

La mixité sociale dans les lieux culturels

Contre l'exclusion, les médiathèques en première ligne

Réceptacles des tensions qui secouent la société française, les bibliothèques peuvent aussi jouer un rôle pour promouvoir le « vivre-ensemble ».

Les médiathèques sont des lieux passionnants à étudier pour qui veut prendre le pouls de la société française. Avec dix-sept mille lieux de lecture ouverts à tous dans l’Hexagone, elles constituent, avec d’autres points d’accès au livre, le premier réseau public sur le territoire, derrière celui de La Poste. « Elles font un travail remarquable pour prévenir et lutter contre l’exclusion dans les grandes villes, mais davantage encore dans le monde rural, les banlieues, pour l’aide aux démarches administratives, l’accueil des migrants, l’accompagnement de tous les publics que l’on dit “spécifiques” faute

20%

C’est le pourcentage de la population française qui n’a pas accès à Internet. Soit 13 millions de personnes dans l’Hexagone.

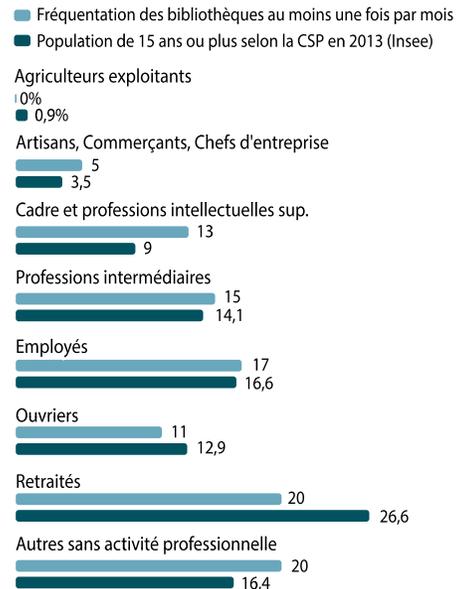
de savoir comment les appeler. », écrivait Érik Orsenna dans le rapport commandé par le gouvernement Macron, « Voyage au pays des bibliothèques » (février 2018). « Le rôle social des bibliothèques prend un tour plus vif », convient sobrement Dominique Lahary, ancien bibliothécaire dans le Val-d’Oise, qui constate que « les catégories populaires sont désormais plus présentes qu’avant ». Chantal Ferreux, secrétaire générale de l’association des Bibliothécaires de France (ABF), renchérit : « Les bibliothèques sont depuis longtemps des lieux de mixité sociale, mais on le revendique davantage aujourd’hui. »

Dans les villes où les différences sociales sont très marquées, certains établissements se distinguent par la priorité qu’ils donnent à la « mixité sociale ». Il s’agit notamment des réseaux des médiathèques situés en Seine-Saint-Denis (93) – de Plaine-Commune (Aubervilliers, La Courneuve, Épinay-sur-Seine, L’Île-Saint-Denis, Pierrefitte-sur-Seine, Saint-Denis, Saint-Ouen-sur-Seine, Stains et Villetaneuse) et d’Est-Ensemble (Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil-sous-Bois, Noisy-le-Sec, Pantin et Romainville) –, de la bibliothèque de Choisy-Le-Roi, dans le Val-de-Marne (94) et des bibliothèques parisiennes de Beaubourg (4^e), Vaclav-Havel (18^e) et Louise-Michel (20^e).

« Créer des ponts » entre les classes sociales

Montreuil-sous-Bois est une ville de Seine-Saint-Denis segmentée socialement entre le Bas-Montreuil, qui est en cours d’embourgeoisement, et le haut de la ville où vivent en majorité des classes populaires. Dans cette agglomération, les bibliothèques sont organisées en réseau intercommunal dont le but affiché est de réduire le fossé qui s’est creusé entre les habitants. « L’objectif est que tout le monde se sente légitime de venir à la bibliothèque et de faire venir ceux qui ne viennent pas », explique Fabrice Chambon, directeur des bibliothèques de Montreuil et vice-président de l’association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis. Pour y parvenir, un grand nombre de projets sont déployés. « Chaque année, nous organisons une émission de télévision sur des thèmes différents, comme l’inégalité filles-garçons, l’amour,

MIROIR DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE



Source : ministère de la Culture. Base : ensemble de la population, enquête 2016 et Insee, RP 2013.

etc. Deux classes travaillent à la création de l'émission, et nous nous arrangeons pour que l'une vienne d'un quartier défavorisé et l'autre d'un endroit plus aisé, détaille le directeur, tout en ajoutant que ces initiatives ont le mérite de faire en sorte que ces enfants se croisent alors que d'ordinaire ce n'est pratiquement jamais le cas ».

Il en est de même pour le club de lecture, rassemblant une cinquantaine de jeunes environ : « S'il attire davantage de jeunes filles issues de familles aisées, il compte aussi cinq, six jeunes qui, *a priori*, n'auraient pas intégré ce groupe. » Après ces expériences, certains continuent parfois à se fréquenter. « Il arrive même qu'ils partent en vacances ensemble, poursuit F. Chambon, et quand c'est le cas, c'est gagné, cela signifie que nous avons réussi à créer des ponts. »

Montreuil-sous-Bois, ville très engagée dans la promotion de la mixité sociale, a la chance de pouvoir compter sur un grand nombre d'intervenants dans le domaine culturel, un secteur qui emploie 10 % de ses habitants. Une vraie richesse car les bibliothèques ne fonctionnent plus en autarcie. « On travaille avec des partenaires de toutes sortes, issus des champs associatif, culturel, social », confirme Fabrice Chambon. À charge pour ces acteurs de faire le lien entre les médiathèques et des migrants, des jeunes en situation d'exclusion ou d'autres personnes en difficulté. « Si nous nous contentions de mettre une pancarte à la porte de la bibliothèque disant "venez chez nous", il y a peu de chances pour que cela suffise à convaincre ces publics, plaisante le directeur, alors que dans le cadre d'un stage de français langue étrangère [FLE], un migrant aura l'occasion de visiter la bibliothèque, de prendre sa carte et de repartir avec des méthodes de langue sous le bras ! S'il est bien accueilli, il se sentira légitime et aura peut-être envie de revenir... » Grâce à une association dédiée aux personnes en situation d'exclusion ou au Centre communal d'action sociale (CCAS), la médiathèque de Montreuil favorise ainsi l'intégration de personnes vivant en marge de la société.

L'hameçon des jeux vidéo

Dans l'ancien quartier populaire de La Plaine-Saint-Denis, en Seine-Saint-Denis, la bibliothèque Don-Quichotte est entourée de nombreux sièges sociaux de grandes entreprises. Elle draine un public mixte, constitué de cadres et d'ingénieurs, de familles modestes et de personnes très défavorisées ; l'agglomération dionysienne étant en outre réputée pour regrouper plus de cent cinquante nationalités.

DES MÉDIATHÈQUES POUR RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

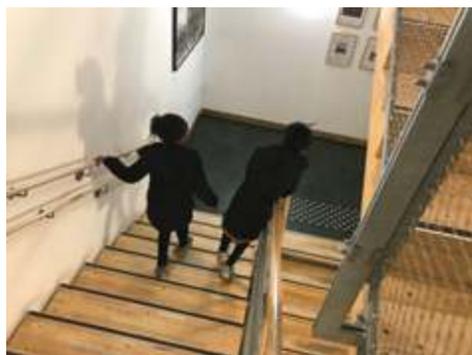
Les bibliothèques ont un rôle clé à jouer dans le cadre du plan national pour l'inclusion numérique lancé par le gouvernement en 2018. Beaucoup de familles nombreuses n'ont qu'une seule connexion à leur domicile. « Les bibliothèques sont des outils inestimables pour lutter contre toutes les fractures, la fracture culturelle, la fracture sociale, la fracture sociétale et peut-être la plus dangereuse de toutes aujourd'hui : la fracture numérique », relève Érik Orsenna dans un rapport remis à Emmanuel Macron

en 2018. « Les accès Wi-Fi et les postes multimédias disponibles dans des milliers d'équipements constituent une ressource précieuse pour la réussite du grand plan lancé par le gouvernement », estime l'académicien, qui préside l'Observatoire national de la lecture. « Pour aller vers les Français sans accès à Internet, les bibliothèques ont tissé des partenariats avec de nombreuses associations qui interviennent dans le champ social, avec les Centres communaux d'action sociale, avec les agences de Pôle emploi. »



Située en plein cœur du 18^e arrondissement de Paris, dans un quartier socialement contrasté, la bibliothèque Vaclav-Havel accueille de nombreux enfants de familles pauvres, souvent d'origine étrangère.

© J. Porier



Pour fidéliser les enfants, les médiathèques proposent des activités qui vont bien au-delà du prêt du livre.

© J. Porier



OU S'ARRÊTERA LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES ?

Loin de n'être que des endroits où l'on range et classe les livres, les bibliothèques se sont réinventées pour devenir des lieux de vie, entre le domicile et le travail. C'est la théorie développée par le sociologue américain Ray Oldenburg dans les années 1980, actualisée par Mathilde Servet, directrice adjointe de la médiathèque Marguerite-Yourcenar située dans le 15^e arrondissement de Paris, dans un mémoire publié en 2010. À tel point que ce concept de « troisième lieu » inspire la conception

des bibliothèques modernes. Leur rôle serait de favoriser la diversité des pratiques culturelles et de tisser des liens entre les différentes populations d'un territoire.

« Les bibliothèques s'agrandissent, se modernisent, laissant plus de place au public et de moins en moins au rayonnage. Les gens ne viennent plus forcément pour regarder les livres mais pour s'emparer du lieu et y être », résume Dominique Lahary, ancien directeur de la bibliothèque départementale du Val-d'Oise.

« Le réseau de La-Plaine fait un gros travail de démocratisation à travers son offre culturelle et ses services. Par exemple, nous organisons des ateliers de jeux vidéo pour attirer ceux qui ne sont jamais venus. Ou encore des tournois de football en ligne avec d'autres médiathèques. Succès garanti ! », sourit Marion Pitous, la directrice de l'établissement. Pour les agents, le fait que ces jeunes franchissent les portes de leur médiathèque est déjà un premier succès. Cela leur permet ensuite d'aller à leur rencontre pour les inciter à emprunter des mangas, voir des films d'animation ou encore à participer à des ateliers de théâtre ou d'écriture. Bref, autant d'occasions de partage avec des personnes d'autres milieux sociaux, d'autres cultures ou d'autres âges. « On a vu des migrants se fondre dans la masse des ados pour jouer à des jeux vidéo ou assister à des projections de films en anglais. Des réfugiés ont même animé des ateliers d'anglais pour les enfants ! », raconte la jeune femme.

Il y a encore quelques mois, il suffisait de traverser la rue pour accéder à l'un des plus grands campements de migrants en France. « En 2019, le camp s'était établi ici, juste en face, une centaine de tentes, avec environ cinq cents personnes qui vivaient là dans des conditions déplorables, raconte encore Marion Pitous. Certains jours, les réfugiés étaient près de cinquante à venir ici. Ils venaient pour avoir chaud ou froid, selon la saison, pour brancher leur téléphone, utiliser les toilettes ou tout simplement avoir un peu de réconfort. » Depuis trois ans, la bibliothèque Don-Quichotte vit ainsi au rythme des installations et des démantèlements des camps avoisinants, ce qui change beaucoup son quotidien et la vie des usagers. D'une dureté extrême, cette situation n'est cependant pas unique. Avec l'amplification des migrations, d'autres établissements culturels franciliens, comme la bibliothèque Vaclav-Havel dans le 18^e arrondissement de Paris, doivent répondre à la misère qui frappe à leurs portes. Ces circonstances exceptionnelles viennent s'ajouter à des problèmes de précarité grandissants en région parisienne.

À Beaubourg, un accueil inconditionnel

Dressée depuis 1977 en plein cœur de Paris (4^e), la Bibliothèque publique d'information (BPI) du centre Georges-Pompidou a toujours été un cas particulier en Île-de-France. Plus expérimentale que les autres établissements, la BPI est considérée comme une référence en matière d'accueil. Ouverte soixante-deux heures par semaine, elle se veut accessible à tous depuis ses débuts. « Elle compte parmi ses milliers de visiteurs

quotidiens des personnes en situation de pauvreté qui y trouvent la sécurité et des opportunités de rencontres et d'activités », décrit la sociologue Camila Giorgetti, co-auteure avec Serge Paugam de l'ouvrage *Des Pauvres à la bibliothèque, enquête au Centre Pompidou* (PUF, 2013). Et force est de constater que cette philosophie de la tolérance perdure au fil des années. « Les directions changent mais l'esprit est le même. L'accueil est inconditionnel. Nous acceptons tout le monde, sans carte d'inscription, sans avoir à se justifier, à condition de respecter notre règlement », insiste Sylvie Bonnel, cheffe du département des publics.

Dans leur enquête de terrain, les deux sociologues se sont penchés sur les motivations des personnes qui fréquentent les lieux. « Elles viennent régulièrement ici parce que l'endroit répond, d'une part, à leur nécessité vitale (se chauffer, manger, dormir) et, d'autre part, à leurs besoins subjectifs, intimes, qu'ils ressentent sous forme de rêves, d'espoirs, d'attentes personnelles et qu'ils ne peuvent exprimer nulle part dans la ville », écrivent-ils. La BPI en vient donc à remplir « une double fonction de protection et de reconnaissance ». Elle a d'ailleurs été la première à lancer des ateliers de conversation en français, une façon conviviale de pratiquer la langue, distincte d'un cours académique. Sans oublier de nombreux autres services sociaux : permanences santé, aide juridique, emplois, pour lesquels le bouche-à-oreille joue à plein. « On évolue selon la demande, on fait des bilans réguliers avec les associations, on ajuste les fréquences, les horaires, explique Christophe Evans, chef du service études et recherches à la BPI. Comme le dispositif "Écoute Anonyme" fonctionne bien, on essaie de réfléchir à mettre en place davantage de créneaux, les usagers sont libres d'y aller, nous avons en tête certains publics mais dans la manière de faire, on n'en cible aucun en particulier. »

*Dressée depuis 1977 en plein cœur de Paris,
la bibliothèque du centre Beaubourg assume
pleinement son rôle social. © BPI*



Agencer l'espace contre les luttes de territoire

Ouverte à tous, « la Bibliothèque peut être le théâtre de tensions entre différents publics qui ne partagent pas les mêmes aspirations, les mêmes goûts, ni les mêmes valeurs », écrivent Camila Giorgetti et Serge Paugam, après avoir identifié trois grandes catégories parmi les publics disqualifiés socialement. D'abord, les personnes fragilisées par un coup dur de la vie, un licenciement par exemple ; puis celles qui dépendent des services de l'action sociale ; et enfin, les publics les plus touchés, déjà en rupture avec la société. Toutes ne viennent pas chercher les mêmes ressources à la bibliothèque et n'occupent pas l'espace de manière identique. Si les premières cherchent *a priori* à se fondre dans le paysage pour ne surtout pas être repérées, les secondes sont en quête d'un « moyen d'occuper leur temps » plus que de ressources intellectuelles. « Ces aspirations diverses peuvent donner lieu à des luttes de territoire symboliques au sein de la bibliothèque, reconnaît Christophe Evans, il y a de grands habitués qui se fixent dans des espaces précis comme la presse, la musique ou la télévision. » Ces « séjourneurs », comme on les surnomme, peuvent parfois agacer les autres usagers. Autre exemple, les postes Internet, en accès libre et gratuit, cristallisent souvent toute l'attention des usagers d'autant qu'à la BPI, chose rarissime, leur utilisation n'était pas encore limitée au moment où a été réalisée cette enquête. « Justement, nous réfléchissons à mettre une limite dans le temps car il peut y avoir des tensions autour des postes, on essaie d'explorer des solutions techniques, mais toujours sans exiger d'inscription », explique S. Bonnel.

Située dans la halle Pajol, projet de rénovation urbaine achevé en 2013, la bibliothèque Vaclav-Havel a émergé au cœur de La Chapelle, un quartier du Nord de Paris façonné à la fois par les vagues d'immigration et par la gentrification récente liée à la hausse des prix de l'immobilier. Dans ce lieu qui accueille un grand nombre de migrants (27 % du public), le directeur David-Georges Picard rappelle que la gestion de l'espace est essentielle à la bonne cohabitation de publics différents. Au premier étage, où les migrants reçoivent des cours, un « certain étalement » se produisait, si bien que les autres usagers n'y venaient plus. Pour y remédier, l'équipe a donc décidé de modifier la circulation de l'espace afin de faciliter l'accès aux livres et permettre le retour des autres publics. « La mixité est favorisée par la disposition des collections ; c'est le rôle des bibliothécaires de la penser au mieux, de la faire évoluer, le tout étant de ne pas figer les pratiques », explique D.-G. Picard, qui a en tête de nouveaux agencements dans les rayons à partir de 2021, précisément à cette fin. Bibliothécaire à la retraite, Dominique Lahary commente : « Cette gestion se fait au coup par coup, elle n'est pas théorisée. Par exemple, des poufs incitent à l'installation longue durée et au squat... Et quand

UN CHIFFRE

7% de la population en situation d'illettrisme.

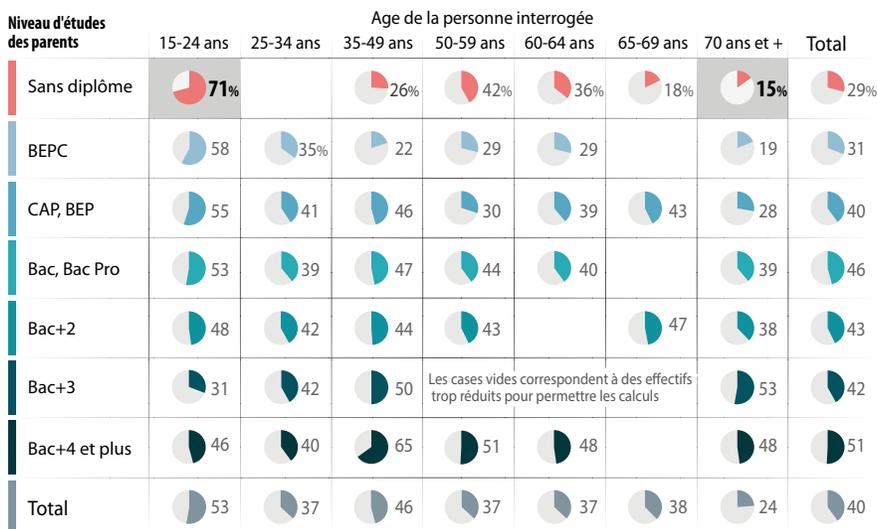
Selon l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, 2,5 millions de personnes de 18 à 65 ans étaient en France en 2012, selon les chiffres les plus récents, en situation d'illettrisme.

Parmi elles, 20 % sont allocataires du RSA (revenu de solidarité active). Là encore, le réseau des bibliothèques est mobilisé. Dans ce domaine, 75 % d'entre elles dans des collectivités de plus de 100 000 habitants travaillent avec des associations, signale le rapport d'Érik Orsenna.

« Ce taux diminue avec la baisse de la taille des collectivités pour atteindre 25 % dans les communes de 20 000 à 40 000 habitants », détaille-t-il. Pour ce sujet comme pour bien d'autres, « l'inégalité des territoires est flagrante », estime Érik Orsenna.

LES ENFANTS DES PARENTS SANS DIPLÔME SONT CEUX QUI FRÉQUENTENT LE PLUS LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

Taux de fréquentation des bibliothèques municipales en %*



LES PLUS DIPLÔMÉS FRÉQUENTENT MOINS LES BIBLIOTHÈQUES

Fréquentation des bibliothèques municipales *

◆ CSP du ménage

Agriculteurs, Artisans, commerçants



Cadres supérieurs



Professions intermédiaires



Employés



Ouvriers



Retraités



Autres inactifs



Total



◆ Revenus du ménage

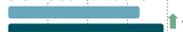
Moins de 750 € net par mois



De 750 - 1 499 €



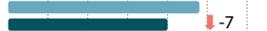
De 1 500 - 2 299 €



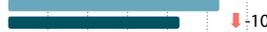
De 2 300 - 2 999 €



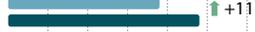
De 3 000 - 3 799 €



De 3 800 - 4 499 €



4 500 € et plus



Total

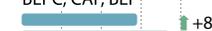


◆ Diplôme du répondant

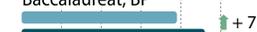
Aucun diplôme et certificat d'études primaires



BEPC, CAP, BEP



Baccalauréat, BP



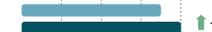
DEUG, DUT, BTS, et Bac+2



Licence et plus



Total



* Proportion des personnes interrogées ayant déclaré avoir fréquenté une bibliothèque municipale lors des 12 derniers mois
source : ministère de la Culture, ensemble de la population, enquête 2016

des ados masculins monopolisent un endroit, il faut lutter pour éviter les exclusions. » Paradoxalement, lorsqu'un endroit est trop confiné, trop filtré, il existe aussi des risques d'exclusion. « Il est normal de retrouver dans une bibliothèque différentes populations avec leurs contradictions. Les tensions révèlent que nous vivons dans la réalité, nous ne sommes pas coupés du reste de la société », analyse D. Lahary.

Un médiateur pour éviter les violences

Parfois, les tensions peuvent dégénérer et nécessiter des mesures plus radicales. Les agents de Vaclav-Havel en savent quelque chose. Leur bibliothèque a fait l'objet d'incidents graves entre 2017 et 2018, devenant un lieu d'affrontement entre bandes rivales. Vols en salle de jeux vidéo, crachats, insultes, jets de fumigène, gifle, rixe au couteau à l'intérieur de la médiathèque, ont entraîné des fermetures. Démunis, les agents ont fini par convaincre la ville de Paris de recruter un médiateur. Ancien bibliothécaire, Boubacar Sy s'est attelé à la tâche en juin 2018. Assis devant un service à thé, qu'il utilise souvent à des fins « diplomatiques », il verse le liquide chaud en racontant son arrivée dans l'établissement : « Après une succession d'incidents début 2018, l'un des jeunes

en cause avait disparu pendant six mois. Quand il est revenu, je lui ai dit : "Tu respectes les lieux ou tu dégages !" Le coupable s'est excusé, mais j'ai prévenu sa famille. C'est important de le faire car les jeunes changent d'attitude lorsque leurs parents sont au courant. » Si Boubacar Sy, Mauritanien d'origine, est un médiateur efficace, c'est aussi parce qu'il parle le peul et le wolof et qu'il est familier de la culture de certains ados issus de l'immigration. Pour pacifier les situations et ramener à la raison les personnes causant des troubles, il les convie dans son bureau pour échapper au regard des autres. « En cas de problème, les agents doivent rester soudés, recommande-t-il. Les jeunes doivent sentir qu'il y a une autorité en face d'eux. » Si les mots sont importants, les gestes le sont tout autant : « Un jour, un réfugié a ôté ses chaussures, le vigile m'a appelé, – en pareil cas, il ne doit pas s'en mêler –, je suis descendu pour aller voir cet homme et la première chose que j'ai faite, avant tout, est de lui serrer la main, puis je lui ai parlé et il a fini par remettre ses chaussures. »

David-Georges Picard, le directeur de Vaclav-Havel, en convient : « La société évolue, elle devient plus violente, et comme n'importe quelle administration, nous devons repenser notre posture à l'égard des publics. » Il rappelle que des offres de formation

existent sur la gestion des conflits mais que celles-ci ne remplacent pas la médiation. « La présence du médiateur a bouleversé notre rapport au public, confie-t-il, Auparavant, nous étions plus passifs. Nous sommes devenus actifs, davantage en prise avec notre environnement. » Il espère que d'autres établissements pourront s'inspirer de ces méthodes. À ce titre, des rencontres régulières sont désormais organisées avec les médiatrices de la médiathèque Assia-Djebar (20^e arrondissement), ainsi qu'avec des agents

VERBATIM

« Montreuil, Seine-Saint-Denis. Dans une société où tout est marchand, où le temps est compté, il existe un lieu de gratuité et de rencontre où l'on combat les inégalités et la violence sociale, la bibliothèque de mon quartier. Sans bruit, joyeusement, il se fabrique ici quelque chose d'important, d'invisible au regard pressé ou comptable : l'élaboration d'un nouveau contrat social. »

Extrait de *Chut... ! Ici, à bas bruit, se dessine un avenir*, film documentaire réalisé par Alain Guillon et Philippe Worms, qui évoque le quotidien des agents de la bibliothèque Robert-Desnos à Montreuil.

de Choisy-le-Roi (Val-de-Marne), en vue de croiser les expériences. Pour autant, le recours à ce nouveau métier suscite parfois des interrogations chez les bibliothécaires tant il bouscule l'image qu'ils ont de leur lieu de travail. « Cela ne va pas forcément de soi », reconnaît D.-G. Picard. Certaines bibliothèques, par exemple, refusent catégoriquement d'employer un vigile.

Intégrer les plus marginaux

À La-Plaine-Saint-Denis, il est arrivé que la bibliothèque ferme ses portes à la suite d'un acte de violence perpétré par un migrant furieux de s'être fait voler son portable. Malgré cet épisode pénible, les agents ne souhaitent pas la présence d'un vigile. « Jusqu'à présent, notre équipe a refusé ce type de service », assure Marion Pitous, la directrice, qui souligne le caractère familial des lieux et précise que les autres migrants présents ce jour-là ont pris la défense des agents exposés à cette éruption de violence. Malgré ces bonnes volontés, l'afflux des réfugiés et la sur-fréquentation de l'établissement ont donné lieu à de vives tensions entre migrants et usagers en 2019. « Certains habitants, excédés, se sont plaints des odeurs ; d'autres ne voulaient plus laisser leurs enfants venir seuls, etc. », détaille M. Pitous.

Pour éviter que ces incidents se reproduisent, la bibliothèque a mis en place des partenariats avec la Ville, la Croix-Rouge et la Cimade, des associations qui viennent en aide aux migrants et aux réfugiés. Elles interviendront au sein de la bibliothèque pour sensibiliser les publics à leurs difficultés et éviter certains amalgames sur les migrants. La direction a également fait appel aux ressources du réseau La-Plaine-Commune pour obtenir des renforts. « Au départ, nous avons été pris de court, notamment parce que certains de nos bibliothécaires ne parlaient pas anglais, reconnaît M. Pitous. Puis, nous avons mis en place des formations d'anglais pour les agents, nous avons créé des formations en ligne permettant aux migrants d'apprendre le français sur médi@TIC, la plate-forme de ressources numériques des médiathèques de Plaine-Commune. » La bibliothèque a également fait installer le wifi, un moyen efficace d'éviter les tensions liées au manque d'ordinateurs.

MARJORIE CESSAC, JOURNALISTE