

vivre-ensemble TRANSGRESSER, FRANCHIR OU DÉPLACER LES FRONTIÈRES ?

PAR STÉPHANIE GIRMA, MATTHIEU GRADELET & CÉCILE VIVIER

Comment accueillir nos publics lorsqu'ils transgressent les règles et nous reposent la question des frontières établies avec eux ? Compte rendu du travail des équipes des médiathèques de Jaude et Hugo-Pratt.

Les publics allophones se sont mêlés au reste des usagers pour un moment de jeux à la médiathèque de Jaude.



Médiathèque de Jaude

Entrer dans une médiathèque pour emprunter des documents, assister à un atelier ou utiliser les ordinateurs... Des gestes anodins voire quotidiens pour une grande partie de nos usagers. Mais comment faire pour tous ces usagers pour qui franchir le seuil d'une médiathèque revient à franchir une frontière, qu'elle soit culturelle, linguistique ou sociale ? Comment réagir, en tant qu'équipe, pour assurer un accueil de qualité et être les médiateurs des lieux, des services et des collections ? Comment travailler sur cette notion de frontière qui semble séparer aussi bien les usagers des lieux que les bibliothécaires ? Selon le philosophe Christian Ruby, la frontière « détermine des circonscriptions, des séparations, des démarcations, entre les éléments séparés face auxquels un choix doit être fait : soit l'indifférence ou la peur réciproques, soit la contiguïté paisible, soit la disposition de seuils et de passages, soit le mélange¹ ».

Cette définition de la frontière a été travaillée par les équipes des médiathèques de Cournon et de Jaude du réseau de lecture publique de Clermont Auvergne Métropole. La médiathèque Hugo-Pratt de Cournon se trouve en périphérie de Clermont-Ferrand, à proximité directe d'un collège et d'une Zone Urbaine Sensible. Ce contexte territorial a généré une forte affluence d'adolescents dans les lieux. La médiathèque de Jaude quant à elle se situe en centre-ville de Clermont-Ferrand et a vu arriver, il y a un peu plus d'un an et demi, un afflux important de personnes allophones.

¹ RUBY, Christian. Hier et maintenant, ici et ailleurs. Propos prononcés à Avignon, le 15 juillet 2018, théâtre des Doms. <http://tinyurl.com/hiermaintenant-iciailleurs>

Comment faire pour tous ces usagers pour qui franchir le seuil d'une médiathèque revient à franchir une frontière

Des équipes démunies

Il n'y avait pas de consensus dans les équipes des deux établissements sur les réponses à apporter à ces situations nouvelles. À Jaude, il n'était pas évident pour tous que nous devions adapter nos pratiques à ce nouveau public pour faciliter son intégration au sein de la médiathèque. Il semblait plus naturel pour certains que lui s'adapte à nos usages et nos pratiques. En effet pourquoi aménager nos procédures alors que nous refusions toutes dérogations pour des usagers dits traditionnels ? Le cas s'est présenté lors des inscriptions où le règlement de la médiathèque exige la présentation d'une pièce d'identité ; nous avons rapidement transigé sur cet impératif avec le public migrant qui n'était pas forcément en capacité de nous fournir ces justificatifs.

Face aux situations conflictuelles à Cournon et parce que nous ne possédions pas encore les outils pour dépasser la frontière communicationnelle avec les adolescents, nous en avons exclu certains, telle une mesure d'urgence pour rétablir le calme dans les espaces. Reposer les limites à ne pas dépasser était une première étape avant de formaliser clairement nos problématiques et commencer à réfléchir à des solutions.

Les questionnements au sein des deux équipes étaient communs : qui sont ces publics ? Comment créer ou recréer du lien ? Quelle attitude commune adopter pour rendre plus souples ces frontières culturelle et intergénérationnelle ?

L'idée est alors apparue qu'il ne s'agissait pas d'abolir ces frontières mais de les mettre au service du vivre ensemble.

VIVRE ENSEMBLE OU AFFIRMER LES FRONTIÈRES COMME LIEUX DE PASSAGE

Orchestrer la discussion au sein des équipes

Franchir la porte, symbolisant la frontière physique : une étape positive qu'il a fallu réaffirmer comme telle au sein de l'équipe de la médiathèque de Jaude, pour pouvoir remplir nos missions premières à savoir accueillir tous les publics « sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale² ».

² Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la Bibliothèque Publique, 1994

Les adolescents pour l'une et les publics allophones pour l'autre ont mis en lumière la frontière qui séparait les usagers des bibliothécaires voire même les bibliothécaires entre eux. L'accueil de ces publics a amené les équipes à travailler sur les postures d'accueil, la constitution des collections et la mise en place d'actions. Parallèlement, la place de nos établissements a été redéfinie sur leur territoire via des partenariats.

LE FRANCHISSEMENT DES FRONTIÈRES

La mise en lumière des frontières en service public

À la médiathèque de Cournon, nous avons été confrontés à de nombreuses attitudes provocatrices de la part des adolescents. L'envahissement des espaces, le non-respect du matériel, des règles de vie et du personnel (agressivité verbale, tutoiement, recherche du conflit) : autant de frontières franchies par ces adolescents. Destabilisée, l'équipe a éprouvé des difficultés à se positionner. Nous avons alors pris conscience du fossé qu'il existait entre nos attentes de professionnels et les besoins spécifiques de ces usagers ainsi que de l'inadéquation de nos méthodes d'accueil.

Ces frontières se sont abruptement matérialisées à la médiathèque de Jaude par la barrière de la langue mais aussi par l'incompréhension ou l'ignorance des règles d'usage du lieu (utilisation du téléphone portable, volume des conversations en groupe, etc.). La cohabitation entre les publics étant devenue chaotique, les usagers de Cournon ont modifié leurs habitudes de fréquentation et d'utilisation des lieux pour éviter d'être confrontés aux adolescents ; les usagers de Jaude ont manifesté quant à eux de l'intransigeance face à un public ne maîtrisant pas les codes de la médiathèque.





LES PARTENARIATS PRINCIPAUX DES MÉDIATHÈQUES

Médiathèque de Cournon

- Insignis (association de soutien en mathématiques de la 6^e à la terminale) : mise à disposition de salles de travail.
- Ludothèque de Cournon : délocalisation des jeux à la médiathèque.
- CAF : co-animation d'ateliers autour de la parentalité et de l'inclusion numérique.
- Centre médico-psychologique : sensibilisation des adolescents au lieu culturel pour favoriser l'intégration sociale.

Médiathèque de Jaude

- CIMADE : participation de la médiathèque au festival Migrant Scène.
- SAMA (Service Accompagnement Migrants Auvergne) : délocalisation de cours de français à la médiathèque.
- RESF (Réseau Éducation Sans Frontières) : déploiement de l'Ideas Box sur un lieu de résidence de mineurs isolés.
- Forums Réfugiés-COSI : des actions hors-les-murs ont lieu régulièrement dans un CAES (Centre d'Accueil et d'Examen de Situation administrative).

L'idée est alors apparue qu'il ne s'agissait pas d'abolir ces frontières mais de les mettre au service du vivre ensemble

Pour cela nous avons d'abord travaillé sur la définition même de la migration en organisant des rencontres avec des acteurs associatifs locaux (plus particulièrement la CIMADE) qui ont, grâce à des temps d'échanges avec l'équipe, répondu à nos questions et surtout expliqué les réalités de la migration : ses raisons, ses enjeux, ses impacts humains et psychologiques et surtout ses réalités matérielles et administratives.

Cet éclaircissement, cette découverte pour certains, du *parcours du migrant* nous a fait prendre conscience collectivement des difficultés liées à la migration et nous a donné l'impulsion pour changer nos pratiques en assouplissant nos procédures d'inscription. Nous avons essayé d'atténuer la frontière administrative pour faciliter le plus possible l'accueil de ce public.

À la médiathèque de Cournon, cette requalification positive de la notion de frontière s'est traduite par la mise en place d'une démarche qualité d'accueil afin de rendre poreuse la frontière qui nous séparait d'eux. Le but avant tout était de fédérer l'équipe autour de ce projet, de communiquer et de faire preuve de bienveillance. Ces valeurs communes associées à un travail de co-construction sur la charte d'accueil ont amorcé le changement de posture des professionnels. Dans la continuité de ce dispositif, une réorganisation complète du lieu a été repensée. La création d'espaces différenciés a ainsi permis le déploiement de nouveaux usages, devenus plus facilement repérables par les adolescents : un espace documentaire où le travail est privilégié, des espaces détentes aux usages plus libres, une salle d'activités avec possibilité de jouer aux jeux vidéo, etc. Cette réorganisation a favorisé la convivialité et la fluidité des passages d'un espace à un autre, à différents moments de la journée ou au cours de la vie.

Un bibliothécaire mobile a parallèlement été mis en place pour évoluer dans les espaces, aller à la rencontre des adolescents afin de renouer le dialogue et ré-amorcer la cohabitation des publics.

À la rencontre de notre public et des acteurs du territoire

L'un des axes de travail des équipes a été d'identifier et de rencontrer les partenaires potentiels du territoire pour acquérir une meilleure compréhension de ces publics et des représentations qu'ils avaient de nos établissements.

Un travail de longue haleine a débuté pour renforcer nos dispositifs et les rendre pérennes. À Cournon, des relations avec le service politique de la ville et la police municipale se sont créées. Ces appuis locaux, avec possibilité de faire appel à des médiateurs, ont permis de développer une connaissance plus fine des publics accueillis. Une vigilance bienveillante s'est mise en place, permettant si nécessaire de tirer la sonnette d'alarme auprès des responsables légaux ou institutionnels pour des adolescents en difficulté qui nécessitaient une prise en charge.

De plus, l'ouverture de certains espaces de la médiathèque dans le cadre de la co-construction de projets, avec notamment la mise à disposition de salles, a amené nos partenaires (Insignis, ludothèque, Centre médico-psychologique) à se familiariser avec les lieux et se les approprier.

Le développement des accueils ciblés pour créer du lien avec les jeunes était une des conditions nécessaires à la bonne réussite de ce projet. Nous avons ainsi développé un dispositif de visites découvertes à destination des classes de collèves situées à proximité de la structure. Cette dernière est ainsi devenue un lieu familier, ludique et attractif. Le développement de l'action culturelle a

L'un des axes de travail des équipes a été d'identifier et de rencontrer les partenaires potentiels du territoire



Tournoi de jeux vidéo à la médiathèque Hugo-Pratt pour recréer de la convivialité.

Médiathèque Hugo-Pratt

également contribué à faire tomber les préjugés et les frontières existantes dans l'inconscient collectif, qui empêchaient la fréquentation spontanée du lieu.

La réflexion à Jaude a porté dans un premier temps sur la création d'un réseau de partenariats avec des acteurs associatifs primo-accueillants. Nous avons concentré notre action sur une politique d'accueil découverte à destination des groupes, des formateurs et des accompagnants, nous donnant l'occasion de jouer pleinement notre rôle de médiateur avec le public et avec les collections que nous avons enrichies par nos échanges. La médiathèque a ainsi été identifiée comme un lieu-ressource. Ce travail de partenariat a peu à peu déconstruit nos *a priori* liés aux fantasmes entretenus sur le public migrant, la plupart du temps considéré comme une population à *l'altérité radicale et définitive*.

Nous avons également mis en place des outils pour aboutir à une communication plus aisée entre l'équipe et le public : traduction systématique en anglais des procédures d'utilisation de nos services numériques, création de guides bilingues en sept langues, etc. Ces guides sont accessibles à tous, matérialisant ainsi auprès de l'ensemble du public l'existence de cette frontière linguistique

entre usagers et professionnels dans la médiathèque. Des échanges avec notre public dit traditionnel ont alors eu lieu autour de la situation que nous partageons au quotidien. Ces outils ont apaisé une grande partie de l'équipe qui, même si elle ne peut pas répondre systématiquement à toutes les demandes, sait maintenant à qui s'adresser pour apporter une solution ou est en capacité de donner une réponse de premier niveau à un locuteur étranger.

Nous n'avons pas fait un choix entre contiguïté, seuils et mélange mais des choix d'écoute et de posture envers les usagers pour créer un lieu du vivre-ensemble. Le travail effectué dans les deux équipes nous a conduit à affronter nos appréhensions et à accepter la possibilité du débordement de la règle.

Les frontières continueront d'exister ; notre rôle est de les questionner, d'en favoriser

Ce travail nous rappelle [...] la place que les bibliothèques et nous bibliothécaires jouons dans la société pour faire du mot inclusion une réalité quotidienne

le passage, de déplacer les lignes. Prendre conscience de cette notion de frontière nous pousse à réajuster continuellement nos pratiques en garantissant au mieux la cohabitation entre les publics. Ce travail nous rappelle, s'il était nécessaire, la place que les bibliothèques et nous bibliothécaires jouons dans la société pour faire du mot inclusion une réalité quotidienne. ■