en majorité :

- des jeunes hommes célibataires dont la plupart sont originaires d'Afrique et sont majeurs

- des personnes qui ont été globalement peu scolarisées. Certes, il existe des contrastes importants de ce point de vue avec des personnes qui n'ont jamais fréquenté l'école, et d'autres qui ont été scolarisés jusqu'au lycée, mais la plupart semble avoir un niveau équivalent à la fin du cycle primaire français. Ces écarts sont particulièrement prégnants quant à la maîtrise écrite du français, de l'arabe ou de l'anglais.

- des personnes globalement isolées qui n'ont pas de famille en France, et plus spécifiquement à Paris ; ou bien qui ont des proches mais avec lesquels les relations sont marquées par une grande distance, voire une hostilité (refus de prendre contact à l'arrivée en France, refus d'héberger). Ces personnes ne semblent pas davantage insérées dans des réseaux confrériques, économiques ou d'entre-aide africaines qui existent en France depuis plus d'un siècle (http://journals.openedition.org/remi/4988). Pour les quelques personnes rencontrées qui sont hébergées par un membre de leur famille, le caractère négatif des relations conduit les personnes à essayer d'être le moins possible à la maison (et la fréquentation de la bibliothèque en journée s'inscrit dans ces stratégies d'évitement).

- des personnes qui vivent à la rue sur le territoire du Nord Est parisien, et pour une petite partie d'entre-elles, qui bénéficient du système d'hébergement d'urgence (115). Parmi les quelques personnes mineures rencontrées, certaines sont hébergées en hôtel par le milieu associatif ou dans le cadre de prise en charge par l'Aide sociale à l'enfance (ASE).

- des jeunes hommes majoritairement arrivés en France de manière clandestine, avec des parcours migratoires très similaires qui s'appuient sur des réseaux de passeurs (Lybie => Italie => France, avec passage de l'Italie à la France en train depuis Vintimille jusqu'à Paris).

- des personnes qui sont engagées ou projettent de s'engager dans des demandes d'asile et qui relèvent pour la plupart de la procédure Dublin.

Encadré : Comprendre la procédure Dublin et la condition de « dubliné »

- Un règlement européen pour les demandes d'asile

La procédure Dublin (dont la troisième version, dit Dublin III est entrée en vigueur en juillet 2013) est un règlement européen dont l'objectif est que les demandeurs d'asile qui arrivent en Europe ne fassent qu'une seule et unique demande d'asile. Il vise par conséquent à déterminer quel est le pays responsable de la demande d'asile, et établit pour ce faire des critères hiérarchisés. Ainsi, le regroupement familial constitue le premier critère en ordre de légitimité pour justifier d'une demande d'asile dans tel ou tel pays de l'Union européenne (UE), et ce d'autant plus qu'on est mineur.

Pour les personnes arrivées clandestinement sur le territoire européen, la détermination du pays dans lequel elles auront le droit de faire leur demande d'asile est la « preuve d'un franchissement illégal de frontière » qui est juridiquement attestée par la présence des empreintes digitales de la personne dans la base de données européenne Eurodac. Selon la CNIL, cette base de données regroupait en 2014 les empreintes digitales de 2,7 millions de personnes (https://www.cnil.fr/fr/systeme-dinformation-eurodac). En vertu de cette « preuve », la personne aura le droit de faire une demande d'asile uniquement dans le pays où ces empreintes ont été prises, considérée comme le pays par lequel la personne est entrée dans l'UE.

Selon la direction générale des étrangers de France, dont le rapport a été publié en tout début d'année 2018, un tiers des 100 412 demandeurs d'asile de 2017 étaient « dublinables », c'est-à-dire renvoyables dans un autre pays pour leur demande d'asile.

Source : communiqué de presse du 16 janvier 2018. Conformément au code de bonnes pratiques de la statistique européenne, la Direction générale des étrangers en France (DGEF) du ministère de l'intérieur a mis en place un calendrier de publication des statistiques annuelles entrant dans le champ de la migration et de la protection internationale. Ainsi, dans le respect des règles de la statistique publique, sont diffusées le 16 janvier 2018 une première estimation de l'admission au séjour ainsi que les données provisoires relatives à la délivrance des visas aux étrangers, aux éloignements des étrangers en situation irrégulière, à la demande d'asile et à l'acquisition de la nationalité française.http://www.lemonde.fr/immigration-et-diversite/article/2018/01/16/immigration-les-expulsions-des-etrangers-en-situation-irreguliere-ont-augmente-de-14-6-en-2017_5242278_1654200.html

- Procédure au moment de l'entrée dans une demande d'asile en France

Aujourd'hui, lorsque les personnes qui ont traversé la Méditerranée arrivent en Italie, on les contraint à prendre leurs empreintes digitales. Lorsque les personnes arrivent en France et entament leur demande d'asile, elles commencent par se rendre à une plateforme de demande d'asile (PADA). Cette plateforme établit et transmet à la Préfecture une pré-demande d'asile. A la réception de cette pré-demande, la première étape consiste pour l'Etat français à vérifier si les empreintes digitales de cette personne en demande d'asile sont fichées dans Eurodac. Si c'est le cas, la personne est alors déclarée comme « dublinée ».

L'Etat français est alors en charge de demander au pays d'entrée dans l'UE - considéré comme « Etat responsable » de la demande d'accueil - s'il veut bien prendre en charge cette demande d'asile. L'Etat français dispose de trois mois pour le faire et l'Etat responsable a deux mois (ou trois dans les cas « complexes ») pour donner sa réponse. Soit l'Etat responsable répond favorablement, soit il ne répond pas, ce qui vaut accord tacite : la personne reçoit alors une « notification de transfert », qu'elle peut contester auprès du tribunal administratif dans des délais restreints.

Lorsque le transfert est notifié, l'Etat français dispose d'un délai de six mois pour effectuer ce transfert. Si la personne n'est pas transférée dans ce délai, la France devient responsable de la demande d'asile. Lorsque les personnes ont reçu une notification de transfert et souhaitent s'installer en France, elles se cachent afin d'éviter d'être transférées par les autorités françaises et retournent au bout de 6 mois à la plateforme de demande d'asile (PADA) pour entamer une demande d'asile classique.

Le délai de 6 mois passe à 18 mois si la personne est déclarée « en fuite », c'est-à-dire si elle ne s'est pas rendue à plusieurs convocations (de la préfecture, de l'OFII, d'un commissariat, à l'aéroport...). Les personnes dublinées qui souhaitent s'installer en France et ont été déclarées en fuite, parce qu'elles avaient peur d'être transférées dans l'Etat responsable si elles se rendaient à l'une ou l'autre de ces convocations se cachent alors pendant 18 mois pour ensuite pouvoir se rendre à nouveau à la PADA et entamer une demande d'asile classique.

En 2017, toujours selon la direction générale des Etrangers de France, l'Etat français a procédé à « 4 589 départs forcés » concernant des « Dublinés », ce qui représente une hausse de 37% par rapport à l'année précédente, mais reste encore peu important au regard de l'estimation du nombre de demandeurs d'asile « dublinables » (environ 35000 en 2017).

Il est fort probable que ce durcissement soit renforcé dans la prochaine loi « immigration et asile », actuellement en débat au Parlement, ainsi qu'en atteste la circulaire prise en décembre par le ministre de l'Intérieur, Gérard Collomb, exigeant une augmentation des « objectifs d'éloignement des personnes dublinées » par les préfets.

- Droits et contraintes pour les « dublinés » en France

Pendant le temps que dure cette procédure visant à déterminer quel Etat est « responsable de la demande d'asile », les personnes ne peuvent pas déposer de demande d'asile en France. La préfecture leur remet une attestation de demande d'asile spécifique « procédure Dublin ».

Ils ont pendant le temps de la procédure accès à certains droits dont bénéficient les demandeurs d'asile : l'allocation pour demandeur d'asile (qui est de 11 euros par jours si on n'est pas hébergé), la protection maladie, la scolarisation des mineurs.

Ils n'ont cependant pas d'accès aux CADA (centre d'hébergement pour demandeurs d'asile), réservés aux seuls demandeurs d'asile.

Ils n'ont également pas accès à l'autorisation provisoire de travail auxquels ont droit les « demandeurs d'asile » neuf mois après l'enregistrement de leur demande.

Les personnes « dublinées » peuvent être assignées à résidence (45 jours renouvelables une fois) pendant une partie du temps de la procédure et être placées en centre de rétention pour être renvoyé dans l'État responsable de la demande d'asile.

Cette procédure, de même que plus largement les procédures de demande d'asile sont d'une telle complexité juridico-administrative que la plupart des sites des associations de soutien aux migrants proposent des pages explicatives et des schémas à ce sujet :

- http://www.lacimade.org/nos-actions/droit-asile/reglement-dublin/

- https://www.gisti.org/spip.php?article5153

- https://www.parisdexil.org/informations

- http://baamasso.org/fr/guide-de-la-demande-dasile/

Si la majorité des personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la BSI sont sous procédure Dublin, il est important de souligner qu'elles ne sont pas toutes au même stade dans cette procédure :

- certaines sont en attente de leur première convocation à la préfecture, au cours de laquelle on regardera si leurs empreintes sont dans le fichier Eurodac

- certaines sont en attente de savoir quel pays va être jugé responsable de leur demande d'asile

- certains ont reçu une « notification de transfert » et ont commencé à attendre dans la clandestinité que le délai de 6 mois se passe

Enfin, à ces catégories s'ajoutent majoritairement :

- ceux qui ont fait une demande d'asile dans un autre pays, ne l'ont pas obtenue, et tentent leur chance dans un autre pays de l'UE

- les déboutés du droit d'asile en France qui restent clandestinement sur le territoire français

- ceux qui ont demandé et obtenu l'asile dans un autre pays (Italie) et veulent travailler en France

B. Des catégories d'expérience communes

Les personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la bibliothèque des sciences partagent donc pour nombre d'entre-elles des catégories d'expériences communes.

1) Etre dans la survie

La majorité des personnes rencontrées sont dans la survie. Ils n'ont pas d'abri et dorment dans la rue. Ils souffrent du froid. Pour lutter contre le froid et la peur, beaucoup marchent la nuit sans but. Ces errances, ainsi que les mauvaises conditions de vie dans les campements, engendrent un manque de sommeil chronique. Les personnes rencontrées sont dans des états d'épuisement physique et psychique très importants.

Notes ethnographiques du 29/11/2017

Discussion avec 7 personnes assises à une table. Elles viennent de pays différents : Soudan, Sénégal, Cameroun, Côté d'Ivoire, Guinée. Ces hommes sont arrivés en France en passant par l'Italie pour la plupart et par l'Espagne pour deux d'entre-eux.

Ils sont tous en attente d'une prise en charge par le centre humanitaire, porte de la Chapelle. L'un d'entre-eux explique qu'ils dorment la nuit autour du centre en espérant y rentrer, que ce matin, il a fait la queue à partir de 4h du matin, mais qu'on ne l'a pas pris.

Il vient de passer sa deuxième nuit dehors. Il raconte : « C'est vraiment très difficile, il fait très froid ! Hier, je ne savais pas quoi faire, heureusement, mon ami (assis à côté de lui) m'a pris avec lui pour dormir cette nuit. Je le remercie énormément ! Sinon, je n'aurais pas su quoi faire ! Je suis prêt à aller n'importe où en France, dans un village ou une ville, je veux juste arrêter de dormir la nuit dehors ! »

Nous parlons des conditions de vie dans la rue. Ils disent tous qu'il fait très froid et que c'est très difficile, certains montrent les gants et les sacs de couchage que leur ont donnés des « dames » la veille. Certains disent qu'ils marchent toute la nuit. Les personnes présentes autour de la table sont à la rue depuis 2 à 10 jours, seul l'un d'entre-eux est dans cette situation depuis plus longtemps, c'est-à-dire 3 mois.

Les bénévoles de Médecins du monde, qui ont mis en place des veilles sanitaires dédiées aux personnes nouvellement arrivées en France à la rue (Porte de la Chapelle et rue Pajol), reçoivent en moyenne entre 25 et 30 personnes par permanence. Ils orientent 20% des personnes pour des soins plus importants - ce qui est peu -. Il n'y a pas beaucoup de maladies graves ou chroniques. En fait, les problèmes de santé majoritairement rencontrés sont liés aux conditions de vie dans la rue :

- Problèmes ORL (angine, rhume, grippe, etc.) du fait de l'exposition continue au froid

- Problèmes dermatologiques dus au manque d'hygiène et au froid (peau sèche, eczéma, etc.)

- Problèmes rhumatologiques dus à la marche excessive, aux chutes et pour certains aux coups qu'ils ont reçus lors de leur trajectoire migratoire, en particulier lors de leur séjour en Libye.

2) Apprendre à se repérer dans le système juridico-administratif

Lorsqu'elles arrivent en France, les personnes entament leurs démarches de demande d'asile. Elles se trouvent alors confrontées à la complexité du système juridico-administratif français. Elles doivent entreprendre une multiplicité de démarches auprès d'une grande variété d'acteurs administratifs, associatifs et politiques, certaines étant directement liées à la demande d'asile (faire une demande de domiciliation, se rendre aux convocations, etc.), d'autres à l'ouverture de droits (ADA, couverture maladie, etc.).

Effectuer ces démarches (obtenir les informations, rencontrer les interlocuteurs, remplir les dossiers, etc.) occupe une part importante de leur temps. Elles se déploient par ailleurs dans un contexte global de surcharge des files actives pour l'ensemble des structures.

Comprendre la place de l'écrit dans nos modalités d'insertion sociale avec Claudine Dardy

La sociologue Claudine Dardy, dans *Identités de papiers* (1991), s'intéresse à l'importance des documents administratifs dans l'expérience ordinaire. Elle note, à la suite de l'anthropologue Jacques Goody (*La Raison graphique*), à quel point nos sociétés contemporaines sont des sociétés d'écritures et, dans quelle mesure ces écritures administratives structurent l'ordinaire de l'existence. Les écritures administratives sont aussi des modalités d'insertion sociale. Pour Claudine Dardy, nos sociétés sont des « pays du tout en écritures » :

« Il est bien des situations de notre quotidien actuel qui « n'ont de réalité que de papier », c'est souligner l'autonomie et l'importance de ces produits écrits qu'on nomme communément « papiers ». Ecrits fonctionnels, utilitaires, pourtant porteurs d'un paradoxe justement pointé par l'exergue, les papiers tout en renvoyant à une forme d'écriture peu noble, besogneuse, plurielle, celle de l'employé, semblent dotés d'un pouvoir déterminant l'existence même de leur propriétaire » (Dardy, 1991 : 10). (nous citons ici un extrait de la thèse de Johanna Lees « Ethnographie de la précarité énergétique »).

Or, les démarches administratives et juridiques constituent pour les personnes rencontrées des procédures dont elles sont très peu familières : dans leur pays d'origine, la structuration administrative des existences est en effet beaucoup moins développée. Par ailleurs, elles ont un faible niveau de scolarisation, et donc un rapport éloigné à l'écrit. Enfin, pour celles qui ne sont pas ou peu francophones s'ajoute la problématique de la traduction.

L'ensemble de ces facteurs produit le sentiment communément partagé de ne pas maîtriser la situation, alors même que les enjeux sont importants (c'est le projet migratoire en lui-même qui est en jeu). Si progressivement, les personnes acquièrent des « compétences » administratives, cette expérience d'un système difficilement maîtrisable, par lequel on est obligé de passer pour pouvoir espérer s'intégrer, est source de grandes angoisses.

3) Faire face au choc de l'arrivée

Le fait de se retrouver à la rue, épuisés, et confrontés à un « Etat » français – au sens de pouvoir public dans son ensemble - avec lequel les interactions concrètes sont l'accomplissement de démarches administratives et juridiques faiblement maîtrisées constituent pour beaucoup de personnes rencontrées un véritable choc.

L'image de la France comme « eldorado » semble encore en vigueur dans les pays d'origine des personnes rencontrées, en particulier en Afrique de l'Ouest, anciennes colonies françaises. L'existence de campements de rue, symbole de la pauvreté, apparaît en totale contradiction avec la représentation que les personnes se font d'un pays riche. Par ailleurs, le fait que l'Etat ne mette pas les gens à l'abri est source d'incompréhension, voire de colère, d'autant plus que les personnes sont passées par d'autres pays (en premier lieu l'Italie, mais aussi pour nombre d'entre-elles, par l'Allemagne) ou pour reprendre une expression souvent entendue « on ne laisse pas les gens dormir dans la rue comme ça ».

Notes ethnographiques du 9 décembre 2017

Sidiki, 23 ans, originaire de la Guinée Conakry, est en France depuis le mois de juin 2017 après avoir fait un passage en Italie où réside son grand frère. Voyant que sa situation en Italie n'avançait pas, le jeune homme a pris la décision de venir tenter sa chance en France. En arrivant en France, il s'est retrouvé sans solution d'hébergement et contraint de dormir dans la rue, ce qui a été un véritable choc pour lui.

En effet, lorsqu'il était en Guinée, le jeune homme rêvait de venir en France qu'il concevait comme un « eldorado ». Pour lui en France il n'y avait pas de chômage, pas de pauvreté et pas de personnes à la rue. Souvent en contact avec un de ses cousins au pays qui lui aussi rêve de venir en France, Sidiki l'a mis en garde, lui décrivant la réalité de la vie en France. Le jeune homme sort son téléphone de sa poche et nous montre une conversation qu'il a eu avec son cousin sur l'application Whatsapp.

Il explique que pour montrer à son cousin la réalité de la vie en France, il lui a envoyé via Whatsapp des photos de personnes dormant dans la rue, qu'il a prises devant le centre humanitaire, Porte de la Chapelle. Il explique que son cousin lui a répondu que ces photos étaient des montages car dans un pays comme la France la pauvreté ainsi que la misère n'existent pas, et l'a accusé de tenir ses propos pour le décourager. Sidiki conclut en disant qu'il comprend la réaction de son cousin car lui aussi, avant de venir en Europe, n'imaginait pas voir des gens qui dorment dehors ou qui ne mangent pas à leur faim.

4) Attendre

Du fait de l'inscription dans des parcours juridico-administratifs complexes, et alors que l'ensemble des organisations sont débordées, attendre constitue une catégorie d'expérience majeure pour les personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la

Wait please!

انتظروا رجاءً...

Пожалуйста, подождите!

Wait on the right!

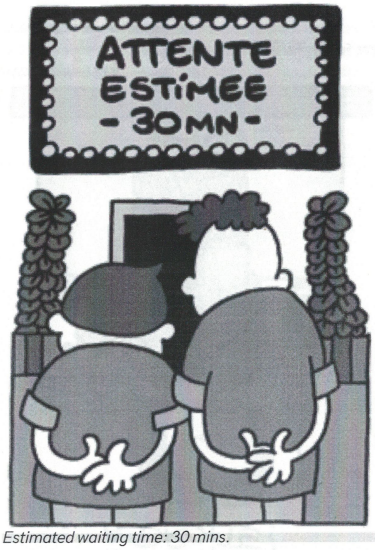
انتظروا إلى اليمين

Кто ждет - вам направо

Wait a second!

أنتظر لحظة !

Подожди минуту!



Estimated waiting time: 30 mins.

مدة الانتظار : ٣٠ دقيقة.

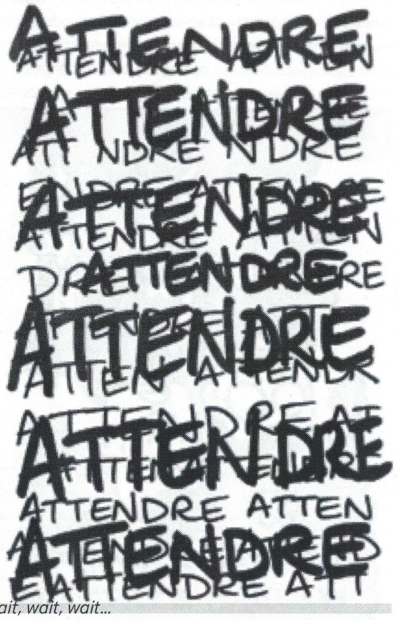
Примерное время ожидания - 30 минут.

30

Sorry, too late. Wait until tomorrow.

المعذرة, الوقت متأخر. انتظروا حتى غدا.

Извините, уже поздно. Приходите завтра.

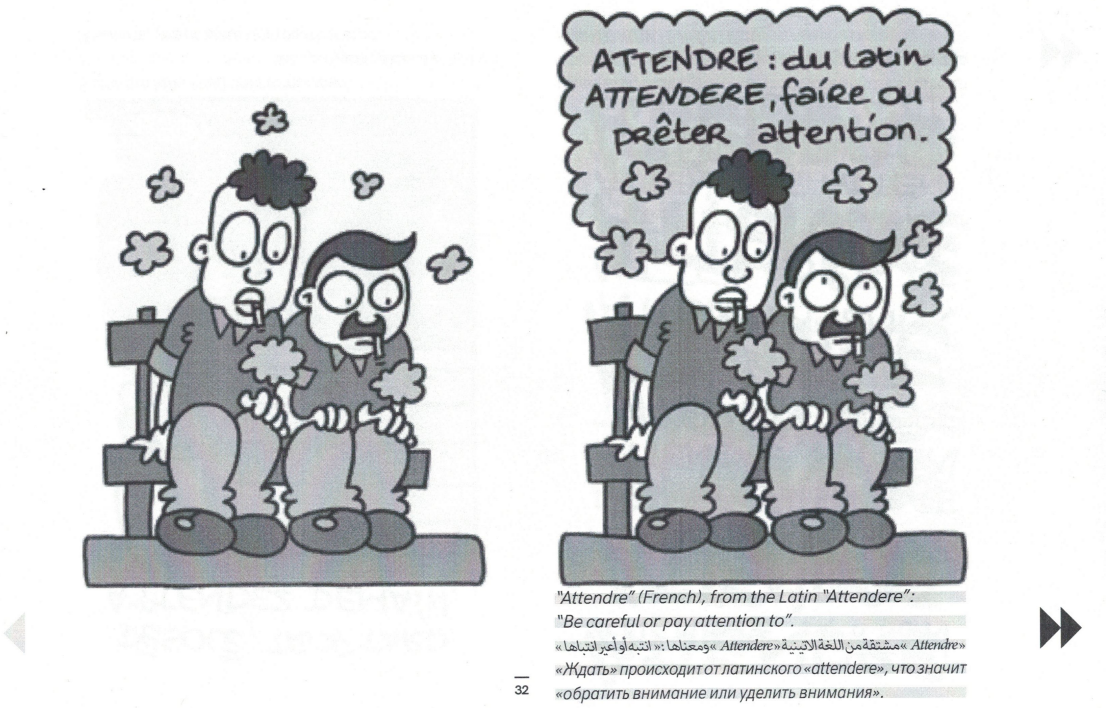


Wait, wait, wait...

انتظر انتظر انتظر...

ЖДИТЕ ЖДИТЕ ЖДИТЕ...

31



Source : BD guide du réfugié , thématique « attendre » http://leguidedurefugie.com/version-numerique/la-bande-dessinee)

Il s'agit d'attendre concrètement au quotidien : attendre son tour dans la queue d'une administration ou d'une association, attendre la date d'une convocation, attendre la réception d'un papier officiel qui permettra de passer à une nouvelle étape administrative, etc. Ainsi, par exemple, ce n'est qu'une fois obtenu la CMU qu'il est possible d'obtenir un tarif social à la RATP (pass navigo à 18 euros par mois). En attendant d'avoir mené à bien cette ouverture de droit, les possibilités de mobilité des personnes sont réduites.

Mais plus globalement, il s'agit d'avoir des « vies en attente ». En situation irrégulière, les personnes rencontrées ne peuvent pas construire des existences normales : elles ne peuvent figurer sur un bail, travailler légalement, entreprendre de formations, etc.

Un exemple de vie « en attente »

Notes ethnographiques du 19 janvier 2018 – Discussion avec un jeune homme guinéen prénommé Abdoulaye. Abdoulaye vit à Paris depuis plusieurs mois après être passé par l'Allemagne. Il a été « dubliné » en Italie. Il arrive la plupart du temps à bénéficier d'une place en hébergement d'urgence via le 115 mais passe aussi certaines nuits dans la rue. Il explique qu'il voudrait prendre un appartement en colocation avec deux amis : l'un est en procédure Dublin comme lui, l'autre a un titre de séjour et pourrait figurer sur le bail. Mais il affirme que pour l'instant, il ne peut pas le faire. Comme nous lui demandons de nous expliquer pour quelle raison, il nous fait le récit suivant : Comme la PADA de Paris était saturée, Abdoulaye a décidé de se rendre à Troyes pour tenter d'accélérer les choses. Il est donc domicilié là-bas, mais n'a pas souhaité s'y installer car il ne connaît personne là-bas. Il voudrait pouvoir changer d'adresse pour pouvoir être domicilié à Paris, mais on lui a expliqué que faire une demande de changement d'adresse au moment où il attend de savoir si l'Italie va prendre en charge sa demande d'asile n'est pas souhaitable. Il pourra le faire quand l'Italie aura donné sa réponse. En attendant, dans la mesure où il est susceptible de devoir quitter Paris d'ici quelques semaines, il ne veut pas mettre ses amis dans l'embarras en s'engageant avec eux à payer un loyer.

5) Travailler « au noir »

Les personnes nouvellement arrivées en France rencontrées à la BSI souhaitent toutes travailler, mais sont entravées dans leur projet professionnel par leur situation administrative. Nombre d'entre elles, pour gagner un peu d'argent et « faire quelque chose » travaillent illégalement sur des chantiers. Ces « plans » sont transmis par la bouche-à-oreille. De nombreuses personnes nous ont dit se rendre ainsi au « Tchad », expression désignant un endroit à côté d'un magasin de vente de matériel de chantier près de Roissy, où les candidats au travail se regroupent dès 6 heures du matin et sont embauchés pour la journée ou plus, en fonction des besoins des chefs de chantiers et des compétences des personnes.

Un exemple d'exploitation au travail

Notes ethnographiques du 17 janvier 2018 – Malien né en Côte d'Ivoire, Moussa, 21 ans, est en France depuis 2 mois, après avoir vécu en Italie pendant 9 mois. Le jeune homme vit actuellement dans le département de l'Essonne en Île-de-France, dans un appartement avec des amis.

Après avoir fait une demande d'asile qui s'est soldée par un refus en Italie, Moussa hésite à faire une nouvelle demande en France par peur d'être débouté.

Pour survivre, le jeune homme fait des petits boulots non déclarés qu'il trouve par du bouche-à-oreille et en allant proposer ses services à des chefs de chantier près des entrepôts.

Le jeune homme nous a confié qu'il venait de vivre une mauvaise expérience avec une personne qui lui a proposé de venir travailler avec lui sur un chantier. Pour une journée de travail de 7h à 19h (sans manger), il s'est vu proposer un salaire de 30 euros par jour qu'il toucherait à la fin du chantier.

Etant dans le besoin, Moussa, dans un premier temps, a accepté la proposition faute de mieux.

Après deux journées de travail, il a demandé s'il était possible d'être payé en fin de semaine pour pouvoir s'acheter à manger, car « travailler le ventre vide sur un chantier du matin jusqu'au soir c'est très difficile », nous précise le jeune homme. Face au refus de son employeur, Moussa a pris la décision de ne plus travailler avec cette personne.

6) Entretenir des liens avec le pays et les personnes rencontrées sur le parcours migratoire

Donner et prendre des nouvelles de la famille restée au pays est également une catégorie d'expérience importante pour les personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la BSI. Les parents, et en premier lieu les mères, demandent des nouvelles fréquentes de leur enfant. La gestion de l'inquiétude parentale est l'objet de stratégies par les jeunes hommes rencontrés : il s'agit à la fois de donner régulièrement des nouvelles et de ne pas rentrer dans les détails de ce qu'on vit. On tait alors le fait qu'on dort à la rue, qu'on a froid, qu'on est épuisé, et on répond que « ça va ». Des transactions économiques sont également à l'œuvre dans ces interactions : les personnes rencontrées, dès lors qu'elles obtiennent l'ADA ou gagnent un peu d'argent en travaillant au noir, envoient de l'argent « au pays ».

A la famille s'ajoutent également les liens qu'on entretient avec les personnes qu'on a rencontrées sur la route de la migration : compagnons de galère, qui, une fois arrivés en Europe, sont partis demander l'asile dans un autre pays ; personnes hospitalières qui ont accueilli chez elles ou ont aidé d'une manière ou d'une autre à différentes étapes du parcours migratoire. Ces réseaux sociaux constitués dans la migration sont également l'objet d'un important travail d'entretien des liens par les personnes rencontrées à la BSI.

Etre dans la survie, se repérer dans un système juridico-administratif complexe, subir le choc de l'arrivée, attendre, entretenir les liens avec la famille, ces expériences de vie communément partagées structurent les modes d'usage de la bibliothèque comme nous allons le voir.

II. ENQUETE DE PUBLIC : QUELS USAGES ET QUELLES INTERACTIONS ?

A. Comment les personnes nouvellement arrivées en France connaissent-elles la bibliothèque ?

Les personnes rencontrées ont majoritairement entendu parler de la bibliothèque par le bouche-à-oreille. Sur les campements, dans les lieux de distribution de nourriture, au 115, etc., les « anciens » informent les nouveaux venus de la possibilité de se rendre à la bibliothèque. Parfois, ils les y accompagnent et leur font découvrir le lieu. Le fait qu'il soit possible d'y recharger les téléphones portables est l'élément le plus fréquemment mis en avant dans les argumentaires déployés par les « anciens » à l'égard de leurs compagnons (cf ci-dessous).

Certaines associations (Utopia 56, ADJIE) indiquent parfois la bibliothèque comme lieu où il est possible de trouver un abri en journée, d'apprendre le français, plus rarement d'accéder à une offre documentaire. Mais ces prescriptions restent rares. Il n'existe pas, selon nos observations, de réseau structuré de prescripteurs de fréquentation de la BSI.

B. La bibliothèque dans la géographie quotidienne des personnes nouvellement arrivées en France

La fréquentation de la BSI par les personnes nouvellement arrivées en France s'inscrit dans leur géographie quotidienne et s'articule aux nécessités qui rythment leur journée.

De nombreuses personnes à la rue ou hébergées par le 115 n'ont pas d'abonnement RATP et ne prennent qu'à titre exceptionnel (rendez-vous à l'hôpital par exemple) les transports en commun. Ils évoluent donc au quotidien sur un territoire parcouru à pied et limité au Nord Est parisien : ils naviguent ainsi entre les lieux où ils doivent mener leurs démarches administratives, peuvent obtenir du soutien juridique, ou accéder à leurs besoins de base (nourriture, hygiène, hébergement pour ceux qui arrivent à contacter le 115).

Il arrive ainsi fréquemment que les personnes séjournent à la bibliothèque entre la distribution de repas qui est proposée en fin de matinée et le soir par trois associations (« Les restos du cœur », « La Chorba », « L'un l'autre »), juste à côté du métro Porte de la Villette. Quelques-uns se rendent également à la bibliothèque après être allés à la salle de prière « Masjid Daawa », située au même endroit, pour la prière de mi-journée (13h), où certains pratiquants amènent de quoi manger pour des personnes dans le besoin.

Enfin, pour certaines personnes rencontrées, la fin de séjour à la bibliothèque correspond au moment du rendez-vous avec le bus du 115 qui les amène jusqu'au lieu où elles passeront la nuit.

Il arrive aussi fréquemment que les personnes viennent sur le site de la Villette bien avant l'ouverture de la bibliothèque, et commencent par séjourner dans le centre commercial Vill'up (qui ouvre à 10h et propose des bornes de recharge de téléphone et un accès wifi) avant de rejoindre la bibliothèque au moment de son ouverture (cf infra). De même, l'agora de la cité des sciences est investie en complément de la bibliothèque sur le même mode.

C. Quels usages de la bibliothèque ?

En sociologie de la culture, de nombreux travaux portent sur les publics de bibliothèque et leurs pratiques. Etablir une typologie des publics est un outil de connaissance important pour les professionnels de bibliothèque, mais ce type d'exercice présente la limite de figer à un instant « T », les pratiques, ainsi que le souligne Christophe Evans qui fait référence sur la question (http://www.enssib.fr/content/qui-est-le-public-sejourneur-en-bibliotheque).

Dans le cadre de ce diagnostic, cette limite doit être d'autant plus soulignée que nous sommes face à une catégorie de public extrêmement volatile et changeante, dont le type de fréquentation est par ailleurs directement lié à l'évolution du contexte politique micro-local et national (ex : évacuation d'un campement, changement des droits associés à un statut, etc.). Il est donc à notre sens important qu'un suivi de l'évolution de la situation des publics et de leurs pratiques soit mise en place.

Les personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la bibliothèque constituent un public de séjourneurs (http://www.enssib.fr/content/qui-est-le-public-sejourneur-en-bibliotheque)

Globalement, leurs pratiques ont pour caractéristique d'être très fortement déconnectées de l'offre documentaire. Elles sont essentiellement liées à l'espace et au mobilier qu'offre le lieu, à la mise à disposition de prises électriques, à la possibilité de se connecter à internet via le wifi ou la consultation de postes informatiques.

1) Etre à l'abri : se réchauffer, se reposer

Une majorité des personnes rencontrées vivent à la rue ou en hébergement d'urgence. Elles ont donc besoin de pouvoir se mettre à l'abri, au moins en journée. La bibliothèque offre un espace libre d'accès et chauffé où il est possible de s'asseoir. Dans ces contextes de survie, le séjour en bibliothèque constitue un moment de répit, où il est possible de se reposer et se

détendre. L'état de fatigue général se donne à voir par le silence qui règne parmi les tables occupées par les personnes nouvellement arrivées en France, les postures corporelles (tête appuyée sur les mains), etc. En fin de journée, l'angoisse du retour à la rue se fait également sentir (agitation, plaintes, etc.).

2) Se retrouver, se rencontrer et s'entraider

La bibliothèque est également pour ces personnes un lieu de socialisation. D'une part, il est parfois un lieu de rendez-vous pour des amis éparpillés au cours des nuits (certains dormant dehors, d'autres en centre via le 115 ou en tant que mineur en hôtel, etc, d'autres encore étant hébergés par des parents). D'autre part, la bibliothèque est également un lieu où « on se fait des amis » pour reprendre l'expression d'une des personnes rencontrées.

De ce point de vue, la BSI constitue un espace de socialisation panafricain. En effet, si on observe des logiques de regroupement spontanées par langue et par nationalité, les grandes tables autour desquelles s'installent les personnes nouvellement arrivées en France sont également des lieux de mélange, où les différences d'appartenance sont faiblement dotées de significations d'altérité. Sur ce plan, les expériences de socialisation qu'il est possible de déployer à l'abri des murs de l'institution contrastent avec ce que nombre de personnes rencontrées ont connu en Lybie, où la différence entre anglophones et arabophones, ou chrétiens et musulmans, organisait le traitement des migrants par les passeurs, dans un contexte de déshumanisation et sur un mode hiérarchique. Les modes de socialisation mis en œuvre par les personnes nouvellement arrivées en France renouent également avec des pratiques de mixité en vigueur dans les pays d'origine (en tout cas pour l'Afrique de l'Ouest), où les migrations entre pays frontaliers sont à la fois une tradition et une réalité sociale très importante (http://journals.openedition.org/hommesmigrations/1724).

L'expérience commune de la vie à la rue et de parcours juridico-administratifs complexes abrase également les différences. La bibliothèque est également un lieu où l'on peut échanger des informations et des « bons plans ». Elle offre la possibilité de mettre en place des formes d'entraide, comme d'autres lieux de regroupement (campements, points de distribution de nourriture), mais en donnant la possibilité de s'attabler pour discuter, ce qui permet aux échanges de se déployer dans une certaine dignité.

3) Recharger son téléphone portable

Les personnes à la rue n'ont pas la possibilité de recharger leur téléphone. Celles hébergées par le 115 ont la possibilité de le faire, mais les conditions sont très contraignantes : des prises sont accessibles une fois que les personnes ont rejoint les dortoirs, c'est-à-dire à partir de 22h environ.

Le temps de recharge nécessite de rester assis par terre en face de son appareil pour éviter les vols. Le temps de recharge se fait donc au détriment du temps de sommeil, déjà réduit en raison du réveil très matinal exigé par les centres (6h) ou par la nécessité d'être dans les premiers à demander une place pour la nuit suivante (dès 5h30).

Or, dans un contexte d'exil, de dénuement matériel sévère et de parcours administratifs complexes, le téléphone portable constitue un outil indispensable, pour pouvoir à la fois joindre et être joint par les proches restés au pays, les administrations publiques et les associations de soutien, les compagnons « de galère ». Pouvoir recharger son téléphone est donc pour ces personnes un besoin essentiel.

4) Se connecter à internet

Les personnes rencontrées n'ont pas d'abonnement internet. Elles n'ont pas non plus d'abonnement téléphonique mais achètent des cartes de téléchargement international (Lebara ou Lyca) qui leur permettent d'appeler leur famille et leurs amis au pays.

Pour accéder à internet, le wifi gratuit proposé par la bibliothèque est donc une ressource précieuse. Il est parfois utilisé en complément avec les bornes wifi publiques mises à disposition dans certains espaces publics de la ville de Paris.

La connexion simultanée de plusieurs dizaines de personnes sur le wifi de la bibliothèque entraîne parfois un surcharge du réseau et ralentit considérablement le temps de chargement des pages, ce qui amène certaines personnes à se rendre dans l'agora de la cité des sciences pour se connecter au wifi de la cité, comparativement plus rapide.

Les usages numériques mis en œuvre sur les téléphones pendant le temps passé en bibliothèque consistent majoritairement à se rendre sur les applications suivantes : facebook, whatsapp, youtube.

- **Facebook** est un réseau social qui compte aujourd'hui au niveau mondial près de 2 milliards d'utilisateurs mensuels dont 1,74 se connectent via leur téléphone portable (https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-facebook/).

Dans le cas du public nouvellement arrivé en France fréquentant la BSI, facebook est l'outil essentiel d'échange de nouvelles avec la famille, les amis et les personnes rencontrées au long du parcours migratoire avec lesquelles un lien affectif a vu le jour. Ces contacts se font via la messagerie instantanée (Messenger) qui fait partie des fonctionnalités proposées par l'application. Elle permet soit de s'écrire en direct, soit de se parler par webcaméra. Il est important de souligner (cf infra par rapport à l'offre de service) que la plupart des personnes rencontrées n'ont pas de boîte e-mail et n'utilisent pas ce média pour communiquer.

Facebook, en tant que réseau social, offre la possibilité de trouver et retrouver des contacts (activités auxquelles s'adonnent les personnes rencontrées), mais aussi de réduire au minimum l'usage de l'écrit pour communiquer, dans un contexte général de faible niveau d'alphabétisation.

- **WhatsApp** (https://fr.wikipedia.org/wiki/WhatsApp) est une autre application de messagerie instantanée gratuite. Elle est utilisée quotidiennement par plus d'un milliard d'utilisateurs en 2017. Elle permet également de communiquer à distance, via l'écrit, la photo, l'enregistrement sonore et la vidéo. Elle présente l'avantage de ne pas nécessiter la création de profil et est donc extrêmement accessible.

- **YouTube** (https://fr.wikipedia.org/wiki/YouTube) est un site web d'hébergement vidéo sur lequel les utilisateurs peuvent envoyer, regarder, évaluer, commenter et partager des vidéos. En février 2017, YouTube a annoncé avoir franchi le cap du milliard d'heures de vidéos vues quotidiennement.

Les personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la bibliothèque passent une partie importante de leur temps à la BSI sur YouTube où elles consultent des contenus de divers ordres : vidéo clips, sketchs de youtubers, séries, reportages, mais aussi vidéos amateurs de cérémonies, débats parlementaires, etc.

5) Consommer des contenus culturels mondialisés populaires

La majorité de ces contenus ont pour caractéristique d'être des produits culturels mondialisés populaires : ils déploient des imaginaires empruntant à la fois à des codes culturels locaux et globaux. Leur réception est par ailleurs « déterritorialisée » : produits aux États-Unis, en Inde, en Afrique du Sud, au Brésil, ces contenus culturels sont consommés de manière massive simultanément à Paris, Yamoussoukro, Alger, New Dehli, etc. Ils sont bien souvent non-francophones et plurilingues.

Ainsi, les personnes nouvellement arrivées en France rencontrées à la BSI visionnent les vidéos clip des derniers morceaux mondialement à la mode et consommés par la jeunesse des quatre coins du globe disposant d'une connexion internet.

Plusieurs recherches montrent comment les clips musicaux sont des lieux de négociation et de mise en scène entre identités locales, régionales et globales. (Cf par exemple Némésis Srour, « Vidéo-clip musical et vidéo expérimentale », Revue des mondes musulmans et de la Méditerranée [En ligne], 134- décembre 2013 : http://remmm.revues.org/8211 et http://volume.revues.org/5118)

« Unforgettable » de French Montana

Cette chanson est un morceau de French Montana, un rappeur américain d'origine marocaine qui a migré aux Etats-Unis à l'âge de 13 ans. Elle a été écrite par un autre rappeur américain, Swae Lee, en featuring sur la chanson. Sorti en avril 2017, le morceau a rapidement atteint le « top 10 » des classements de 15 pays dans le monde dont les USA, la France, le Liban, la Norvège, etc. Le vidéo clip qui l'accompagne a été tourné à Kampala en Ouganda et met en scène un groupe de dance local, les « Triplets Ghetto Kids » (https://www.youtube.com/watch?v=CTFtOOh47oo). A ce jour, il a été visionné plus de 600 millions de fois.

Source : https://en.wikipedia.org/wiki/Unforgettable_(French_Montana_song)

Notes ethnographiques du cours du BAAM du 16/12/2017 : C'est la dernière séance avant Noël qui est la thématique travaillée pour le cours. Elle se termine par une collation offerte aux participants. Dans un esprit festif, les bénévoles leur proposent de faire écouter au groupe des morceaux de leur pays. Un puis deux jeunes hommes choisissent des morceaux. Une des bénévoles encourage le jeune homme à côté de moi à mettre un morceau de musique « de chez lui », il se saisit de la tablette et mets « Unforgettable » de French Montana.

De nombreux travaux en sociologie de la culture montrent que les individus mettent en scène et éprouvent dans le même temps leur identité à travers leur consommation culturelle. Par exemple, la sociologue Dominique Pasquier a montré comment les adolescents filles et garçons construisent et affichent leurs préférences culturelles en fonction de leur genre (https://www.cairn.info/revue-ethnologie-francaise-2010-1-page-93.htm).

Dans le cas des personnes rencontrées, la consommation de ces produits culturels mondialisés populaires constitue une manière d'être de jeunes hommes aujourd'hui. Ces pratiques culturelles préexistaient à la migration et se poursuivent en France.

De ce point de vue, la BSI permet aux personnes nouvellement arrivées en France de construire de la continuité dans leur existence, alors même qu'elles font l'expérience de conditions matérielles et juridico-administratives d'existence extrêmement difficiles. Elle leur permet de renouer avec une identité de jeune marquée par une certaine légèreté qui constitue une sorte de parenthèse dans leur quotidien. De nombreuses personnes rencontrées mettent ainsi en avant le fait qu'elles viennent à la bibliothèque pour « se relaxer », « enjoy », « se changer les idées », etc.

La consultation de sites permettant de regarder des matchs de football en *streaming* s'inscrit dans cette logique. Le football est par excellence une culture populaire mondiale, sur deux versants : la pratique amateur de ce sport, et le visionnage des compétitions. C'est par ailleurs une pratique fortement masculine. Les grandes équipes internationales (Barsa, Real Madrid, Juventus, Bayern, PSG, etc.) ont des supporters dans le monde entier.

Si la consultation de contenus culturels sur YouTube permet de s'éprouver comme des jeunes hommes globalisés, elle est aussi liée à l'expérience du « mal du pays ». Aux produits culturels mondialement consommés s'articule la consommation de contenus plus spécifiques à certaines régions ou pays. Il s'agit de séries, de sketchs, de vidéo clip, mais aussi de vidéo amateurs (fêtes, mariages par exemple). Ces contenus mettent en scène des marqueurs identitaires locaux, mais n'en sont pas moins eux-mêmes le produit d'une globalisation culturelle.

« SA C KOI SA ENKOR »

Il s'agit d'une chaîne YouTube de sketchs humoristiques réalisés par trois acteurs ivoiriens : Jennifer Kissi, Moses Ahouné, Wilfried Nanga

https://www.youtube.com/channel/UCieiixH8ZQMQYmwPUoqjnCQ.

Elle compte à ce jour 90000 abonnés et plus de 15 millions de « vus ». Si le sketch en tant que format culturel, est nativement occidental, il met en scène ici des traits humoristiques propres au contexte culturel ouest-africain (relations amoureuses, corruption, etc), dans un processus d' « indigénisation » pour reprendre un autre concept d'Arjun Appaduraï.

La consultation des postes informatiques se fait dans une logique d'usage similaire aux téléphones portables : il s'agit de se connecter à internet pour se rendre sur Facebook ou consulter divers contenus sur YouTube. Le média change, permettant une consommation plus confortable sur des écrans de grande taille, mais les pratiques culturelles sont identiques.

Si consommer ces divers contenus culturels a une fonction récréative, la frontière avec la nécessité de « remplir » le temps dans le contexte de vie « en attente » est ténue. On observe une certaine porosité entre des catégories d'expérience positivement ou négativement connotées : se changer les idées ou s'ennuyer, prendre du plaisir ou être désœuvré. Plus les existences des personnes rencontrées s'installent dans le provisoire, plus le sentiment de « perdre son temps » se renforce. Les demandes de formation que nous avons recueillies auprès des personnes s'inscrivent dans ce besoin de consacrer son temps et son énergie à quelque chose d'utile pour l'avenir. Elles concernent principalement l'apprentissage du français et des formations « métiers ».

Penser la globalisation culturelle : les travaux d'Arjun Appaduraï

Les travaux d'Arjun Appaduraï montrent que l'existence de médias transnationaux et l'accélération des mouvements de population transforment la façon dont les individus ordinaires perçoivent le monde, se projettent dans l'avenir, élaborent leurs sentiments d'appartenance, prennent des décisions, interagissent avec les autres.

L'anthropologue, dans *Après le colonialisme*, met en lumière l'influence croissante des répertoires d'images fournis par les médias électroniques mondialisés sur la façon dont les individus élaborent leurs représentations du monde, de l'Autre, de soi. Dans ce nouveau contexte médiatique global, doublé d'une accélération et une généralisation des déplacements de population, les régimes de production des subjectivités sont nourris par une multitude de proto-récits de vie, qui multiplient les possibles projets de soi et influencent finalement les comportements individuels (décision d'émigrer, de se marier « par amour »…). Dans ce contexte, « le moteur des vies ordinaires n'est pas l'état des choses mais les possibilités que les médias laissent entrevoir. » (Appaduraï, 2001 : 98). Plus encore, à travers ce paysage médiatique global se dessinent de nouvelles « communautés affectives », c'est-à-dire des groupes d'individus qui se mettent à partager les mêmes rêves et les mêmes désirs, les mêmes représentations de soi, de l'Autre, du monde, formant des sortes de « confréries transnationales » informelles (Appaduraï, 2001 : 35).

Aux canaux d'affiliation traditionnels dans lesquels s'inscrit l'individu (liens de parenté, territoire, etc.) se surajoutent des formes d'affiliation déterritorialisées et transnationales, qui viennent à leur tour recomposer les sentiments identitaires primordiaux. Ce mécanisme est comparable à l'émergence de « l'imaginaire national » analysé par Benedict Anderson : dans un essai consacré à l'origine et l'essor du nationalisme (Anderson, 1996). A l'heure de la globalisation, l'apparition de flux médiatiques mondialisés est à l'origine de nouvelles consciences culturelles, développant un sentiment d'appartenance à des communautés imaginées transnationales, phénomène d'autant plus efficace que les populations sont déterritorialisées. Le besoin chez les communautés diasporiques de garder un lien avec leur pays d'origine vient à son tour renforcer ce processus, en favorisant le développement de médias transnationaux, mettant en images des « pays inventés ». (Appaduraï, 2001 : 75).

6) Se former : un désir entravé

Certaines personnes rencontrées tentent d'apprendre le français pendant leur temps de séjour à la bibliothèque. C'est principalement le fait d'arabophones, qui consultent des applications ou des chaînes YouTube consacrées à l'apprentissage du français. Il s'agit fréquemment de cours qui combinent apprentissage oral et écrit.

Des cahiers, où les personnes s'appliquent à recopier certains mots et leur traduction, complètent parfois ces pratiques sur supports numériques. Ces tentatives d'apprentissage du français se font soit de manière autonome, soit pour une minorité en complément de cours suivis par ailleurs (cf infra).

D'autres personnes, si elles ne mettent pas en œuvre ces pratiques, disent qu'elles aimeraient pouvoir être accompagnées dans l'apprentissage du français à la bibliothèque.

A ce besoin d'apprendre le français pour les non-francophones s'ajoute celui, pour les francophones, de pouvoir bénéficier de cours d'alphabétisation. Mais ces personnes ne consultent pas pour autant l'offre de formation que propose sur ce plan l'espace d'auto-formation (cf partie suivante).

Un exemple de pratique d'apprentissage du français à la bibliothèque

Notes ethnographiques du 28/11/2017 - Ismaël est arrivé en France il y a 4 mois, il vient de Somalie. Il est hébergé par le 115. Il a l'air très fatigué. Il ne parle pas français, nous échangeons en anglais. Ismaël nous explique qu'il est venu aujourd'hui à la bibliothèque en attendant d'aller à un cours de français dispensé par une madrasa (école coranique) porte de la Chapelle. Il nous montre les feuilles d'exercice qu'il conserve pliées dans sa poche. Il a connu ce cours en fréquentant la mosquée dont dépend l'école coranique. Il explique qu'il va à la mosquée lorsqu'il quitte le 115.

Il explique que la journée, il marche beaucoup, et que venir à la bibliothèque lui permet de se relaxer un peu. Il explique que c'est la 3ème fois qu'il vient, qu'il aimerait se connecter à un poste informatique pour internet mais qu'à chaque fois, les postes sont pris (« busy »). Il explique que tous les gens qui sont assis là sur les chauffeuses (environ 5 personnes) attendent pour avoir un accès à internet. Nous lui demandons s'il a accès à internet sur son téléphone, il dit que oui, par le wifi, que dans la rue dans Paris, il trouve des « free wifi access ». Il explique qu'aujourd'hui, il apprend des mots en français sur son portable et se « relaxe » avant de partir pour son cours, qui commence à 14h.

Un autre désir de formation concerne les compétences « métier ». Il s'agit soit de personnes qui voudraient valoriser des compétences qu'elles ont déjà acquises au pays ou au cours du parcours migratoire (carreleur, chauffeur, électricien, commerçant, etc.), soit de personnes qui voudraient bénéficier d'une formation pour apprendre un métier.

Ces désirs de formation, s'ils sont partiellement réalisés dans le cadre de l'apprentissage du français, rencontrent toutefois globalement un ensemble d'entraves qui rendent leur mise en œuvre difficile pendant le temps de séjour dans la bibliothèque.

A la problématique de l'offre proposée par la BSI sur laquelle nous allons revenir, s'ajoute celle :

- de la disponibilité psychique que demande l'investissement dans des tâches d'apprentissage. L'état de fatigue et les préoccupations directes de survie ne laisse pas de place. Il arrive ainsi fréquemment que les personnes, une fois qu'elles ont trouvé une solution d'hébergement, reviennent à la bibliothèque (qu'elles fréquentaient déjà lorsqu'elles étaient à la rue) pour travailler à une formation qualifiante ou pour apprendre le français.

- le niveau globalement très faible d'éducation des personnes rencontrées. Celui-ci rend l'apprentissage en autonomie de nouvelles connaissances, qu'elles soient linguistiques ou autres, très difficiles. Le découragement que peuvent éprouver certains face à la tâche colossale que représentent ces processus d'apprentissage constitue un autre type d'entrave à ces désirs de formation.

D. L'offre documentaire, de service et d'animation

Etant donné les modes d'usage que les personnes nouvellement arrivées en France ont de la BSI, les fonds documentaires apparaissent comme fortement déconnectée de leurs besoins.

Il existe toutefois dans l'établissement un ensemble d'offres documentaire, de service et d'animation qui pourrait potentiellement y répondre mais qui pour un ensemble de raisons que nous allons détaillées constituent des « ratés ».

1) Un accès entravé à internet

Pour les usagers désirant se connecter à internet depuis les postes informatiques de la bibliothèque, il existe trois possibilités :

- Se connecter à partir des deux postes en accès libre permet des consultations de courte durée (15 minutes). Ces postes ont aussi pour fonction de permettre de se créer des comptes pour accéder aux postes informatiques dédiés à des temps de connexion plus longs.

- Créer un compte pour consulter gratuitement les postes informatiques pendant trois mois lorsqu'on ne dispose pas de carte d'abonnés

- Se connecter à partir de sa carte d'abonnés

Par ailleurs, la bibliothèque met à disposition du public deux types de poste : des postes à écran rouge qui sont réservées aux abonnés et servent à faire des recherches sur le catalogue ; des postes bleus qui permettent des connexions à internet pour une durée maximale de deux heures.

Les personnes nouvellement arrivées en France ne disposent pas de carte d'abonné. Pour se connecter à internet, ils utilisent majoritairement le wifi à partir de leur téléphone portable. Nombre d'entre-elles se connectent par ailleurs depuis les postes informatiques bleus.

Pour ce faire, ils doivent créer un compte. Cette procédure se fait à partir d'une authentification depuis une boîte e-mail. Or, la majorité des personnes nouvellement arrivées en France n'ont pas de compte e-mail. Facebook et WhatsApp constituent les moyens par lesquels ils correspondent via le net.

Dans leur cas, la création d'un compte pour être en mesure de se connecter à internet depuis les postes informatiques de la BSI nécessite donc une étape supplémentaire, la création d'un compte e-mail, tâche dont se chargent fréquemment les agents de bibliothèques, et qui alourdit la procédure déjà en place.

Il convient de souligner :

- que l'accès restreint à internet sur postes informatiques proposé à la BSI est à l'image de ce qui est proposé dans la plupart des bibliothèques de lecture publique et s'inscrit dans une relation historique de défiance de ces établissements culturels vis-à-vis des technologies numériques.

En effet, la généralisation d'internet dans les années 1990 est appréhendée par les professionnels de la lecture publique comme une menace par rapport au rôle et à la fonction même des bibliothèques, et dont la peur d'une « disparition » du livre est l'une des principales déclinaisons. De ce fait, la question de l'entrée d'internet dans les bibliothèques a suscité de nombreux débats (http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0006-001).

- que ces pratiques généralisées d'entrave à l'accès à internet en bibliothèque ont fait l'objet d'une mise au point par l' « interassociation archives, bibliothèques, documentation » (IABD) dès 2010 (http://iabd.fr/category/9/), et sont en contradiction avec l'esprit même d'internet, conçu comme un bien commun collaboratif, décentralisé et libre d'accès (https://blogs.mediapart.fr/felix-treguer/blog/140111/la-philosophie-politique-des-concepteurs-d-internet).

- qu'à la liberté d'accès s'ajoute depuis les années 2010 une attention croissante aux « expériences utilisateurs » (https://fr.wikipedia.org/wiki/Exp%C3%A9rience_utilisateur) dans la conception des sites web, mais plus largement des interactions hommes-machines, évolution qui tend à instaurer facilité d'accès et d'utilisation comme nouveaux « standards ».

- qu'à ce jour, il existe un décalage très important au sein de la BSI entre les entraves mises à l'accessibilité à internet depuis son parc informatique et l'absence de barrière qu'il existe dans l'accès depuis le wifi proposé dans ses murs ;

De fait, la question de l'accès à internet se pose dans un contexte de transformations très rapide des pratiques, avec la montée en puissance des usages mobiles, et le marquage générationnel du recours à différents réseaux sociaux.

Ainsi, selon Statcounter (http://gs.statcounter.com/), qui fait référence en la matière, la consultation d'internet se fait davantage sur supports mobiles que sur postes informatiques fixes au niveau mondial depuis novembre 2016. Ce basculement a eu lieu en quelques années seulement.

Entre décembre 2016 et décembre 2017, la moyenne mondiale était de 52% de consultations sur des téléphones mobiles, 43% sur postes fixes et un peu plus de 4% sur tablettes.

Mais cette moyenne mondiale regroupe des réalités régionales contrastées : ainsi, en Afrique, c'est 64% des consultations internet qui se font via des téléphones mobiles contre 32% sur postes fixes (et un peu plus de 2% sur tablettes). En Asie, c'est plus de 70% des consultations qui se font sur téléphones mobiles. *A contrario*, la France se situe en deçà de la moyenne mondiale avec, pour la même période, 59% de consultation sur postes fixes, 33% sur mobiles et plus de 6% sur tablettes.

Les bibliothèques publiques n'ont pas encore eu le temps de s'adapter à cette transformation rapide des usages, et présentent de fait des modalités d'accès en décalage avec les pratiques des publics, que redoublent les écarts culturels dans l'usage des technologies du numérique.

En tant que public jeune originaire d'aires culturelles où le téléphone intelligent domine les usages numériques, les personnes nouvellement arrivées en France ont des pratiques d'internet qui constituent un hiatus particulièrement important avec la conception d'internet, hérité des années 1990, véhiculée par les choix matériels et politiques de la bibliothèque. Si leurs pratiques révèlent cette problématique de manière aiguë, celle-ci se pose en réalité pour l'ensemble des publics.

Appréhender les usages d'internet sous l'angle de « procédures » avec Michel Serres

Dans *Petite Poucette* (2012), Michel Serres montre que le développement des nouvelles technologies s'accompagne d'une transformation des rapports au savoir : grâce aux moteurs de recherche, les connaissances sont désormais à disposition immédiate des individus. La pensée, dés lors, n'est plus analytique mais procédurale.

« Observer maintenant Petite Poucette manipuler un téléphone portable et maîtriser des pouces boutons, jeux ou moteurs de recherche : elle déploie sans hésitation un champ cognitif qu'une part de la culture antérieure, celle des sciences et des lettres, a longtemps laissé en jachère, que l'on peut nommer « procédural ». Ces manipulations, cette gestuelle, ne nous servaient jadis, à l'école élémentaire, qu'à poser de manière correcte les opérations simples de l'arithmétique, et peut-être aussi, parfois, agencer des artifices rhétoriques ou grammaticaux. En passe de concurrencer l'abstrait de la géométrie aussi bien que le descriptif des sciences sans mathématiques, ces procédures pénètrent aujourd'hui le savoir et les techniques. Elles forment la pensée algorithmique […]. Elle faisait partie jadis, au moins à l'aveuglette, de l'exercice juridique et de l'art médical. Tous deux s'enseignaient dans les facultés séparées des sciences et des lettre, parce que, justement, ils utilisaient des recettes, des enchaînements de gestes, des séries de formalités, des manières de procédés, oui, des procédures » (Serres, 2012 : 73-74).

2) Des services et animations pensés comme dédiés à ce public globalement décalés et « invisibles »

Dans les murs de la bibliothèque existent à l'heure actuelle plusieurs services ou animations qui semblent avoir été pensés par les agents qui en ont eu l'initiative, comme dédiés au public des « migrants ».

- ***L'espace d'auto-formation***

Cet espace propose des logiciels d'apprentissage du français et d'alphabétisation. Toutefois, plusieurs éléments rendent l'utilisation de ces ressources difficiles :

- Les « procédures » à effectuer pour accéder aux logiciels concernés depuis la page d'accueil des postes informatiques de l'espace d'auto-formation ne sont pas du tout intuitives, et ce d'autant plus qu'on est partiellement analphabète.

- Les logiciels proposés en alphabétisation supposent la maîtrise de souris d'ordinateur, objet informatique aujourd'hui en voie de disparition du fait de la montée en puissance des interfaces tactiles, qui constitue un frein à l'apprentissage

- Les logiciels d'alphabétisation sont fondés sur des implicites culturels (ex : reconnaître en image et trouver le mot « cave », « garage », « couloir ») qui les rendent inutilisables pour les personnes nouvellement arrivées en France

Manipuler la souris, un apprentissage qui freine l'apprentissage de l'écrit

Notes ethnographiques du mardi 28 novembre 2017 – Un agent de bibliothèque explique à trois personnes nouvellement arrivées en France avec qui nous discutons qu'il y a des ressources sur les postes informatiques de l'espace d'auto-formation pour apprendre à parler, lire et écrire français.

Comme les trois jeunes hommes savent parler français mais veulent apprendre à lire et à écrire, l'agent leur montre un logiciel, où l'on peut apprendre à écrire les lettres de l'alphabet. Il y a plusieurs modules par lettre : d'abord est montré comment écrire la lettre, puis la personne doit elle même reproduire la lettre avec la souris. L'agent invite l'une des trois personnes à essayer. Lorsqu'il commence l'exercice, le jeune homme qui s'est porté volontaire ne sait pas comment faire pour utiliser la souris, il explique que c'est la première fois qu'il en utilise une. L'agent a l'air d'avoir l'habitude d'expliquer comment faire, il dit, en faisant les gestes en même temps qu'il parle : « tu mets la paume de ta main sur la partie ronde de la souris, et tu ne la bouges plus. Après, avec tes deux doigts libres, tu peux cliquer à droite ou à gauche. »

Le jeune homme essaie : il clique sans s'en rendre compte et fait zoomer la page, il ne sait pas comment faire pour revenir en page entière, l'agent lui montre. Le jeune homme essaie à plusieurs reprises, la prise en main de la souris n'est pas facile, à la difficulté de former les lettres s'ajoute la difficulté de manipuler la souris.

- ***La permanence « santé migration »***

Migration santé est une association née en 1970 à l'initiative de professionnels du soin qui a pour but de promouvoir la santé et l'accès aux soins des personnes migrantes et leurs familles (http://migrationsante.org/). L'association tient une permanence deux fois par mois à la cité de la santé. Cette animation a été mise en place il y a deux ans, à l'initiative d'une documentaliste qui avait assisté à une journée organisée par l'association sur le sida. Celle-ci, ayant apprécié l'approche proposée par l'association, a organisé leur venue à la BSI.

Les permanences accueillent entre 3 et 10 personnes par séance. Elles alternent entre des interventions qui ont pour but de déclencher des discussions sur la santé et une aide administrative d'accès aux droits.

Une session de la permanence de migration santé

Notes ethnographiques du 13 décembre 2017 – Nous nous rendons à la cité de la santé et demandons à la documentaliste assise derrière la banque d'accueil si la permanence santé va bien avoir lieu. Celle-ci nous désigne une dame installée dans le coin des fauteuils à droite, assiste sur une petite chaise en osier qui a installé sur une table basse divers objets (statuette de fécondité, œil turc, jeux de cartes, pendule, statut de dieu égyptien, calebasse, tapis de prière musulman, etc.). Sur les fauteuils rouge disposés en cercle autour de cette petite table remplie d'objet sont assises quatre hommes noirs. L'intervenante leur propose de choisir des objets. Le but est d'enclencher des discussions à partir d'eux. Des échanges sur le rapport aux idoles occupent une bonne part de la séance. L'intervenante tient un discours œcuménique sur la santé : elle dit que toutes les sociétés et toutes les cultures se sont posées la question de comment être en bonne santé et qu'elle, « du moment que ça marche, elle prend ». Elle propose ensuite de raconter un conte, l'histoire d'un souverain et de son esclave, qui sont liés par une grande amitié et deviennent frères.

Ensuite, elle propose aux participants de prendre un café puis de faire une séance de relaxation où elle chante pour les détendre. Certains des participants s'endorment. Lorsque les personnes partent, l'intervenante leur distribue des exemplaires du guide « solidarité Paris en hiver » éditée par la Ville de Paris et de la brochure consacrée au sida publiée par Migration Santé en plusieurs langues, dont certains exemplaires sont en accès libre sur les rayons de bibliothèque de la cité de la santé.

La tenue de cette permanence ne fait l'objet d'aucune annonce orale et se tient au niveau -1, donc loin de l'espace où se rassemble la majorité des personnes nouvellement arrivées en France. L'existence de cette permanence est mentionnée dans un prospectus - écrit en français - disponible sur un présentoir à côté de la banque d'accueil de la cité de la santé qui décline l'ensemble du programme d'animation pour le mois à venir. Elle est donc très peu accessible, y compris pour des personnes francophones, familières de la culture écrite et du fonctionnement des établissements culturels.

Le nombre de participants est très restreint eu égard au nombre de personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la BSI. Enfin, l'approche par le « care » proposée pour une partie des séances, si elle présente l'intérêt d'offrir des temps de répit aux personnes, semble avoir des limites au regard des difficultés dans lesquelles elles se trouvent.

La question de l'accès aux droits constitue en effet une question importante, à laquelle il pourrait être beaucoup plus massivement répondu dans le cadre de cette permanence.

- ***Le cours de français du BAAM***

Un cours de français hebdomadaire est organisé par les bénévoles du BAAM dans les murs de la bibliothèque. Apparemment, ce cours a été mis en place à l'initiative d'un agent suite à l'arrivée croissante de personnes nouvellement arrivées en France à la BSI. Le cours a lieu le samedi matin, en dehors des heures d'ouverture de la BSI. Or, aucune information n'est disponible dans la bibliothèque quant à l'existence de ce cours dont le public semble globalement distinct du public des personnes nouvellement arrivées en France séjournant dans la bibliothèque.

- ***L'atelier de conversation en français***

Une fois par semaine, certains agents ont pris l'initiative d'organiser un atelier de conversation en français. S'il s'adresse en théorie aux personnes nouvellement arrivées en France qui séjournent à la bibliothèque, là encore, aucune information n'est transmise, oralement ou à l'écrit, quant à l'existence de cet atelier. De fait, très peu de personnes y participent, et l'absence de participants entrainent parfois l'annulation de l'animation.

De manière générale, on observe que :

- La signalétique et la documentation pour connaître l'existence de ces différents services ou animations est souvent inexistante et fréquemment très peu visibles, peu explicites pour des personnes nouvellement arrivées en France et disponibles uniquement en français.

- Mais surtout que l'existence de ces services ou animation ne fait l'objet d'aucune transmission d'informations de la part des agents de bibliothèque, que ce soit par des interactions orales directes avec les intéressés ou par le biais d'annonces orales.

- Les animations proposées sont le fait d'initiatives individuelles ou de petits groupes d'agents en dehors de l'existence d'une proposition globale, et ne semble pas faire l'objet d'une communication en interne.

3) La cité des métiers et le carrefour du numérique, des espaces annexes inappropriables

Si la cité des métiers est un département de la BSI, les personnes nouvellement arrivées en France, de par leur statut de dublinables, sont exclus des dispositifs de formation.

Leurs besoins, du fait de leur faible niveau de scolarisation, semblent par ailleurs en décalage par rapport à ceux des publics avec lesquels les professionnels ont l'habitude de travailler. Il existe cependant un groupe de travail dont l'objet est de réfléchir à l'accueil de ce public, mais il semble connu des seuls agents y participant.

Le carrefour numérique dispose de postes informatiques, mais il s'est orienté depuis quatre ans vers l'initiation à l'électronique et 3D en lien avec le fablab. L'offre proposée et les publics visés ne correspondent pas au public des personnes nouvellement arrivées en France de la BSI.

E. Les interactions professionnels / public

Au sein de la bibliothèque travaillent deux catégories de professionnels : des agents de bibliothèque et des agents de sécurité. Globalement, il apparaît que les personnes nouvellement arrivées en France, lorsqu'elles fréquentent la BSI, ont très peu d'interactions avec les premiers, et des interactions négativement connotées avec les seconds.

1) Des interactions avec les agents de bibliothèque très limités, prises dans des stratégies d'évitement face à une figure d'altérité

Les interactions entre agents de bibliothèques et personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la BSI sont rares.

Elles se limitent à quelques situations types : demande d'inscription pour l'usage des postes informatiques, problème de connexion internet, plus rarement rappel de certaines règles.

Du côté de la population enquêtée, un premier élément à souligner est la difficulté à identifier les agents et leur métier, pour des personnes peu familières de ces établissements culturels et dans les pays desquels les bibliothèques ne sont pas des espaces libres d'accès. Mais leur attitude de retrait est principalement réactionnelle, c'est-à-dire une manière de « faire avec » la manière dont les agents de bibliothèque interagissent avec eux, comme nous allons le voir.

Du côté des agents de bibliothèques, l'attitude la plus répandue est l'évitement :

Certes, le fonctionnement de la bibliothèque consiste à ne pas aller à la rencontre de ses publics[1].

Les agents sont à la disposition des usagers qui les sollicitent lorsqu'ils en ont besoin. De ce point de vue, la bibliothèque ne propose pas à proprement parler d'accueil. Mais dans le cas des personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la bibliothèque, cette absence d'accueil se double de pratiques d'évitement, qui consiste

- à ne jamais aller à leur rencontre alors qu'il s'agit d'un public de séjourneurs

- à limiter au minimum les interactions lorsque celles-ci doivent avoir lieu

Un exemple d'interaction *a minima*

Notes ethnographiques du 28 novembre 2017 – Discussion avec trois personnes nouvellement arrivées en France. Au cours de la discussion, elles me racontent qu'elles n'ont jamais parlé avec des bibliothécaires et « n'osent pas » le faire. Plus tard, j'évoque le cours de français qui a lieu dans la bibliothèque et dont je viens d'apprendre l'existence. Les trois jeunes hommes me disent que ça les intéresse beaucoup et demande quand le cours a-t-il lieu. Je dis que je ne sais pas et leur propose d'aller se renseigner auprès d'une bibliothécaire. Nous nous dirigeons tous les quatre vers une agente, située derrière la banque du niveau -2. Je prends la parole pour le groupe : « Bonjour, voilà, ces personnes voudraient participer au cours de français, est-ce que vous pouvez nous renseigner sur les horaires svp ? ». L'agente me répond exclusivement, sans à aucun moment regarder aucun des trois jeunes hommes dans les yeux. Elle dit qu'il faut voir avec la personne qui s'occupe de ce cours dans la bibliothèque, qu'elle sera là cet après-midi et écrit le nom de la personne au crayon sur un petit bout de papier qu'elle me tend. Je lui demande si elle sait quelle association organise ce cours, elle me dit qu'elle ne sait pas, qu'il se passe beaucoup de choses dans la bibliothèque et qu'elle ne peut pas être au courant de tout, qu'elle aimerait vraiment mieux que je parle avec la personne qui s'en occupe.

Les « migrants », en tant que jeunes hommes noirs, constituent pour beaucoup d'agents, en premier lieu des femmes blanches, une figure d'altérité.

[1] A ce propos, les expériences faites dans le cadre des groupes de travail pour le nouveau projet de bibliothèque consistent à mettre en œuvre un mode d'accueil beaucoup plus proactif.

Ainsi nous ont été rapportés par plusieurs agents des récits d'interactions problématiques, avec les « migrants » qui mettent en jeu la différence sociale de sexe : ce sont des collègues « femmes » (les récits ne sont jamais à la première personne) qui ont eu des « problèmes » avec les « migrants ». Ces récits déploient des argumentaires plus ou moins explicites consistant à dire que c'est en tant que femmes que ces professionnelles ne sont pas écoutées, par exemple lorsqu'elles demandent à ce que des places soient cédées sur les postes informatiques.

Ces récits à la troisième personne évoquent aussi le « malaise », la « peur » éprouvés par certaines collègues femmes face à ces tablées de jeunes hommes noirs. La notion d' « effets de groupe », utilisée à plusieurs reprises par des agents, pour parler des grandes tables du niveau -2 où se rassemblent nombre de personnes nouvellement arrivées en France pour recharger leur portable, est une autre modalité de ces discours en circulation parmi les agents de bibliothèque. Elle charrie en effet implicitement l'idée d'une potentielle dangerosité qu'il conviendrait de canaliser en limitant les regroupements. Elle s'est traduite en termes de règlement avec l'introduction de l'interdiction d'être à plus de six personnes autour d'une table.

Des situations de « drague » de collègues féminines par certains « migrants » sont également mises en avant dans les discours tenus par les agents.

Dans ces récits qui mettent en scène « femmes blanches » et « hommes noirs » apparaît en filigrane un imaginaire d'une masculinité noire hypersexualisée, dont l'émergence remonte à la période coloniale (cf http://journals.openedition.org/framespa/4021).

Inversement, se donnent à entendre des discours soulignant le contraste entre ses propres capacités à faire avec ce public, articulés à une expérience personnelle en Afrique, et la difficulté des collègues qui n'auraient pas les « compétences » pour interagir avec elles.

Ces rhétoriques cohabitent plus globalement avec un argumentaire également partagé soulignant le souhait d'accueillir ces publics, de « faire quelque chose pour eux » sans savoir « comment s'y prendre ».

Qu'ils soient exprimés de manière positive ou négative et souvent euphémisés, ce sont bien des stéréotypes sociaux au sujet des hommes noirs, qui sont à l'œuvre dans la manière dont les agents de bibliothèques interagissent de manière générale avec cette partie de leur public.

Ces stratégies d'évitement (ne pas aller parler, limiter les interactions) sont l'expression d'une « relation à l'Autre dont les modalités interdisent que l'on voit en lui le reflet de soi » (Léonora Miano, *Marianne et le garçon noir*).

Elles prennent parfois des formes « dures » comme demander aux agents techniques de couper l'accès à internet plutôt que d'aller expliquer ou rappeler que les postes informatiques rouge sont dédiés à la consultation du catalogue.

Les personnes nouvellement arrivées en France sont d'autant plus « altérisées » qu'elles mettent en œuvre dans la bibliothèque des pratiques culturelles très fortement « illégitimes ». Le visionnage de matchs de football, séries, sketchs, vidéoclip se situe, à la fois dans les supports qu'il implique (écrans d'ordinateurs et de téléphones), et les contenus culturels qu'il mobilise, tout en bas de la hiérarchie qui structure dans nos sociétés le rapport à la culture (https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2005-2-page-60.htm). Or, ces hiérarchies culturelles (bien qu'évoluant dans le temps comme le montre l'exemple de la montée en légitimité d'un genre comme la bande dessinée), sont intériorisées par les agents de bibliothèque et se donnent à voir dans les politiques documentaires des établissements publics culturels.

Cette illégitimité des pratiques culturelles des personnes nouvellement arrivées en France à la bibliothèque renforce l'altérité dans laquelle les agents de bibliothèques les tiennent et autorisent les pratiques consistant à leur demander de céder la place lorsque les étudiants sont trop nombreux.

Du point de vue des personnes nouvellement arrivées en France, ces modalités d'interaction induisent des processus d' « altérisation ». Ainsi que l'explique le sociologue Christian Poiret dans un article paru dans la Revue européenne des migrations internationales, l' « altérisation » peut être définie comme la perception par les personnes concernées des « manifestations répétitives signalant la « différence » bien que le contenu de celle-ci ne soit pas spécifié (…) qui s'exprime en grande partie par du langage non verbal », au premier rang duquel « des regards sélectifs au travers desquels les « noirs » passent comme si ils étaient invisibles ». (http://journals.openedition.org/remi/5365).

En d'autres termes, les personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la BSI se rendent compte des stratégies d'évitement dont ils sont l'objet de la part des agents de bibliothèque. Certains font d'ailleurs le lien entre le type d'expérience qu'ils font à la bibliothèque et plus largement la manière dont ils sont considérés en France.

Récit d'une expérience d' « altérisation »

Notes ethnographiques du 16/01/2018 – Discussion avec un jeune homme d'origine guinéenne ayant grandi au Liberia avec qui nous échangeons en anglais. Il raconte qu'il ne parle pas avec les bibliothécaires, qu'il se sent « embarassed » (traduction : « mal à l'aise »).

Il fait remarquer qu'en France, les gens ne répondent pas lorsqu'on leur adresse la parole. Il donne l'exemple du train, où lorsqu'il entre dans un wagon et dit bonjour, personne ne lui répond. Il explique que, du coup, il a pris l'habitude de ne pas parler. Comme je lui demande quelle est selon lui la raison de cette attitude des français à son égard, il répond « Maybe, it is because I am a black man » (traduction : « Peut-être que c'est parce que je suis un homme noir ? »).

2) Des interactions avec les agents de sécurité essentiellement négatives dans un contexte de « délégation du sale boulot »

De la même manière qu'elles perçoivent les stratégies d'évitement dont elles sont l'objet, les personnes nouvellement arrivées en France qui fréquentent la bibliothèque identifient le fait qu'on délègue aux agents de sécurité la tâche consistant à interagir avec eux.

En effet, aux stratégies d'évitement des agents de bibliothèques s'articule la « gestion » préférentielle du public des personnes nouvellement arrivées en France par les agents de sécurité. Cette organisation informelle semble faire l'objet d'un accord tacite entre les deux corps de métiers qui travaillent dans les murs de l'institution. La « délégation du sale boulot » pour reprendre une notion consacrée en sociologie des professions, a en effet pour caractéristique de ne pas être explicitée comme telle.

La « délégation du sale boulot » en sociologie des professions

Le processus observé correspond à ce qu'en sociologie des professions on appelle « délégation du « sale boulot » ». Cette notion décrite par le sociologue Everett Hughes, articule les concepts de division « technique » et « morale » du travail. A partir de ses analyses du fonctionnement des hôpitaux, où il observe que les professions à prestige élevé délèguent aux professions les moins prestigieuses les tâches jugées les plus ingrates, en lien avec le corps et la saleté physique (Hughes, 1996), Everett Hughes a forgé la notion de division « morale » du travail « définie comme une répartition des tâches en fonction de leur inégale désirabilité ». Le travail professionnel comprend toujours un ensemble de tâches considérées comme peu respectables ou peu agréables, et néanmoins nécessaires, que Hughes appelle le « sale boulot ». Cette division « morale » du travail se distingue de la division « technique » du travail qui « repose sur des compétences, ou en d'autres termes sur la maîtrise de savoirs et de savoir-faire nécessaire à l'accomplissement de tâches spécialisées ».

Les personnes nouvellement arrivées en France rencontrées à la BSI font ainsi part de trois interactions types avec les agents de sécurité :

- le rappel des règles : interdiction d'être assis par terre, interdiction d'être à plus de 6 autour d'une table, etc.

- la demande de céder leur place aux étudiants lorsque des places viennent à manquer

- l'injonction à quitter la bibliothèque

Des agents de sécurité comme interlocuteurs privilégiés

Notes ethnographiques du 29 novembre 2017 – Discussion avec un groupe de trois personnes, un guinéen et deux ivoiriens. Je leur demande s'ils ont déjà parlé avec une bibliothécaire, ils me disent que non, que je suis la première personne à venir leur parler comme ça, que les seules personnes qui leur parlent sont les « hommes en noir » qui leur disent de laisser la place aux étudiants. Je leur demande ce qu'ils font quand on leur demande de laisser la place aux étudiants, ils disent « et ben, on leur laisse la place, c'est normal ! ».

Il s'agit donc globalement d'interactions négatives. Les personnes rencontrées soulignent aussi la variabilité des règles des règles selon les agents présents. Il s'agit d'un facteur bien connu de tensions entre usagers et professionnels en bibliothèque (cf http://books.openedition.org/bibpompidou/138).

Cette délégation fait par ailleurs l'objet d'une lecture partiellement ethnicisée par certaines des personnes nouvellement arrivées qui fréquentent la bibliothèque. Plusieurs ont en effet pointé qu'on leur envoie une femme « noire comme eux » pour leur dire de se séparer ou de partir. Si une telle lecture paraît excessive, elle pointe cependant une réalité de la division du travail à la bibliothèque : l'importance du nombre de personnes identifiables comme noires et arabes parmi les agents de sécurité comparativement aux agents de bibliothèque.

Ces interactions négatives avec le personnel de sécurité sont diversement accueillies par les personnes rencontrées. Si toutes ont intériorisé la légitimité supérieure des étudiants à occuper le lieu, beaucoup mettent en avant le traitement discriminatoire dont ils sont l'objet dans les murs de l'institution, de même que l'impossibilité dans laquelle ils sont de le dénoncer et le refuser du fait de leur situation.

« On n'est pas chez nous »

Notes ethnographiques du 19 janvier 2018 – Aliou, originaire de Guinée, est arrivé à Paris depuis quelques mois. Il raconte que la dernière fois un agent de sécurité est venu leur demander de quitter la bibliothèque en leur parlant mal. Il dit « on peut rien dire, parce qu'on n'est pas chez nous, mais si on n'était chez nous, ça serait pas comme ça, on ferait palabre ! ».

A ces expériences au sein de la bibliothèque s'ajoute le traitement dont les personnes nouvellement arrivées en France sont l'objet dans le centre commercial Vill'up qu'elles fréquentent souvent en alternance avec la BSI. En effet, le centre ouvre avant la bibliothèque et est équipé de points de recharge de téléphone et de places assises. Or, les personnes rencontrées sont fréquemment mises à la porte du centre commercial dès lors qu'elles s'assoient sur les fauteuils, amenant certains à développer des stratégies consistant à rester debout pendant tout le temps de leur séjour dans l'espace commercial.

Même si les entreprises de sécurité qui interviennent à la BSI et à Vill'up ne sont pas les mêmes, les personnels de sécurité sont identifiés comme un seul et même corps de métier par les personnes rencontrées, ainsi que le montre l'utilisation indistincte de l'expression « hommes en noir » pour les désigner. Du point de vue des personnes nouvellement arrivées en France, il existe ainsi un certain *continuum* entre le traitement qu'on leur réserve dans les espaces commerciaux et à la bibliothèque, traitement qui fait par ailleurs écho aux expériences de traque policière que vivent nombre d'entre-eux.

In fine, c'est la question de leur droit de cité qui se trouve indirectement posée dans les murs de la bibliothèque, dans un contexte de faible visibilité de leur point de vue des différences entre espaces publics, espaces marchands et lieux culturels.

On repère donc globalement chez les personnes nouvellement arrivées en France un sentiment très fort d'illégitimité à fréquenter la bibliothèque, qui alimente chez eux sentiment d'injustice et attitude de retrait. Ce sentiment d'illégitimité est une déclinaison au sein de l'institution de la question plus large de leur accès aux espaces publics, et de leur possible citoyenneté sur le territoire français.

Conclusion de partie

En tant que public de bibliothèque, les personnes nouvellement arrivées en France re-posent la question de la démocratisation de ces établissements culturels publics. Les débats que leur fréquentation de l'institution provoquent sont de même nature que ceux qu'a générés l'arrivée des publics juvéniles de quartiers populaires en bibliothèques publiques suite aux politiques de démocratisation de ces établissements dans les années 1990/2000, et dont témoigne une importante littérature scientifique (cf http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0068-013#note-1).

Les interactions entre ces personnes et les professionnels qui travaillent dans la BSI donnent à voir des formes d'ethnicisation des pratiques professionnelles qu'il convient d'objectiver pour pouvoir travailler collectivement à une potentielle politique d'accueil. Elles interrogent plus largement l'organisation du travail à la BSI, à l'instar de l'offre documentaire et d'animation actuellement proposée par les agents de la bibliothèque.

III ETAT DES LIEUX TERRITORIAL : QUELLE SITUATION ET QUELLES ALTERNATIVES ?

A. L'histoire migratoire récente du Nord-Est parisien

1) L'implantation des structures d'entrée dans les demandes d'asile, cause du regroupement massif dans le Nord-Est parisien

Selon qu'elles sont en famille, mineurs isolés ou célibataires majeurs, les personnes nouvellement arrivées qui veulent s'installer en France savent qu'elles doivent débuter leur demande d'asile,

- soit à la CAFDA (Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile, gérée par délégation du service public par le Centre d'action sociale protestant),

- soit au DEMIE (Dispositif d'évaluation des mineurs isolés étrangers, qui est géré par délégation de service public par la Croix Rouge),

- soit au PADA (plateforme d'accueil pour les demandeurs d'asiles, géré par délégation de service public par France Terre d'Asile).

Or ces points d'entrée dans les démarches de demande d'asile se situent toutes dans le Nord-Est parisien : le PADA est à la sortie du métro Jaurès, le DEMIE, métro Couronne, la CAFDA métro Alexandre Dumas.

Les informations sur les structures auxquelles il faut s'adresser lorsqu'on arrive à Paris sont diffusées sur les routes migratoires par le bouche à oreille. Mais plus encore, ces lieux sont les points d'arrivée de certains réseaux de passeurs qui déposent les personnes devant les portes de ces structures.

Le Nord-Est parisien est également le lieu d'implantation de l'OFII, Office français de l'immigration et de l'intégration, à qui sont adressées, dans un second temps, les demandes d'asile.

Cette géographie administrative a entrainé également l'implantation sur le territoire nord-est parisien d'un ensemble de structures associatives et militantes dont l'objectif est de venir en aide aux personnes qui viennent d'arriver (permanences). Par ailleurs, un certain nombre de ressources sociales, liées à la pauvreté et la précarité endémique des habitants du territoire (115), se sont trouvées également investies par ces nouvelles populations.

La présence de ces ressources renforce leur implantation et circulation quotidienne sur cette partie de Paris.

2) Des « grands campements » à la création du centre de premier accueil

Globalement, l'arrivée et l'installation massive dans la rue de personnes nouvellement arrivées en France sur le Nord-Est parisien date de 2015. Elle concerne d'abord des personnes originaires principalement d'Afghanistan, mais aussi d'Erythrée, du Soudan ou d'Ethiopie qui se sont installées à proximité de la gare du Nord. A cette époque, des collectifs militants décident d'occuper le lycée Jean Quarré, alors en attente d'un projet de reconversion en médiathèque, pour loger les personnes à la rue. Ce camp, qui regroupera jusqu'à 1000 personnes, est évacué au cours de l'été 2015. L'occupation de ce lycée a été l'objet de tensions très fortes entre les différents acteurs politiques (cf infra) qui s'opposent localement sur cette question des personnes nouvellement arrivées en France à Paris et vivant dans la rue.

Puis en 2016, des campements de rue ont commencé à naître puis à grossir de manière très rapide à Stalingrad, le long du métro aérien de la ligne 5, dans le jardin d'Eole, sur la ZAC Pajol et avenue de Flandres.

- ***Les « grands campements », un traumatisme collectif, une arène politique en tension***

Ces campements regroupent en quelques semaines plusieurs milliers de personnes. Les conditions d'hygiène deviennent rapidement extrêmement mauvaises. Les habitants des quartiers concernés se retrouvent confrontés à des personnes en situation de très grande précarité. Parallèlement, ils voient leurs conditions de vie se détériorer (plus d'accès aux jardins publics et aires de sport du quartier, insalubrité, baisse du chiffre d'affaire des commerces, etc.). Cette situation entraîne des réactions diverses chez les habitants, allant de la mise en œuvre de formes d'entraide, jusqu'à une hostilité ouverte. La fédération des associations d'habitants alerte les pouvoirs publics et exige rapidement « égale dignité pour eux et pour eux » (entretien avec Jean-Jacques Samary, membre de la fédération des associations de quartier du 19ème).

Les mairies de secteur tentent tant bien que mal de faire face à la situation en sollicitant la mairie centrale pour l'installation de points d'eau et de toilettes mobiles. Elles tentent également de coordonner les actions d'entraide initiées par des habitants et des collectifs militants.

Comme pour l'occupation du lycée Jean Quarré, le développement de ces « grands campements » et la question de savoir comment les pouvoirs publics doivent y faire face voient s'affronter ou collaborer les divers acteurs politiques du territoire.

De ce point de vue, le problème public que constituent les « grands campements » et plus largement la prise en charge des personnes nouvellement arrivées en France à Paris vivant dans la rue constitue une arène politique en très grande tension sur le Nord Est parisien.

Voici une liste des principaux acteurs politiques concernés :

- les mairies de secteur

- la mairie centrale et la Direction de la prévention, de la sécurité et de la protection (DPSP)

- la Préfecture de Paris (Etat), qui est directement sous l'autorité du ministère de l'Intérieur

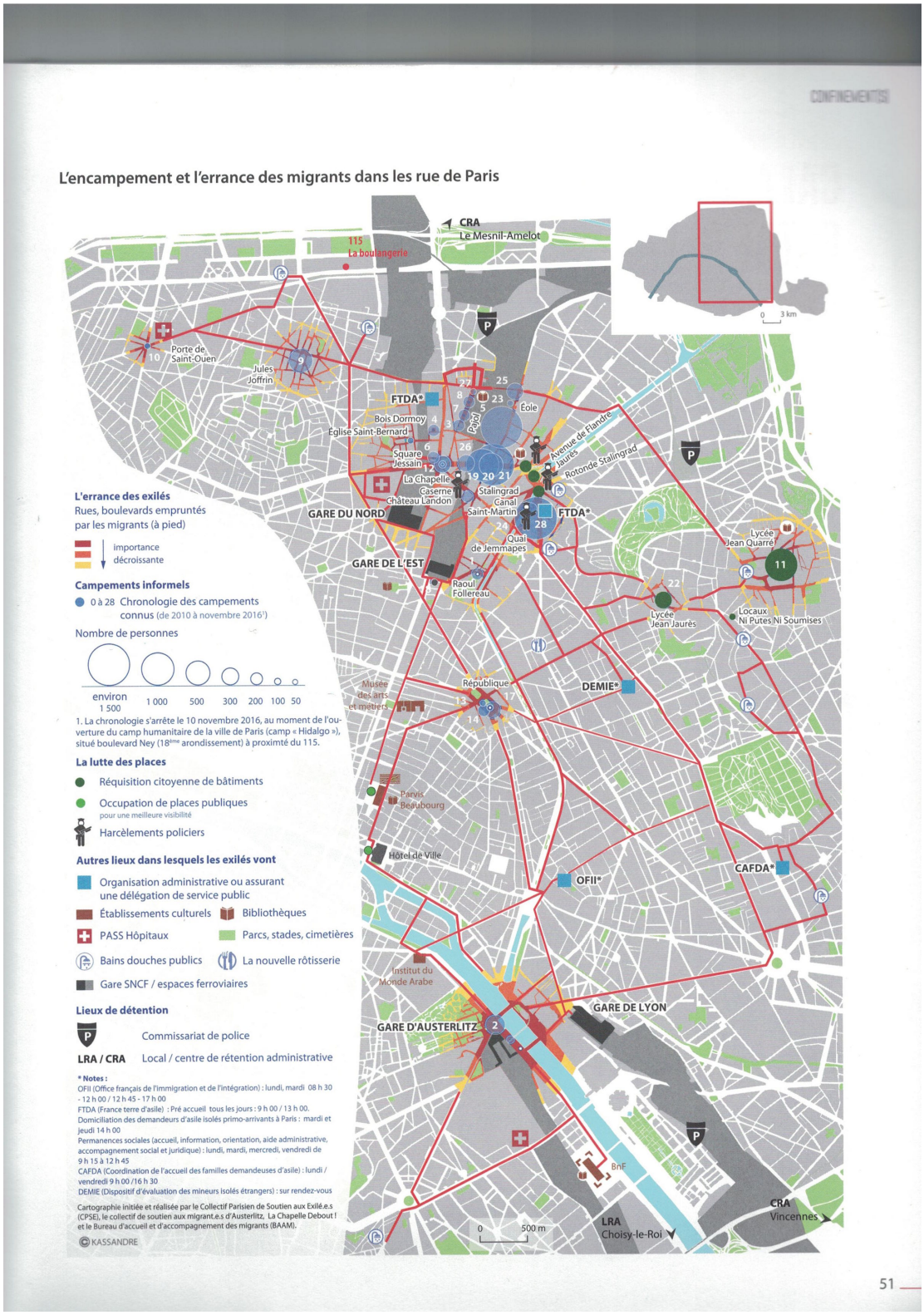
- la préfecture d'Île de France (Région)

- les associations d'habitant

- les collectifs citoyens militants (collectif parisien de soutien aux exil.é.e.s – CPSE -, La Chapelle Debout !, le bureau d'accueil et d'accompagnement des migrants – BAAM - , etc.)

- les associations caritatives et humanitaires qui travaillent en délégation de service public (France Terre d'asile, Emmaüs, La Croix Rouge, etc)

- les associations de soutien administratif et juridique (GISTI, CIMADE, ADJIE, etc.)



Source : Carte de l'Atlas des migrants en Europe, réseau Migreurop, 2017, Armand Colin

Face à ces « grands campements », sous la pression des mairies de secteur, et face à l'inertie de l'Etat, c'est finalement la Maire de Paris qui est montée au créneau, annonçant l'ouverture d'un centre de premier accueil, ou centre humanitaire - communément appelé centre Hidalgo - afin d'obliger la Préfecture à prendre ses responsabilités. Le centre est finalement co-financé par la mairie et la préfecture. Il a ouvert en novembre 2016. L'ouverture du centre est précédée par l'évacuation massive des campements de rue du Nord Est parisien par les forces de l'ordre, à laquelle la Mairie centrale a consentie, après avoir obtenu l'engagement de la part de l'Etat que des solutions de logement étaient prévues. Les espaces publics squattés sont ensuite grillagés pour éviter les réinstallations.

- ***Le centre de premier accueil, porte de la Chapelle***

Ce centre est géré par Emmaüs Solidarité. Il a une capacité d'accueil de 50 à 80 personnes, de 8 heures à 20 heures. Il héberge les personnes dans deux structures différentes, ayant chacune une capacité de 400 places : porte de la Chapelle, pour les hommes célibataires pour une durée de quelques jours ; à Ivry-sur-Seine pour les familles avec des durées de séjour beaucoup plus longues (environ un mois).

Dès le printemps 2017, le centre était saturé. Un nombre croissant de personnes dormait dans la rue à proximité du centre pour espérer y entrer. Le principe est l'accueil inconditionnel. Toutefois, d'après des membres d'Utopia 56 rencontrés sur le terrain, Emmaüs, face à l'afflux de personnes désirant entrer dans le centre, aurait mis en place une politique de priorité selon le degré de «sûreté » des pays d'origine. Ainsi, les pays d'Afrique de l'Ouest seraient clairement non-prioritaires, ce qui amènerait de nombreuses personnes originaires de ces pays à camper autour.

L'engorgement du centre a provoqué la formation d'un important campement aux alentours. Au moment de son évacuation par les forces de police en août 2017, celui-ci regroupait près de 2400 personnes.

Le démantèlement des « grands campements » et la création du centre de premier accueil ont eu pour conséquence un déplacement de la problématique des personnes nouvelles arrivées en France à la rue aux portes de Paris. Cette situation explique la naissance de campements à Saint-Denis et sans doute en partie l'arrivée de ces nouveaux publics à la BSI à partir de 2017.

3) Les bibliothèques municipales de Paris face à l'afflux des personnes nouvellement arrivées en France

Les bibliothèques municipales de Paris se sont retrouvées en première ligne lorsque la population nouvellement arrivée en France a explosé dans le Nord Est parisien et que les campements de rue se sont multipliés à partir de 2015.

Les bibliothèques Claude Levi-Strauss (avenue de Flandres), Hergé (métro Stalingrad), Vaclav Havel (métro La Chapelle), Françoise Sagan (Métro Gare de L'est) ont toutes eu des campements devant leurs portes jusqu'aux évacuations de l'automne 2016 au moment de l'ouverture du centre de premier accueil.

Les équipes ont été violemment confrontées à la détresse des personnes à la rue. De manière informelle, elles ont bien souvent tenté d'adoucir les conditions de vie catastrophiques des ces publics : collecte de vêtements, achat de brosses à dent, de nourriture, de téléphones etc., mais aussi contact des maraudes pour des mises à l'abri de mineurs ou de familles.

- ***Apprendre à travailler avec les publics nouvellement arrivés en France***

Au-delà de cette dimension humanitaire, les équipes ont dû également apprendre à accueillir ces nouveaux publics, principalement d'origines afghane et soudanaise, mais aussi éthiopienne. Progressivement, des politiques d'accueil ont ainsi été mises en place dans ces établissements.

- *Mise en place de politiques d'établissement*

Les choix faits varient selon les bibliothèques et ont évolué au gré des vagues de migrants et de leurs besoins. Certaines ont des politiques d'accueil davantage volontaristes que d'autres.

« L'accueil des réfugiés, c'est beaucoup une dynamique d'équipe, une décision d'accueillir » souligne ainsi un agent de bibliothèque de la Ville de Paris du 19ème arrondissement.

Certaines équipes ont fait le choix de recruter un agent de bibliothèque dédié à l'accueil des « publics non-francophones » (bibliothèque Hergé), d'autres ont inscrit l'accueil des populations primo-arrivantes dans leur projet d'établissement (bibliothèque Vaclav Havel et Françoise Sagan).

De manière globale, ces politiques d'accueil se déploient sur deux principaux volets :

- Rendre accessible la compréhension du fonctionnement des bibliothèques aux personnes nouvellement arrivées en France

- Le bureau des bibliothèques de la ville de Paris s'est saisi de la problématique avec la traduction du règlement des bibliothèques en plusieurs langues (dont l'anglais, l'arabe, le pachto, le farsi). Les établissements ont parfois complété cette documentation par des supports de communication « maison » plus simples traduits en anglais. La signalétique est également traduite en anglais ou dans d'autres langues dans certains établissements.

Les compétences linguistiques de certains membres des équipes ont été également des outils précieux (médiathécaire anglophone à Hergé, arabophone à Levi-Strauss).

- *Permettre l'apprentissage par ces populations – majoritairement non-francophones pour ces établissements – de la langue française*

- par l'acquisition d'une offre documentaire pour l'apprentissage du français pour les débutants depuis de l'arabe ou l'anglais (ex : « Le français tout de suite » ou assimil français pour arabophones)

- par la mise en place de cours de français avec le BAAM dans les locaux de la bibliothèque aux heures de fermeture de celle-ci

- par l'organisation d'atelier de conversation en français par certains membres de l'équipe

- Par ailleurs, dans certaines bibliothèques seulement, une « aide aux devoirs » pour adultes en apprentissage du français a été mis en place. Il s'agit de permettre aux personnes suivant par ailleurs des cours de français de travailler en dehors des cours en étant accompagnés dans leur apprentissage, condition qui de l'avis de tous les agents de bibliothèques rencontrés, est indispensable pour permettre aux apprentissages de se faire.

- *Dans les bibliothèques les plus « accueillantes », ont également été constitués des classeurs regroupant des documents et informations facilitant l'orientation des personnes vers des structures pouvant les aider dans leur parcours de demande d'asile ou leur quotidien*

- ***Problèmes rencontrés et moyens de les dépasser***

Bien sûr, l'accueil de ces publics a fait l'objet de tâtonnements par les équipes, leur a demandé de s'adapter et exige de leur part une importante réactivité, en lien avec les effets de « vagues » de publics soulignés dans la première partie.

Des points de tension ont ainsi été mis en avant par les membres des différentes équipes rencontrées, principalement autour :

- de l'accès aux postes informatiques, qui a tendance à faire l'objet d'usages conçus comme problématiques pour l'ensemble des établissements.

Les équipes ont eu à faire avec une sur-occupation des postes informatiques par les personnes nouvellement arrivées en France qu'ils ont réglée par divers moyens (suppression des poste de passage ou allongement du temps sur les postes de passage à 40 min, limitation du nombre d'entrée pour l'accès aux postes, etc.)

- des problèmes de cohabitation avec les autres publics de la bibliothèque, principalement en lien avec l'occupation des postes informatiques

- de la position parfois difficiles des agents qui portent en premier lieu ces politiques d'établissements, qui ont eu à développer leur savoir-faire sur le terrain et sont désormais considérés comme des « experts » de la question par leur direction mais à qui on ne semble pas toujours donner les moyens de renforcer ou professionnaliser leurs compétences (ex : refus de demande de formations en arabe ou farsi)

Les agents rencontrés soulignent toutefois tous la possibilité de dialoguer avec les publics concernés pour réajuster les usages le cas échéant et leur capacité à s'adapter aux règles de la bibliothèque dès lors qu'elles font l'objet d'un travail d'explicitation et d'explication orale.

B. Situation actuelle sur le territoire

Actuellement, on observe une situation d'engorgement global sur le Nord-Est parisien pour les personnes nouvellement arrivées en France.

Les solutions d'hébergement, toutes catégories de migrants confondues, sont saturées. C'est particulièrement le cas pour les hommes célibataires majeurs, qui « tombent » pour reprendre le terme usité, dans le droit commun.

La question de l'accueil de jour, qui découle de cette situation, est également une problématique non-traitée sur le territoire à ce jour. En effet, il existe très peu de lieux dédiés à ce type d'accueil, qui viendraient offrir des abris en journée pour des personnes qui dorment à la rue ou sont hébergées via le 115.

Enfin, en ce qui concerne l'apprentissage du français et l'accès aux prises électriques et à internet, il n'existe que très peu de ressources alternatives aux bibliothèques sur le territoire.

Ces différents facteurs expliquent qu'actuellement les bibliothèques publiques sont en première ligne dans l'accueil de ces personnes en journée.

1) Des populations sans solution d'hébergement

Si, à l'heure actuelle, il n'y a plus officiellement d' « évacuation » pratiquée sur le Nord-Est parisien par la Préfecture de police, il est possible que la situation évolue brusquement en fonction de la loi asile-immigration qui sera votée dans les prochains mois.

Toutefois, tous les acteurs sociaux rencontrés font état d'un accroissement de la traque policière depuis deux ans. L'objectif de la préfecture est d'empêcher la réinstallation des campements. Ainsi, Porte de la Chapelle, dernier grand camp évacué en août 2017, des camions de CRS stationnent de manière quasi-permanente. Les personnes à la rue sont contraintes à se déplacer de plus en plus et à se regrouper en petits groupes. Les associations et collectifs dénoncent ces pratiques policières comme du harcèlement et les élus locaux soulignent la précarisation des conditions de vie des personnes qu'entraînent ces choix politiques.

Des opérations dites de « mise à l'abri » sont toutefois régulièrement co-organisés par les maraudes sociales de la DPSP et la préfecture d'Île de France. Ces opérations sont effectuées dans le cadre d'une charte éthique rédigée en octobre 2017. Le principe central de cette charte est de proposer une solution d'hébergement, qui peut être accepté ou refusé par les personnes à la rue, sans aucun recours à la menace ni à la force.

Exemple : Opération de « mise à l'abri » pour le campement de Saint-Denis intervenue le vendredi 19 janvier 2018 : le camp regroupait environ 250 personnes. Environ 160 ont accepté la solution d'hébergement qui leur était proposée, soit au centre de premier accueil dit centre « Hidalgo » (50 places), soit dans un gymnase réquisitionné par la préfecture d'Île-de-France (environ 110 places), en attendant leur réorientation vers les CAES (centre d'accueil et d'étude des situations administratives).

Actuellement, selon la DPSP, il y aurait plus de 1000 personnes à la rue sur le Nord-Est parisien. Les solutions d'hébergement que peuvent proposer les maraudes sociales de la DPSP aux hommes célibataires sous procédure Dublin sont toutefois très rares, et ce d'autant plus qu'ils viennent de pays dit « sûrs ».

En effet, l'Etat pratique une politique qui consiste à établir des priorités dans les populations nouvellement arrivées pour l'hébergement d'urgence, en fonction de deux principaux critères :

- leur situation : personnes en famille, mineures et isolées ou célibataires

- leur statut : demandeurs d'asile ou personnes sous procédure Dublin

Les personnes célibataires sous procédure Dublin se situent au dernier échelon de cette hiérarchie. Quelques centres d'hébergement leur sont certes accessibles comme les CHU (Centre d'hébergement d'urgence), mais ils représentent finalement très peu de places eu égard à la situation humanitaire sur le territoire Nord Est parisien. De très nombreuses personnes ayant séjourné dans d'autres pays de l'UE avant d'arriver à Paris (Italie, Allemagne) soulignent que la France est le seul pays qui « laisse dormir les gens dehors ». A la rareté des centres d'hébergement ouverts à cette catégorie de population s'ajoute la problématique de l'assignation à résidence exigée lorsqu'on y est pris en charge. En effet, lorsqu'on est en instance de savoir si on va être obligé de faire sa demande d'asile dans le pays par lequel on est entré dans l'UE, et étant donné le climat politique actuel, il est de plus en plus fréquent que cette condition de l'assignation à résidence incite à décliner la solution d'hébergement.

A la rue, la seule alternative véritable pour ces personnes est le 115, qui est également engorgé.

Toutefois, le manque en solution d'hébergement ne concerne plus seulement les personnes célibataires majeures mais aussi, de plus en plus, les mineurs isolés.

Le DEMIE est en charge de l'évaluation de la minorité des personnes. Actuellement, les évaluations concluent la plupart du temps sur l'impossibilité de prouver la minorité des demandeurs d'asile, ce qui a pour conséquence une impossibilité de prise en charge par l'Aide sociale à l'enfance, qui dépend du Département, et est responsable de la prise en charge des jeunes « privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille » (circulaire ministérielle du 31/05/2013). Ainsi, selon l'ADJIE environ 80% des jeunes seraient actuellement déboutés du DEMIE. Le travail de l'ADJIE consiste de fait à saisir le juge pour enfants pour faire valoir de droit des mineurs à être pris en charge. En attendant leur passage devant le juge, ces mineurs se retrouvent de plus en plus souvent à la rue, ou hébergés par des collectifs citoyens.

Source : Carte des campements du Nord-Est parisien établie par la DPSP au 24 janvier 2018

2) La problématique de l'accueil de jour

Pour les personnes nouvellement arrivées en France à la rue ou hébergées par le 115, la question de l'accueil de jour se pose de manière aiguë. Il y a en effet très peu de structures qui pratiquent ce type d'accueil sur le territoire.

Ainsi les ESI (espace solidarité insertion) proposent des accueils de jour pour les personnes à la rue. Ces espaces, gérés par des associations en délégation de service public, sont au nombre de 15 sur le territoire parisien. Ils sont co-pilotés et co-financés par la Direction interdépartementale et régionale de l'hébergement et du logement 75 (DRIHL75), le département de Paris et la RATP (https://api-site.paris.fr/images/73170).

Dans le Nord Est est implantée à côté du Métro Jaurès rue de Meaux, la Maison du partage, gérée par l'Armée du Salut. D'après la Mairie de secteur, cet ESI accueille à l'heure actuelle 80% de publics «migrants ». Ces espaces sont toutefois conçus pour proposer de l'aide et de l'orientation pour un public de sans-abris « classique ». De plus, la Maison du partage ne donne pas d'accès à internet, à des postes informatiques ou à des prises pour recharger son téléphone.

Sur le Nord Est parisien, il existe une autre structure, le Cèdre, situé boulevard de la Commanderie dans le 19ème. Géré par le secours catholique, ce centre est dédié à l'aide aux demandeurs d'asile et aux réfugiés. Il propose depuis peu un accueil de jour (https://www.secours-catholique.org/le-cedre-un-centre-dentraide-dedie-aux-demandeurs-dasile-et-aux-refugies).

Dans ce contexte, les bibliothèques publiques du Nord Est parisien constituent de fait aujourd'hui des lieux d'accueil de jour.

C. Les ressources sur le territoire au regard des pratiques en bibliothèque

En plus d'être des lieux pour se mettre à l'abri, les bibliothèques publiques offrent un certain nombre de services qui constituent pour les publics de personnes nouvellement arrivées en France à la rue des ressources importantes (cf partie II). Qu'en est-il des possibilités d'apprentissage du français, d'accès au numérique et d'aide juridique et administrative sur le territoire du Nord Est parisien ? Nous proposons ici un premier état des lieux.

1) L'apprentissage du français

- ***Pour les personnes non-francophones***

En France, seules les personnes entrées légalement sur le territoire ont accès aux cours de français dispensés par l'OFII ou en délégation de service public par des associations. Il s'agit non pas d'une offre de formation mais d'une obligation d'apprentissage du français dans le cadre du « contrat d'intégration républicaine » (CIR) par lequel la personne fait la preuve de son « désir d'intégration ».

La Ville de Paris dispense également des cours de français mais ceux-ci sont payants et accessibles sur inscription en début d'année scolaire. Les publics de personnes nouvellement arrivées en France en demande d'asile classique ou sous procédure Dublin en sont, de fait, exclus.

Pour ces personnes, les pouvoirs publics ne proposent donc pas de formation au français. Des cours sont organisés par le secteur associatif, soit dans les centres d'hébergement, soit dans leurs propres locaux.

Ainsi à Paris, l'association « français langue d'accueil » organise des cours (https://francais-langue-daccueil.org/). Toutefois, ces ateliers sont réservés aux demandeurs d'asile et nécessite une inscription. Les campagnes d'inscription sont trimestrielles. Il s'agit de surcroît d'un programme de 9 heures par semaine par personne. Selon le site de l'association, à l'heure actuelle, 18 groupes d'une quinzaine de personnes allant de l'alphabétisation au niveau B1 sont encadrés par les bénévoles.

Pour les personnes nouvellement arrivées en France en demande d'asile ou sous procédure Dublin, la seule possibilité qu'il reste sont les cours dispensés par les bénévoles du pôle « apprendre le français » du BAAM (http://baamasso.org/fr/).

Ces cours ont pour principes : l'entrée libre à tout moment de l'année, l'accueil inconditionnel, la possibilité de venir lorsqu'on le veut. Des cours sont ainsi organisés dans la plupart des bibliothèques publiques du Nord Est parisien mais également dans certains locaux associatifs et en plein air, Métro Jaurès. Le français enseigné dans le cadre de ces cours est un français oral d'urgence destiné en premier lieu à des publics non-francophones.

Le français oral d'urgence

Certains bénévoles du BAAM ont progressivement élaboré une méthode d'apprentissage du français pour les personnes non-francophones nouvellement arrivées en France. Il s'agit d'un « français d'urgence » qui a pour objectif de permettre aux personnes de se débrouiller le plus rapidement possible dans leur vie quotidienne à l'oral. Cette méthode se fonde sur deux principes :

- d'abord, l'apprentissage à partir des verbes les plus courants de la langue française, dont la liste a été identifiée en s'appuyant sur des travaux de linguistique. Il s'agit de faire apprendre la conjugaison de ces verbes dans le cadre de phrases, ce qui permet dans le même temps d'acquérir du vocabulaire de base.

- ensuite, l'apprentissage à partir de situations de communication, où on fait travailler les personnes sur un dialogue de la vie quotidienne, qu'on leur fait répéter oralement plusieurs fois puis jouer, de manière à automatiser leur prise de parole lorsqu'elles se retrouveront face à cette situation « pour de vrai ».

Cette méthode est reprise par certains bibliothécaires dans le cadre de « l'aide aux devoirs » qu'ils proposent en journée.

Pour plus d'information : cf le document du BAAM pour les personnes bénévoles dispensant les cours de français : https://drive.google.com/file/d/1MYt1M_axc-e_U1AnOZjEz7Duxsp8G0ac/view

Les ateliers de conversation organisés par certains agents de bibliothèque constituent une autre ressource mobilisable pour l'apprentissage du français. Il apparaît cependant que cette proposition correspond à un niveau trop avancé dans la maîtrise de la langue par rapport au niveau généralement très faible des personnes en demande d'asile ou sous procédure Dublin qui fréquentent les bibliothèques publiques. Certaines équipes ont ainsi abandonné ce dispositif au profit de l'organisation d'un soutien pour les personnes suivant des cours du BAAM.

- ***Pour les personnes francophones peu ou pas alphabétisées***

Un autre besoin a été identifié pour les personnes en demande d'asile ou sous procédure Dublin francophones qui fréquentent les bibliothèques : l'alphabétisation. Or, les cours d'alphabétisation constituent aujourd'hui le « gros » manque, pour reprendre l'expression de plusieurs personnes rencontrées, dans l'offre en apprentissage du français inconditionnelle et sans inscription préalable sur le territoire Nord Est parisien.

En effet, s'il existe des cours d'alphabétisation dispensés par de nombreuses associations, ils sont destinés aux habitants des quartiers « politique de la Ville » des arrondissements concernés. La domiciliation à proximité des locaux où sont dispensés les cours est bien souvent une condition d'accès. Par ailleurs, ces cours sont généralement pleins avec leur seul public « cible », et comptent en majorité des jeunes femmes originaires de pays étrangers, dont certaines vivent en France depuis de très nombreuses années.

2) L'accès au numérique

En dehors des bibliothèques publiques, le territoire offre très peu d'espaces libres d'accès et gratuits permettant de se connecter à internet et de consulter des postes informatiques.

- ***Les EPN***

Les espaces publics numériques sont une quinzaine répartis sur le territoire parisien. Ils ont pour mission de « rendre le numérique accessible et compréhensible de tous » (http://www.epn-paris.org/notre-mission/).

Ainsi, sur le Nord Est parisien existe un EPN, appelé Espace19 numérique. Il offre des postes en accès libre pour des créneaux de deux heures pour les personnes ayant adhérées au centre (20 euros l'année), ainsi que des formations gratuites ou payantes dont le montant dépend du quotient familial. Cet espace a pour public principal des personnes âgées habitant dans le quartier. Il n'accueille pas de public nouvellement arrivé en France et n'a pas la capacité de le faire.

- ***Le Cèdre***

Ce centre d'entraide pour demandeurs d'asile et réfugiés géré par l'Armée du Salut, et déjà évoqué dans l'accueil de jour, propose des ateliers informatiques. Ces formations qui regroupent une douzaine de participants par séance ont pour public des personnes par ailleurs prises en charge par la structure. En dehors des ces ateliers, la salle informatique, qui dispose de 8 postes connectée à internet, est accessible. D'après la bénévole référente pour ces ateliers informatiques, cet espace qui fonctionne comme un cybercafé gratuit, serait de moins en moins utilisé, tandis que les prises électriques à disposition dans le cadre de l'accueil de jour sont fortement convoitées, de même que l'accès au wifi de l'établissement via les téléphones mobiles.

On retrouve ici les effets des transformations rapides des pratiques, avec la montée en puissance des usages mobiles, présentées dans la partie II.

3) L'aide administrative et juridique

Il existe au niveau du territoire un important maillage d'associations qui proposent aux personnes nouvellement arrivées en France de l'aide administrative et/ou juridique (BAAM, GISTI, Cimade, ATMF, Dom'Asile, Elena, RESF, ADJIE, ordre des avocats, etc.). Les bénévoles tiennent des permanences dans différents endroits. Elles semblent cependant être peu intégrées dans les bibliothèques, qui, pour certaines, font un travail d'orientation des personnes vers ces structures.

Il semble par ailleurs que les bénévoles de ces associations soient à l'heure actuelle débordés. Ainsi, aux permanences tenues par l'ADJIE les lundis et samedis matin à l'Antenne Jeunes avenue de Flandres, pour l'aide administrative des mineurs, 5 bénévoles accueillent près de 50 personnes par permanence. Les personnes sont incitées se présenter dès 7h30 du matin pour espérer avoir un rendez-vous.

La question de l'accès à des locaux pour pouvoir tenir les permanences est parfois problématique, ainsi que le montre l'exemple de l'Antenne Jeunes du bd de Flandres, qui, face à l'afflux des personnes mineures nouvellement arrivées souhaitant obtenir l'aide de l'ADJIE, a décidé de réduire les permanences pour se concentrer sur son public cible, tel que définit dans le cahier des charges de gestion de la structure : les jeunes du quartier.

IV. CONCLUSIONS, PISTES ET PRECONISATIONS

A. Principaux constats

Les observations effectuées pour ce travail tendent à montrer que les personnes nouvellement arrivées en France ne constituent pas dans la bibliothèque une catégorie de public posant davantage de problèmes que les autres en termes de non-respect du règlement ou de sécurité.

Leur présence vient par contre interroger de manière aiguë l'organisation générale du travail de l'établissement ainsi que les pratiques professionnelles des agents, tous métiers confondus.

Il semble en effet qu'elle donne lieu à une dramaturgie spécifique chez les professionnels. Celle-ci est à la fois liée à la question politique des « migrants » et à celle de l'identité de la bibliothèque en tant qu'établissement en pleine refondation, regroupant des professionnels s'interrogeant fortement sur leurs missions et le sens de leur travail.[2]

En effet, au-delà de la question pragmatique de l'accueil, la fréquentation de la BSI par ces personnes nouvellement arrivées en France s'impose comme une problématique d'économie morale.

Le sociologue Didier Fassin définit l'économie morale comme la « production, répartition, circulation et utilisation des émotions et des valeurs, des normes et des obligations dans l'espace social » (Fassin, Eideliman, *Les économies morales contemporaines*, 2012 : 37)

Il précise : « d'un côté, les normes, les valeurs, les émotions existent dans un espace public national, voire international où se déploient par exemple les principes du libéralisme, les fondements de la justice, les droits de l'homme, la raison humanitaire, mais d'un autre côté ces normes, valeurs et émotions peuvent prendre des formes singulières et spécifiques dans des cadres locaux, tels que des groupes sociaux, des professions, des institutions ». (Fassin, Eideliman, 2012 : 38)

[2] Il convient de souligner à ce propos que les équipes de la BSI ont accueilli avec beaucoup de bienveillance le binôme d'enquêteurs, et ont exprimé les fortes attentes que suscite cette démarche diagnostique ainsi que leur souhait d'en connaître les résultats.

Ici, c'est bien cette déclinaison à l'échelle de la bibliothèque de la problématique morale globale de l'accueil des « migrants » dont il s'agit, et qui s'articule à celle de savoir ce que doit être un espace public de lecture, et à l'histoire institutionnelle de la BSI.

Face à cette problématique, et c'est le dernier grand constat qu'on peut tirer de ce diagnostic, les professionnels de la BSI construisent à ce jour des réponses individuelles. En effet, ils ne disposent pas d'un espace pour penser collectivement cette question, et la direction n'a pas encore clarifié sa position quant à la façon dont ils doivent y répondre.

B. Piste de travail et préconisations

Selon nous, la BSI ne peut plus à ce jour faire l'économie d'un véritable travail sur cette question. La direction doit se positionner : est-ce dans les missions de la BSI d'accueillir ce public ou non ? Si c'est le cas, la bibliothèque doit alors se donner les moyens de construire une politique d'accueil collectivement partagée.

De notre point de vue, cela implique deux points essentiels :

- **Ce choix de l'accueil doit être décliné opérationnellement par une réflexion organisationnelle**. Il est en effet très important selon nous que le travail ne se limite pas à déclarer que la BSI a vocation à accueillir ce public. Les équipes doivent faire le point sur l'existant et proposer un ensemble d'actions concrètes d'évolution de l'offre, d'aménagement des espaces, et de mise en place de nouveaux services.

- **Ce choix de l'accueil doit faire l'objet d'une pratique professionnelle partagée à la BSI au regard de ce public**. En effet, actuellement, cette question ne fait pas l'objet d'un « travail d'équipe » au sein de la bibliothèque. Pour reprendre la définition proposée par le sociologue Bertrand Ravon : « Le travail d'équipe émerge concrètement lorsque celle-ci se trouve confrontée à une situation complexe et qu'elle réussit, par une réflexion conjointe autour des pratiques et des activités de chacun à développer une représentation et une position commune du mode de résolution de cette situation. Le « faire-équipe » passe donc par la possibilité d'exprimer des désaccords, d'accepter des dissensus pour ensuite, une fois la réflexion commune partagée, trouver des points d'accords qui positionnent l'équipe face à sa tâche et à sa charge de travail. En résumé « faire équipe suppose l'exercice collectif d'une réflexivité critique » (https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00801268).

Ce travail de réflexion collective est une condition du travail d'uniformisation des pratiques professionnelles sur cette question, qui constitue une nécessité, et passera également à notre avis nécessairement par de la formation.

Sur ce point, un **plan de formation** dédié pourrait être construit. Il pourrait comprendre selon nous trois principaux volets :

- une formation à l'interculturalité « déculturalisante » pour permettre aux personnels de déconstruire les stéréotypes et préjugés en lien avec ce public

- une formation à l'accueil non discriminatoire

- une formation à la rédaction des comptes rendus de jour comme véritable outil de travail interne visant à améliorer l'accueil des publics à la BSI.

Voici quelques déclinaisons concrètes que pourrait prendre ce choix de l'accueil :

- **Créer une fonction de médiation** auprès des personnes nouvellement arrivées en France à la bibliothèque. Les missions associées à ce poste pourraient être : réguler l'espace, promouvoir des micro-actions, interagir entre les ressources de la bibliothèque et le public migrant, créer des documents supports (traduction de l'existant, outil d'orientation, cartographie des lieux ressources, etc), faire le lien avec les agents de bibliothèques et de sécurité, être en lien avec les autorités du territoire.

Ce travail pourrait être pris en charge soit par un agent de bibliothèque, soit par une personne extérieure, mais il convient dans tous les cas d'être vigilant au fait :

- que la création d'un poste de médiation ne se fasse pas au détriment d'une évolution globale des pratiques des agents de la bibliothèque vis-à-vis de ce public et d'une préoccupation communément partagée

- que la personne recrutée travaille en collaboration étroite avec les agents de bibliothèque et les agents de sécurité

- que cette personne maîtrise le français, l'anglais et l'arabe

- **Se positionner comme un lieu d'orientation pour les personnes nouvellement arrivées en France qui viennent à la BSI**. La nécessité de comprendre le système juridico-administratif français et de repérer les structures de soutien est apparue comme un besoin important pour les personnes rencontrées.

En tant qu'établissement public, la bibliothèque pourrait endosser un rôle d'aide à l'orientation des personnes. Face à l'importante évolutivité du contexte, ce rôle d'orientation impliquerait un important travail de veille sur la législation, les structures ressources, l'évolution à l'échelle du territoire, etc. Cette offre pourrait être complétée par la tenue dans les murs de l'institution de permanences associatives sur les questions juridiques et administratives.

Globalement, **il convient selon nous de penser la création de différents services comme une filière dont les personnes nouvellement arrivées en France fréquentant la BSI pourraient se saisir en fonction de l'évolution de leur situation et leur trajectoire.** Il s'agirait alors à la fois :

- d'être un lieu d'accueil bienveillant pour les personnes à la rue qui viennent d'arriver, et qui engloberait un accès facilité aux prises et aux postes informatiques, la tenue de permanences d'orientation, des permanences pour l'aide administrative et juridique, l'organisation de cours de français oral d'urgence, etc.

- d'être un lieu ressource où les personnes pourraient ensuite développer d'autres modes d'usage en leur permettant, une fois leur situation partiellement stabilisée, de s'investir dans des apprentissages et de la formation avec l'organisation de cours de FLE, un atelier de conversation, un cours d'alphabétisation, ainsi qu'une aide à la formation en lien avec la cité des métiers, etc.

Partant de là, il serait possible de :

- mettre en place différents cours de français : un cours de français oral d'urgence, un cours de FLE, un cours d'alphabétisation, afin de répondre aux principaux publics présents : public arabophone débutant ou plus avancé, public francophone faiblement lettré voire analphabète.

- Proposer une filière spécialisée pour la prise en charge de ce public à la cité des métiers

- Penser l'accès à internet dans la bibliothèque depuis les expériences utilisateurs de ce public, en proposant un accès facilité au web et un équipement en tablettes tactiles.

En tant qu'établissement public du ministère de la Culture implanté dans le Nord Est parisien, **la BSI pourrait également selon nous se positionner comme un acteur du territoire** sur cette question.

- en promouvant auprès des autorités publiques l'ouverture d'un lieu d'accueil de jour inconditionnel dédié au numérique (avec connexion internet et prise téléphonique).

- en initiant la mise en place et l'animation d'une coordination inter-bibliothèques (bibliothèques de la ville de Paris, BPI, etc.) pour permettre la mutualisation des outils, l'élaboration et la transmission de bonnes pratiques, voire la mise en place d'une gestion concertée des flux.