

Diplôme de Conservateur de Bibliothèque

Les publics sans-abri en bibliothèque publique

Vincent Chevallier

Sous la direction de Christophe Catanèse

Diplôme de Conservateur de Bibliothèque

Les publics sans-abri en bibliothèque publique

Vincent Chevallier

Sous la direction de Christophe Catanèse

Remerciements :

Je voudrais remercier Florence Schreiber, Emmanuel Aziza, Annie Vuillermoz, Xavier Dupont, Hichem Benjalloul et Véronique Clerson. Sans leurs témoignages et leur disponibilité, ce travail n'aurait pu exister.

Je tiens aussi à remercier Christophe Catanèse qui m'a aidé à trouver mon sujet et dont les conseils avisés et la bonne humeur m'ont permis d'avancer (presque !) sereinement.

Merci à mon père pour son soutien intellectuel et moral exigeant mais indéfectible.

Surtout un grand merci à George qui m'a, comme toujours, supporté et fait progresser à grands pas. (Je t'aime George !)

Résumé : Si les publics sans-abri sont souvent en dehors des normes qui régissent les bibliothèques – bibliothéconomiques, comportementales, corporelles, sociales, culturelles et professionnelles –, ils ne posent pas seulement des problèmes concrets. Ils renvoient surtout à des représentations, des hantises, qui sont loin de ne concerner qu'eux et qui ont tout à voir avec l'image et l'évolution des bibliothèques. En cela, ce public n'est certainement pas « marginal ».

Descripteurs :

Pauvreté

Marginalité

Sans-abri

Bibliothèques et sans-abri

Accueil des publics

Abstract: If homeless patrons are often out of the norms which rule libraries – bibliotheconomic, behavioral, physical, social, cultural and professional, they do not only pose practical problems. Their presence reveals representations and fears which are not especially linked to them, and which have all to do with libraries' image and evolution. In this way, this public is certainly not "marginal".

Keywords:

Poverty

Marginality

Homeless persons

Libraries and the homeless,

Public services (libraries)

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.
--

Table des matières

INTRODUCTION : UN TABOU ?	11
Un tabou ?	12
Démarche	14
Ce qu'on ne trouvera pas dans ce mémoire	15
Mais alors de quoi parle-t-on ?	15
 I. UN PUBLIC TRES SENSIBLE A L'ENVIRONNEMENT	 17
I.1. CES GENS-LA	18
Peu nombreux, solitaires et en détresse	18
Un public peu nombreux et masculin	18
Une pratique solitaire	18
Un public en grande difficulté	19
Une grande diversité	20
Situations différentes, besoins différents	20
Quelques profils	20
Le « clochard du coin »	20
Les SDF	21
Les intellectuels précaires	21
Les sans-papiers	21
Les jeunes	21
I.2 L'IMPORTANCE DE L'ENVIRONNEMENT	22
Ouverture et anonymat	22
Géographie et environnement	23
Un espace de contraintes	24
Les contraintes réglementaires	24
L'inscription	24
Le règlement intérieur	25
Les barrières culturelles et symboliques	25
 II. LA BIBLIOTHEQUE, LIEU DE (SUR)VIE	 27
II.1. SATISFAIRE DES BESOINS PRIMAIRES AVANT TOUT	27
Un usage « biologique » de la bibliothèque	27
Être au chaud, être au calme	27
Boire, manger, dormir, se laver	28
Un lieu de socialisation ?	28
Garder un contact avec la société	28
Un lieu de dignité	29
II.2. DES HABITUDES A L'HABITAT	30
De la construction de repères à la privatisation de l'espace	30
Se construire des repères	30
Occuper son territoire	31
Défendre son territoire	32
Une forme d'habitat	32

II.3. ET POURTANT ILS LISENT : PRATIQUES DOCUMENTAIRES.....	33
De grands séjourneurs	33
Des pratiques ordinaires, liées au capital culturel.....	34
Pratiques documentaires et sociabilité	35
Les médias qui permettent de rester en contact avec la société.....	35
Les médias qui « créent du commun ».....	35
III. « C'EST UNE BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE, MAIS TOUT DE MEME ! » ...	37
III.1. UN PUBLIC QUI POSE PROBLEME (NORMES COMPORTEMENTALE ET CORPORELLE)	37
Dégradation du service.....	38
La question du retour des documents	38
Grands séjourners ou squatteurs ?	38
Hygiène et comportement.....	39
Hygiène et odeur	39
Alcool et déraison	40
« Ce qu'on craint le plus »	40
L'influence de la présence des autres usagers	41
III.2. « TOUT DE MEME, PAS DES CLOCHARDS ! » (NORMES SOCIOCULTURELLES).....	42
Malaise dans la civilisation	42
L'irruption de la vie nue	42
Les gens supportent moins la misère	43
De la fascination à la crainte de la « contagion » : des réactions partagées	43
Une question d'arbitrages.....	44
IV. DE LA POLICE A LA MEDIATION : QUEL ACCUEIL ?.....	46
IV.1. GESTION DE L'ORDRE	46
Des interactions compliquées	46
Quel dialogue ?	46
Distance et médiatisation de la relation	47
Des rapports principalement « policiers »	48
Un rôle de discipline difficile à assumer	48
Aménagements de l'espace	49
Adapter les services ?	50
IV.2. « ON NE PEUT ETRE QU'UN RELAIS ». LA BIBLIOTHEQUE AU SEIN D'UN DISPOSITIF.	50
Dans la bibliothèque	51
Police et pompiers	51
Services socio-médicaux.....	52
Hors les murs.....	52
Bibliothèques de rue et dépôts de livres	53
L'exemple de la bibliothèque des relais-lecture à Grenoble	53
Quelles motivations pour chacun des acteurs ?.....	55

V. LES LIMITES DU TRAVAIL. PUBLIC SDF ET IDENTITE PROFESSIONNELLE.....	58
V.1. « LES LIMITES DE NOTRE TRAVAIL »	58
Ambigüité et contradictions du bibliothécaire	58
Universalisme ou hiérarchie des publics ?	58
Ajouter de l'exclusion à l'exclusion	60
Remise en cause des certitudes et des pratiques	61
La religion du document	61
La relation bibliothécaire/usager : être des médiateurs ?	61
« Tout ça repose moins sur des compétences que sur des incompétences »	62
V.2. LE SYMBOLE D'UNE EVOLUTION QUI DESTABILISE ?	63
« Un public qui nuit à notre image »	63
Légitimité du lieu	63
Légitimité du métier	64
La fin de l'histoire ?	65
 CONCLUSION : UNE QUESTION POLITIQUE	66
La mission sociale des bibliothèques	66
« Franchement faut le vouloir » : l'histoire du bon pauvre et du mauvais pauvre.	67
L'importance de la tutelle	68
 BIBLIOGRAPHIE	70

Introduction : un tabou ?

« *Le mal est partout.* »
Thierry Ermakoff¹

« *Mais pourquoi, pourquoi, pourquoi,
Pourquoi le silence ?* »
Hervé Vilard.

Les usagers difficiles sont certainement aussi anciens que les bibliothèques, mais il est vrai que comparés à ceux d'aujourd'hui, ceux du passé peuvent sembler risibles. Les soucis que rencontrent les bibliothèques ont crû proportionnellement à leur ouverture et à leur succès.

Depuis un peu plus d'une trentaine d'année le public des bibliothèques et médiathèques s'est grandement élargi. Investissements financiers conséquents, politiques locales volontaristes, constructions monumentales, professionnalisation accrue des pratiques et du personnel, développement des collections, ouverture à de nouveaux supports, arrivée des technologies de l'information et de la communication, etc., les bibliothèques ont connu des changements considérables qui ont attiré de nouveaux publics jusqu'à devenir, et souvent de loin, les institutions culturelles les plus fréquentées des collectivités territoriales. En 1971, il y avait en France 716 bibliothèques municipales représentant 1,18 millions d'inscrits et 3062 emplois rémunérés. En 2001, les 3000 bibliothèques municipales comptaient 6,74 millions d'usagers inscrits et 21 211 salariés². Deux conséquences sont à noter de cette (r)évolution : le changement d'image des bibliothèques et l'acquisition d'un nouveau rôle au sein la communauté.

En effet, en parallèle – est-ce une cause, est-ce une conséquence ? – l'image des bibliothèques a évolué. Les cimetières de livres austères et réservés à une poignée d'érudits ou d'étudiants sont devenus des lieux où l'on se sent comme à la maison. Des lieux attirants, confortables et conviviaux. La bibliothèque ne doit pas intimider ou impressionner, elle se veut au contraire proche des gens et largement ouverte, transparente. A l'intérieur, cette proximité est renforcée par l'accent mis sur les collections en libre accès, les animations, et surtout l'autonomie de l'individu. Cette image s'est finalement assez vite imposée et la bibliothèque, ou son annexe de quartier, est devenue un lieu où, si l'on y vient toujours pour trouver des documents pour ses besoins ou ses envies, on y vient aussi pour travailler en groupe, aller sur internet, écouter de la musique, rencontrer des voisins, discuter, flâner...

C'est clairement un succès et une bonne chose. Cependant en ouvrant ainsi leurs portes, les bibliothèques ont vu entrer la société mais aussi ses problèmes. Nouveaux publics, nouvelles responsabilités, nouveau rôle ? La bibliothèque a vu son rôle social s'accroître en conséquence et elle ne peut pas fermer les yeux sur les questions amenées par les

¹ Thierry Ermakoff, « Au vrai chic parisien », *BBF*, 2005, n°3, p. 57. C'est ironique, évidemment.

² Source : Anne-Marie Bertrand, *Les Bibliothèques*, La Découverte, 3^e éd., Paris, 2007, p. 5.

nouveaux usagers. Aide aux devoirs, soutien à la création, assistance dans les démarches administratives ou juridiques, initiation au multimédia, aide à la recherche d'emploi... la bibliothèque est un lieu-ressource indispensable. On dit même que les bibliothèques, dans certains quartiers défavorisés, sont les seuls lieux de vie, de socialisation, voire les seuls services publics de proximité qui restent. Ainsi « à Grenoble, le réseau des bibliothèques municipales a un rôle de maintien d'une certaine vie sociale dans les quartiers », lit-on dans un article du *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* sur « le rôle social des bibliothèques en milieu urbain »³. En effet, par leur ouverture, leur neutralité et leur légitimité, les bibliothèques participent – et c'est heureux – à la vie et à la mise en valeur des quartiers, aux combats contre l'exclusion et la relégation sociale.

Ces phénomènes ont beaucoup à voir avec l'arrivée de publics bien plus délicats à gérer que ceux que les bibliothèques avaient connus jusque là. Comme l'écrit Delphine Quéreux-Sbaï, la directrice de la BMVR⁴ de Reims: « Si, depuis plusieurs décennies, les bibliothèques revendiquent leur mission sociale et vont au devant des plus démunis en développant des services hors les murs, elles restent bien désemparées quand les plus démunis d'entre eux viennent dans leurs murs »⁵. Ailleurs, Isabelle Masse écrit : « [Leurs] locaux sont souvent utilisés comme espace public, indépendamment de l'aspect culturel ou politique. Mais l'espace social peut alors prendre le pas sur le projet culturel »⁶. Les bibliothèques, municipales au moins, ne sont plus aujourd'hui des endroits protégés. La part de la population la plus en difficulté, la plus éloignée de la culture souvent, y a aussi sa place et cela lève de nouvelles interrogations sur la cohabitation des publics et déstabilise l'identité professionnelle des bibliothécaires.

Un tabou ?

Il y a effet une gêne certaine à dire que tous les publics ne suscitent pas le même enthousiasme lorsqu'ils passent la porte. Et il y en a une encore plus grande lorsque l'on parle des sans-abri. Est-ce la tradition républicaine française, qui ne fait pas de différence ? Ou bien est-ce particulier à l'état d'esprit « missionnaire » des bibliothécaires ? Pourtant, après avoir entendu les bibliothécaires de quatre établissements de Paris et sa région, Anne-Marie Bertrand voit se dessiner en creux le portrait d'un certain public, « celui que les bibliothécaires ne souhaitent pas recevoir et qui n'apparaît qu'indirectement dans les entretiens, au détour d'une phrase, en parlant d'autre chose, cette autre chose étant souvent les conditions de travail du public : comme si le « mauvais » public était plus une nuisance pour les autres usagers que pour les bibliothécaires, ou comme si une opinion aussi peu « politiquement correcte » que de dire « il y a un public qu'on ne souhaite pas recevoir » ne pouvait que se cacher derrière le souci (louable) du confort des autres usagers. » Elle dresse ainsi trois profils : les étudiants, les publics sans caractéristique particulière mais au comportement inapproprié ou inacceptable, et enfin « restent quelques rares types d'usagers stigmatisés avec ou sans doigté »⁷, principalement les SDF et les jeunes (sous-entendu « des cités »).

³ Isabelle Masse, « Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain », *BBF*, 1996, n° 3, p. 64-65

⁴ Bibliothèque municipale à vocation régionale.

⁵ Delphine Quéreux-Sbaï, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *Bibliothèque(s)*, décembre 2008, n° 41/42, p. 74-75.

⁶ Isabelle Masse, « Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain », art. cit.

⁷ Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, BPI-Centre George Pompidou : « Etudes et recherche », Paris, 1995, p.44

En voulant me documenter sur mon sujet, j'ai eu l'impression de me heurter à une sorte de pudeur, pour ne pas dire de malaise. D'abord, lorsqu'il s'est agi de constituer une bibliographie, j'ai constaté qu'il n'existait quasiment aucun texte sur le sujet. Je n'ai trouvé ni ouvrage, ni journées d'études et seulement... un article. Celui de Delphine Quéreux-Sbaï dans la revue *Bibliothèque(s)* (« Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque ») que j'ai déjà cité plus haut. Bien sûr, les sdf, les clochards, les sans-abris apparaissent parfois dans d'autres articles ou ouvrages qui ne traitent pas uniquement de ce public. Mais il s'agit au mieux d'une ou deux phrases, quand il ne s'agit pas d'une simple citation au détour d'une liste de « publics spécifiques ». Je n'ai pas parcouru l'ensemble de la littérature professionnelle, mais tout de même, quand on songe aux centaines de résultats que l'on obtient quand on fait une recherche sur les publics adolescents ou handicapés – même si bien sûr les quantités en présence ne sont pas comparables – le silence à propos des sans-abri est plutôt assourdissant. Autre exemple, la directrice des médiathèques de Saint-Denis qui décrivait ainsi sa première réaction à la lecture de mon mail de demande de rendez-vous : « *Quand j'ai reçu le truc, j'ai dit pfff... c'est quoi ce truc-là... Honnêtement, vous aviez une bonne carte de visite donc je me suis dit je ne vais pas l'envoyer paître, mais honnêtement je trouve que c'est un sujet très difficile. Oui, c'est un sujet qui dérange tout le monde* ». De même, lorsque je me suis présenté à l'accueil de la Bibliothèque Publique d'Informations (BPI) pour solliciter un rendez-vous, j'ai expliqué mon sujet à la personne à la banque d'accueil. Sa première réaction fut plutôt abrupte : « *On n'en sait rien. Et personne ne vous dira quoi que se soit. De toute façon, c'est absurde, on ne demande pas aux gens s'ils sont sans-abri ! C'est le contraire de ce qu'on veut faire ici, on ne catégorise pas. On ne fait de différence entre un thésard et un sans-abri. Si ça se trouve il y en a dans la file, là, mais on ne le sait pas* ». Étrange, il m'avait pourtant semblé comprendre que la BPI était de notoriété publique un lieu assez prisé des SDF⁸, j'aurais cru que quelqu'un qui travaille à l'accueil en aurait déjà vu passer un ou deux !

Tout cela est d'autant plus surprenant que les bibliothécaires donnent volontiers l'image d'une profession plutôt militante. Si ce n'est politiquement, au moins socialement. La lecture publique surtout fait souvent l'objet d'une mystique du livre et de l'éducation, volontiers mise en avant comme essentielle à l'émancipation des individus et à la construction d'une démocratie saine. Pourquoi alors cette gêne lorsqu'il s'agit justement des plus pauvres d'entre les individus ? Ceux-là même qui auraient, semble-t-il, le plus besoin de la bibliothèque ! Dans le même ordre d'idée, la pauvreté a des rapports très étroits et presque affectifs avec la littérature, les livres, et par extension avec ceux qui les pourvoient. De Villon à Kerouac, en passant par Hugo, Zola, Orwell, Beckett et tant d'autres, bien des piliers du panthéon personnel des bibliothécaires ont illustré, dénoncé, magnifié parfois, la marginalité et l'errance. Pourtant, « en vrai », le malaise est souvent perceptible lorsque celles-ci surgissent dans le quotidien de la bibliothèque. Écoutons encore Delphine Quéreux-Sbaï : « *Si on ne peut assurément parler d'exclusion volontaire des sans abris dans la majeure partie de nos établissements, il est vrai qu'ils n'y sont pas les bienvenus. Et si nos étagères sont remplies des destins de pauvres bougres, comme les héros d'Hector Malot ou Boudou sauvé des eaux, on souhaiterait qu'ils soient hébergés ailleurs que dans nos médiathèques* »⁹.

⁸ Ainsi, selon Jean-François Barbier-Bouvet, « ils [les clochards] occupent incontestablement une place considérable dans la perception courante de la BPI ». (Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, Bpi – Centre Pompidou, Paris, 1986, p. 92-93).

⁹ Delphine Quéreux-Sbaï, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », art. cit., p. 75.

Démarche

J'ai commencé par rechercher de la documentation écrite mais comme je l'ai déjà dit, la question des sans-abri en bibliothèque municipale n'a été abordée dans la littérature professionnelle que de façon extrêmement... marginale. A tel point que je me suis même demandé si la question se posait vraiment. Finalement peut-être n'est-ce pas un sujet intéressant ? J'ai écarté cette hypothèse assez vite. Il me semblait de toute façon dès le départ qu'un contact direct avec les acteurs serait bien plus pertinent. Cependant, avant de prendre contact pour mener des entretiens, je voulais parcourir la littérature sociologique et ethnologique sur les questions de pauvreté, et d'exclusion. L'une des erreurs que j'ai commises fut alors de penser qu'il me faudrait avoir beaucoup lu pour ne pas poser de questions naïves ou sans intérêt à mes interlocuteurs. D'une part, ce n'est pas parce qu'on a lu quelques livres que notre point de vue devient plus pertinent, d'autre part ce n'est pas mon discours qu'il s'agissait d'entendre mais le leur. Enfin et surtout j'ai perdu ainsi plusieurs semaines à repousser mes demandes d'entretiens. Et lorsque je les menai finalement, chaque entretien s'avéra bien sûr bien plus intéressant que la lecture d'ouvrages sans rapport direct avec mon objet.

J'ai tenté, dans le temps qu'il me restait, de diversifier mes interlocuteurs pour recueillir des opinions les plus diverses possibles. J'ai donc rencontré une directrice de réseau (Florence Schreiber, Saint-Denis), un responsable des services aux publics (Emmanuel Aziza, BPI), un responsable d'équipe médiation-prévention (Xavier Dupont, Lyon), une responsable de bibliothèque pour les publics spécifiques (Annie Vuillermoz, Grenoble), une responsable associative (Véronique Clerson, ATD-Quart Monde, Noisy-le-Grand). Néanmoins, on voit tout de suite ce qu'il manque ici et ces manques ne sont pas anodins. D'une part des entretiens avec des bibliothécaires « de base », à savoir non des responsables de service ou d'équipe mais des personnes au contact direct et quotidien avec les publics sans-abri. D'autre part, et c'est le plus gros handicap de ce travail, je n'ai pu rencontrer aucune personne sans-abri et usagère de bibliothèque. Aucun de mes interlocuteurs ne m'a paru en mesure de faire l'intermédiaire pour me présenter, et je n'ai pas réussi à prendre contact moi-même. C'est un public qui recherche majoritairement l'anonymat et qui cherche à se faire oublier en bibliothèque pour des raisons que l'on verra. J'ai tenté quelques approches à Lyon notamment, mais je ne dois pas être un anthropologue brillant et les personnes ont chaque fois refusé le dialogue.

Il faut dire, et c'est l'une des principales difficultés méthodologiques de ce mémoire, qu'il s'agit là – même d'un point de vue théorique – d'un public particulièrement difficile à saisir. De qui parle-t-on en fait ? Les études, sociologiques, économiques, ethnologiques, à but universitaire, militante ou de politiques publiques, qui ont été menées auprès des populations sans-abri sont loin de concorder entre elles. De l'une à l'autre, souvent en fonction de leur positionnement politique ou de l'enjeu du travail, les auteurs n'adoptent pas la même définition, le même angle d'approche, les mêmes règles de calcul. Difficile alors pour moi de me fixer sur une définition claire de mon objet ! C'est pourquoi j'ai retenu, au cours de mes entretiens, la définition, volontairement large et imprécise, suivante : « les personnes ne disposant pas d'un abri fixe et/ou digne ». Sont donc concernés les gens qui vivent à la rue, ceux qui sont hébergés dans des structures diverses (publiques ou associatives), ceux qui sont accueillis de manière plus ou moins temporaire chez d'autres personnes (amis, famille), ou encore ceux qui vivent dans des logements de fortune (cabane, caravane...). Je reviendrai plus en détail sur cette question dans la première partie.

Ce qu'on ne trouvera pas dans ce mémoire

J'ai essayé dans ce mémoire d'envisager les problématiques que posent aux bibliothèques l'accueil des personnes sans-abri.

On ne trouvera donc pas là une analyse précise de ce public. Les quelques portraits que je suggère en première partie ont plus pour but d'expliquer des usages différenciés selon quelques grands profils que d'ébaucher une véritable topologie. De même, je ne suis pas en mesure de quantifier quoi que ce soit sur la question, en termes de fréquentation ou d'usages par exemple. Tout ce que je peux dire, d'après les discussions que j'ai eues, c'est qu'il s'agit d'un public peu nombreux. A la BM de Lyon, par exemple, les agents de l'équipe de médiation m'ont parlé de « cinq à dix personnes » correspondant à ce profil qui fréquentent l'établissement tout au long de l'année.

En outre, ce mémoire ne se veut ni un catalogue exhaustif des pratiques d'accueil de ce public, encore moins un répertoire de « bonnes pratiques » à l'usage des professionnels. Si je signale, dans la quatrième partie notamment, quelques unes des manières possibles de (ré)agir face à ces usagers, je ne dispose en aucun cas des moyens de juger des pratiques des uns et des autres.

De la même manière, ce travail ne répond que partiellement à la question de savoir ce que les bibliothèques peuvent faire pour les sans-abri. Si des actions ponctuelles ou organisées sont évoquées ici et là, ce n'est pas mon interrogation principale. Il serait pourtant très intéressant de savoir dans quelle mesure les bibliothèques sont vraiment utiles à ces publics. Il est bien difficile de savoir – au-delà des considérations plus ou moins générales qui seront abordées et de certains fantasmes quant au pouvoir émancipateur du livre – dans quelle mesure les bibliothèques peuvent réellement quelque chose pour ces publics. Jusqu'à quel degré de chute sociale la bibliothèque est-elle encore autre chose qu'un lieu chauffé ? Quels sont les influences respectives du parcours, du sexe, de l'âge, de l'éducation, du milieu ? Quels sont les bénéfices concrets des actions culturelles « hors les murs » dans la perspective d'une sortie de la rue ou du moins d'une amélioration des conditions de vie ? Il n'y a aucune réponse évidente. J'évoquerai quelques pistes de réflexion, mais là encore je ne saurais remplacer une vraie étude statistique ou des entretiens approfondis auprès d'un nombre suffisamment important de personnes.

Mais alors de quoi parle-t-on ?

J'ai tâché de répondre à cinq questions qui envisagent tour à tour les différents aspects de mon sujet :

- Quels sont les facteurs qui encouragent la fréquentation des publics sans-abri ?
- Quelles formes prend cette fréquentation ?
- Quels problèmes spécifiques pose cette fréquentation ?
- Quel accueil est-il fait à ce public ?
- Qu'implique cette fréquentation pour le métier et l'identité professionnelle ?

Ces questions ne sont pas indépendantes les unes des autres. L'ordre dans lequel elles sont posées et examinées est important car il permet d'avancer, pas à pas, dans les enjeux du sujet. C'est en sachant qui est ce public et pourquoi il vient que l'on peut comprendre aux problèmes qu'il pose et, par suite, la manière dont il est accueilli. Enfin,

ce n'est qu'une fois ces questions élucidées que l'on peut donner du sens aux interrogations qu'il engendre pour le métier de bibliothécaire.

Les réponses successives à ces questions montreront que, dans bien des aspects de sa fréquentation, le public sans-abri transgresse les normes, implicites ou explicites, qui règlent ordinairement la vie de la bibliothèque. Que ces transgressions soient réelles, supposées ou fantasmées, elles sont aussi et surtout intéressantes en ce qu'elles éclairent les représentations qui entourent, et sur lesquelles vivent, les bibliothèques.

Les cinq parties de ce travail reprennent donc pour l'essentiel les cinq questions ci-dessus, avec un fil rouge : ce public très largement en dehors des normes – bibliothéconomiques, comportementales, corporelles, sociales, culturelles et professionnelles – ne pose pas seulement des problèmes concrets. Il renvoie surtout à des représentations, des hantises, qui sont loin de ne concerner que lui et qui ont tout à voir avec l'image et l'évolution des bibliothèques. En cela, ce public n'est certainement pas « marginal ».

I. Un public très sensible à l'environnement

« L'objectivité de la rue, des espaces publics, ne permet pas de définir un « groupe » qui serait celui des personnes sans logis »

Patrick Gaboriau et Daniel Terrolle¹⁰

L'objectif de cette partie est de comprendre de qui l'on parle et quels sont les éléments qui déterminent ou entravent sa fréquentation des bibliothèques.

Il est certainement impossible de décrire de manière satisfaisante, encore plus de chiffrer, le phénomène des sans-abri. De nombreuses études, d'origine gouvernementale, universitaire ou associative, l'ont tenté sans jamais parvenir à un résultat qui fasse consensus. Comme le disent les anthropologues Patrick Gaboriau et Daniel Terrolle : *« comment dénombrer une population qui n'est pas définie et dont la définition même constitue un enjeu social ? »*¹¹ Selon un rapport de l'INSEE datant déjà de 2001, ce serait 63000 personnes accompagnées de 16000 enfants qui vivraient sans logement¹². Pourtant en 1987, Joseph Wrésinski, le fondateur du mouvement ATD-Quart Monde, estimait leur nombre entre 200 à 400 000¹³. Difficulté à dénombrer, difficulté aussi à définir. De qui parle-t-on ? « Clochards », « sans-domicile-fixe », « SDF », « sans-abris », « vagabonds », « mendiants », les termes ont évolué pour saisir avec plus ou moins de bonheur une réalité qui n'a pas manqué elle aussi de changer et de se complexifier. S'agit-il des personnes vivant à la rue ? Des personnes hébergées plus ou moins temporairement dans des centres d'accueils ? Ou bien de ceux qui vivent de l'hospitalité de leurs amis, de leurs parents ? De ceux qui vivent dans des squats ? De ceux qui vivent dans des abris précaires, caravanes, cabanes, voitures, tentes ? Sans doute faut-il aussi prendre en considération la durée de cette situation. Quelqu'un qui vient de divorcer par exemple et qui habite chez des amis, n'est pas vraiment un sans-abri.

Il est encore plus délicat de délimiter mon objet : les sans-abris en bibliothèque. Ces gens sont rarement inscrits en bibliothèque et même le seraient-ils que nous ne disposerions pas des informations nécessaires sur leur situation et leur parcours pour avancer un portrait ou une typologie satisfaisante. Je reconnais donc volontiers que mon travail est gêné, au moins sur le plan de la pure « scientificité », par ce problème de définition de l'objet. Il s'appuie certainement beaucoup (trop) sur des représentations, sur des impressions que j'ai pu avoir d'après mes propres observations et de celles de mes interlocuteurs. Pour autant, je pense être en mesure d'avancer quelques éléments quant à ce public, suffisamment même pour me risquer à brosser à grands traits quelques profils récurrents que l'on trouve en bibliothèque. De cette présentation préalable, je passerai ensuite aux éléments environnementaux qui influencent, favorisent ou contraignent la fréquentation de ce public.

¹⁰ Gaboriau, Patrick, Terrolle, Daniel, *Ethnologie des sans-logis. Etude d'une forme de domination sociale*, L'Harmattan : « Logiques sociales », Paris, 2003, p.5

¹¹ *Idem.*, p. 12

¹² Cité dans le « Rapport thématique sur les personnes sans domicile » publié par la Cour des Comptes en 2007, p.8

¹³ Cité dans le « Rapport Grande pauvreté et précarité économique et sociale » paru au Journal Officiel du 28 février 1987, p. 7

I.1. CES GENS-LA

Peu nombreux, solitaires et en détresse

Un public peu nombreux et masculin

La première chose qu'il ressort des entretiens que j'ai menés, c'est que nous ne parlons pas d'un public nombreux. D'un endroit à l'autre son nombre varie de quelques individus à quelques dizaines. La Bibliothèque publique d'information (BPI) étant très probablement l'endroit le plus fréquenté par cette population, du fait de son emplacement et de son caractère particulier, spacieux et notoirement très ouvert. En 1986, Jean-François Barbier-Bouvet écrivait *« les « clochards », pour autant qu'on puisse les identifier à la conjonction de signes extérieurs de pauvreté et de postures apparentes de sédentarité, ne dépassent jamais quelques dizaines de personnes. Nous l'avons systématiquement vérifié »*¹⁴. A la bibliothèque municipale de Lyon (BML), le responsable de l'équipe Accueil Médiation Prévention (AMP), Xavier Dupont, m'a parlé d'une dizaine de personnes fréquentant le lieu de manière régulière tout au long de l'année¹⁵. Ceci est bien sûr sans compter les personnes, beaucoup plus nombreuses, qui ne passent que plus rarement et qui restent inaperçus.

En effet, tous les sans-abris n'entrent pas en bibliothèque. C'est même assez rare. Selon Emmanuel Aziza, le responsable du pôle Service aux publics de la BPI, les personnes qui viennent en bibliothèque *« ne sont pas aussi atteintes que celles qu'on voit dans le métro ou que celles qu'on voit aux abords du Centre Pompidou. Elles sont plus capables de socialisation... mais certains jours moins que d'autres »*¹⁶.

Ensuite il s'agit, en bibliothèque comme ailleurs, d'une population essentiellement masculine et dont l'âge est assez variable même si, la vie à la rue étant extrêmement dure, il est tout de même rare d'y rencontrer des personnes vraiment âgées. Notons d'ailleurs que, pour cette même raison, il n'est pas rare qu'une personne vivant dans la rue paraisse bien plus vieille qu'elle ne l'est en réalité, ce qui peut tromper les observations de mes interlocuteurs.

Une pratique solitaire

Autre caractéristique récurrente de ces usagers : l'isolement. Ce sont généralement des personnes qui viennent seules à la bibliothèque et qui ne communiquent guère. Les personnes interrogées semblent d'accord pour dire qu'elles ont même tendance à fuir le contact humain et à développer pour cela des stratégies d'évitement. Il faut toutefois rappeler que nous parlons de personnes qui sont de toute façon souvent seules dans la vie, en dehors des situations de couple et des communautés d'intérêts temporaires. Écoutons ce que dit d'eux Hichem Benjalloul, l'adjoint de Xavier Dupont à la BML : *« Ce qui fait peur, c'est qu'ils sont abandonnés, ils sont abandonnés, c'est pas possible... J'en ai jamais vus discuter entre eux, c'est des solitaires, chacun est dans son truc »*.

¹⁴ Barbier-Bouvet, Jean-François, Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, Bpi – Centre Pompidou, Paris, 1986, p. 92. L'auteur précise en bas de page : « Comptages effectués sur une semaine type, en février 1983 ».

¹⁵ Entretien réalisé à la BML, avec Xavier Dupont et son adjoint Hichem Benjalloul, le 25 novembre 2009.

¹⁶ Entretien réalisé dans son bureau à Paris, le XXX 2009

Si la solitude semble être le mode de fréquentation principal de ce public, cela n'exclut pas pour autant, ponctuellement, certains phénomènes de groupe. A la BPI notamment, il n'est pas rare d'observer des gens groupés, des personnes étrangères par exemple, qui se retrouvent là pour regarder la télévision de leur pays d'origine ou consulter leur messagerie : *« A la BPI il y a des phénomènes de groupe qui se créent et qui peuvent amener à des interventions de la sécurité voire de la police dans certains cas. (...) Parfois ils se mettent en groupe pour regarder une vidéo ou un message et c'est ça qui nous crée des problèmes »* (Emmanuel Aziza).

Un public en grande difficulté

Est-il besoin d'enfoncer longuement cette porte ouverte ? Si tous les sans-abris ne sont pas dans une situation extrême, si bon nombre d'entre eux parviennent - et ça demande souvent une grande volonté - à rester propre et en bonne santé, tous ont une vie plus que compliquée qui n'est pas sans conséquence sur leur état général. Dans un livre qui a rencontré un grand succès en 2001, *Les Naufragés*, Patrick Declerck, psychanalyste, philosophe et anthropologue de formation, raconte la journée d'un SDF : *« La vie dans la rue ? On mendie. On boit. On s'engueule. On se bat. On se calme. On reboit. On dort. On recommence. Par-dessus tout, on s'ennuie. »* Cet auteur, qui a vécu et travaillé avec les sans-abris de Nanterre et Paris, souligne la dureté de leurs conditions de vie : *« Ils sont le plus souvent ivres et hagards. L'alcool, la malnutrition et la fatigue les condamnent à vivre un état de chronique de faiblesse et d'épuisement. Car, avec l'alcool, la fatigue est la deuxième grande constante de cette vie. On dort mal dans la rue. On est souvent réveillé par la police, par les « bleus », par les cauchemars, par le froid, par la pluie, par la peur, surtout, de dormir exposé à toute agression... Après quelques jours, tout se brouille : jours, nuits, heures, dates. La confusion s'installe, qui sert aussi à protéger le sujet d'une lucidité qui ne saurait être que terrifiante. »*¹⁷

Les personnes que j'ai rencontrées semblent par ailleurs unanimes pour dire que la situation s'aggrave. Est-ce seulement une représentation partagée ? Tous partagent en tous cas ce constat. Ainsi Xavier Dupont : *« Depuis que je suis là, il y en a de plus en plus. Et de plus en plus en détresse, en plus. Et des femmes aussi. On voit des gens se dégrader au fil des années. (...) Depuis deux ans on a de plus en plus de problèmes avec des squats à l'extérieur. La police municipale aussi nous dit que maintenant ils ne font pratiquement que ces interventions-là, sur des sans-domiciles-fixes à déplacer »*. Son adjoint Hichem Benjalloul tient à souligner que l'on voit aujourd'hui de nouvelles populations, plus en détresse encore, *« des gens de l'Est et des Maghrébins, de plus en plus »*.

Je me contente volontairement de ne poser que ces quelques éléments de cadrage. J'ai conscience qu'ils laissent encore en suspens bien des questions comme celles du parcours social et géographique ou de l'éducation par exemple. Mais d'une part je ne peux pas m'avancer là-dessus et d'autre part ce sont là des questions vastes et complexes et qui dépassent de loin le cadre de ce travail. Je me permets donc, pour une analyse plus approfondie des conditions de vie des sans domiciles fixes, des parcours d'entrée et de sortie de la rue, de renvoyer notamment à la bibliographie à la fin de ce travail.

¹⁷ Declerck, Patrick, *Les Naufragés. Avec les clochards de Paris*, Plon : « Terre humaine », Paris, 2001, p. 27

Une grande diversité

J'ai passé en revue quelques grandes caractéristiques, mais elles ne doivent surtout pas masquer la grande diversité de ce public, diversité qui entraîne un usage et des besoins très différents quant à la bibliothèque.

Situations différentes, besoins différents

Comme le souligne Emmanuel Aziza, on trouve en bibliothèque « *tous les degrés d'exclusion sociale et de marginalité. On a des personnes qui vivent dans une certaine forme de marginalité mais qui sont quand même intégrées dans un certain système aussi, qui ont des revenus, même très faibles, ou un petit logement, qui ont une vie à peu près réglée* ». Cette variété des cas reflète bien celle de l'extérieur. Quoi de commun finalement, à part leur absence de logement stable, entre un jeune en rupture avec ses parents, un clochard qui fait la rue depuis 30 ans, un intellectuel étranger sans papier qui a fui son pays d'origine ou une jeune femme amenée en France dans les mailles d'un réseau de prostitution ? Tous n'ont pas le même niveau de socialisation et d'éducation, certains parlent français, d'autres pas du tout, certains sont dans l'illégalité, certains fuient les gens et d'autres recherchent de l'aide, certains cherchent du travail et d'autres ne sont même plus en état d'articuler une phrase. De ces situations naissent des besoins, des attentes, des comportements très différents qu'il faut envisager pour agir au mieux auprès de ces personnes. Je me contente de souligner ce fait et je reviendrai, dans la deuxième partie, sur les pratiques de ce public (ou faut-il dire « ces publics » ?).

Quelques profils

Je vais maintenant tenter de décrire quelques profils que l'on peut rencontrer fréquemment en bibliothèque. Malgré ses grandes imperfections - et les caricatures qu'il ne manque pas de véhiculer, même si je me suis efforcé de les limiter – ce travail me semble intéressant car il permet d'illustrer cette diversité des situations.

Le « clochard du coin »

La première figure à laquelle on pense est celle du « clochard ». Figure ancienne, quasi-mythique, urbaine et plutôt sympathique, elle relève au mieux d'une réalité en voie de disparition, au pire d'un certain fantasme d'une pauvreté qui serait choisie et qui irait de paire avec une conception libertaire et presque philosophique de l'existence. Si on la rencontre très peu dans la réalité, elle est en revanche encore bien présente dans l'imaginaire collectif. Ainsi, cet usager de la BPI : « *J'avais une certaine sympathie pour ça, mais bon les clochards qui s'endorment, je trouvais ça plutôt rigolo, ou les clochards érudits, il y avait quelque chose d'archimédique qui est très marrant... de diogénique plutôt, c'est pas Archimède, c'est Diogène. (...) C'est marrant aussi le type qui arrive en lambeaux physiques, moraux, vestimentaires, et qui regarde avec une attention passionnée les cours de la Bourse* »¹⁸. Cette vision presque rieuse est fortement contredite aujourd'hui et je suis plutôt d'accord avec la directrice des médiathèques de Saint-Denis, Florence Schreiber, lorsqu'elle dit que « *la figure du clochard-du-coin-depuis-25-ans qui connaît et discute avec tout le monde n'existe plus. Les SDF qui viennent ne sont pas dans l'échange, ils sont seuls et ne parlent presque pas. Ce sont des gens qui sont en souffrance donc ils ne sont pas forcément en*

¹⁸ Cité dans Evans, Christophe, Camus, Agnès et Cretin Jean-Michel, *Les Habités. Le Microcosme d'une grande bibliothèque*. Bpi – Centre Pompidou, Paris, 2000, p. 170-171

communication, et quand ils sont en communication ils sont souvent agressifs »¹⁹. Cette évolution de la figure du sans-abri est très liée à la complexification du phénomène de la pauvreté depuis une trentaine d'années. Comme l'écrit le sociologue Serge Paugam, « En période de prospérité économique, seule la catégorie des clochards permettait d'identifier ces individus. Il s'agissait d'une minorité sans travail et sans domicile fixe dont on pouvait dire qu'elle était socialement inadaptée. Aujourd'hui, cette expression est inconvenante car une partie importante de cette population sans emploi régulier et sans ressources se différencie du rôle traditionnel du clochard. »²⁰

Les SDF

A la figure du clochard s'est peu à peu substituée celle du SDF, sans domicile fixe. Cette catégorie est comme les autres difficiles à définir, néanmoins elle renvoie à une réalité économique et sociale nouvelle, née de la crise et du chômage des années 1980. L'individu est considéré dans sa dimension économique, comme ne bénéficiant pas d'un logement mais aussi comme ne disposant ni de ressources liées à un emploi régulier, ni d'allocations régulières. L'assistance qu'ils reçoivent parfois s'apparente plus à des actions d'urgence menées par les collectivités ou les associations caritatives. Pour cette population-là, la bibliothèque s'apparente très souvent à un « simple » lieu de survie.

Les intellectuels précaires

On rencontre également en bibliothèque des personnes aux professions intellectuelles ou artistiques qui vivent, malgré leur haut niveau d'éducation, des situations de grande précarité. Cette population, que l'on pourrait apparenter plus ou moins à ce que l'on appelait autrefois « la bohème », s'est élargie avec la massification des études et la montée du chômage. Ils disposent généralement d'un capital culturel et scolaire important qui tend à en faire des usagers réguliers des bibliothèques. Ce qui n'est pas d'ailleurs sans poser parfois des problèmes. Florence Schreiber constate ainsi que leur grandes difficultés matérielles « *peuvent se traduire par une agressivité vis-à-vis des équipes, considérées comme des pairs mais qui eux bouffent tous les jours à leur faim* ».

Les sans-papiers

On peut rencontrer parfois en bibliothèque des personnes étrangères en situation irrégulière sur le territoire français. Même si elles partagent souvent les conditions de vie éprouvantes des SDF « normaux », leur situation est bien différente. D'abord, elle les met sous la menace permanente de la police et ajoute une contrainte supplémentaire à la fréquentation d'un établissement public. Cette dernière dépend donc grandement de la confiance qu'ils accordent aux bibliothécaires (dont l'attitude plus ou moins accommodante dépend de plusieurs choses, entre autres de leurs convictions politiques et de l'attitude plus ou moins tolérante de l'autorité de tutelle). Mais surtout, si les SDF « classiques » sont plutôt au terme d'une chute sociale et souvent sans espoir, eux sont dans une dynamique d'ascension : ils ont quitté leurs pays pour améliorer leur existence et cherchent quelque chose. Dès lors, il arrive parfois qu'ils expriment envers la bibliothèque des besoins qui relèvent typiquement de sa mission : apprentissage du français, aide juridique, formation professionnelle, etc.

Les jeunes

De ceux-là, j'ai peu de choses à dire car on m'en a très peu parlé et je n'en ai pas rencontrés moi-même. Pourtant c'est une partie importante et visible de la population

¹⁹ Entretien réalisé dans son bureau de Saint-Denis, le 14 novembre 2009.

²⁰ Paugam, Serge, *La Disqualification sociale*, PUF : Quadrige, 4^{ème} éd, Paris, 2009 (1991 pour la 1^{ère} éd.), p. 32

sans-abri. Je n'en dirai donc que deux choses. D'une part c'est une population très mobile, qui parcourt souvent la France et déménage beaucoup. D'autre part, elle a souvent un rapport compliqué à l'école et au « système » en général, auxquels la bibliothèque, en tant qu'institution qui véhicule des normes, des modèles, est fortement assimilée²¹.

Ce rapide tour d'horizon me permet d'illustrer quelque peu les personnes dont je vais parler par la suite et de rappeler que si les « sans-abris » fréquentent les bibliothèques, ce n'est pas un public homogène et de ce fait, leurs motivations et leurs usages ne le sont pas non plus.

I.2 L'IMPORTANCE DE L'ENVIRONNEMENT

J'ai dit plus haut que tous les sans-abris ne franchissaient pas la porte de la bibliothèque. Mais qu'est-ce qui poussent ceux qui le font ? Avant d'étudier les pratiques proprement dites, je vais aborder dans cette partie certains facteurs – plus liés à l'établissement qu'aux personnes - qui favorisent ou au contraire découragent leur fréquentation.

Ouverture et anonymat

Bien que les sans-abris puissent en théorie fréquenter toutes les bibliothèques, on les rencontre principalement dans les bibliothèques municipales. En effet, les bibliothèques d'études ou universitaires sont souvent perçues comme réservées aux étudiants et aux chercheurs et il est possible qu'ils craignent d'y être trop remarqués voire refusés, à l'inverse des BM dont chacun sait qu'elles sont ouvertes à tout le monde. Cette ouverture est donc leur principal avantage. Les gens savent qu'ils disposent là d'un lieu où ils vont pouvoir passer inaperçu, avoir du chauffage, éventuellement de la lecture, avoir du loisir aussi, sans qu'on vienne leur demander des comptes pourvu qu'ils se conforment comme tout le monde au règlement intérieur.

Mais l'ouverture, si elle est indispensable, n'est pas suffisante. Il faut également que la bibliothèque propose un espace et un aménagement intérieur suffisant pour permettre de ne pas être remarqué. Cette importance de l'anonymat a été soulignée par chaque personne que j'ai interrogée. Xavier Dupont le formule en ces termes : *« ils ne veulent pas qu'on s'occupe d'eux, ils veulent qu'on leur foute la paix. C'est compréhensible aussi, c'est des gens ça fait longtemps qu'ils sont à la rue, ils connaissent tout le système, hein, social et tout, ils ont connu, ils savent qu'ils attendent plus rien du système social donc ce qui veut c'est qu'on leur foute la paix »*. Pour Florence Schreiber, c'est la conscience de leur différence qui les pousse à rechercher l'anonymat : *« ils n'ont plus envie qu'on les voit, ils savent quand ils passent la porte qu'ils ne sont pas dans la norme »*.

Emmanuel Aziza décrit ainsi la fréquentation de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux dans laquelle il a travaillé : *« Ils profitaient des périodes où il y a peu de monde en semaine. Ils évitaient plutôt le mercredi et ils se mettaient plutôt à l'écart. C'est une grande médiathèque, presque 4000 m2 sur deux niveaux, avec un grand espace en bas,*

²¹ Pour une étude plus poussée sur la question des jeunes, voir notamment Chobeaux, François, *Les Nomades du vide. Des jeunes en errance, de squats en festivals, de gares en lieux d'accueil*, La Découverte : « Poche essais », Paris, 2004, 133p.

avec l'accueil, la musique et la jeunesse et ensuite on monte à l'espace adulte. Ils se mettaient aux postes audiovisuels qui ne sont pas la chose la plus visible ». L'espace était donc suffisamment grand pour préserver l'anonymat et la possibilité de s'installer durablement. De même, selon lui la BPI est très fréquentée par ce public, parce qu'elle est « un lieu de vie par rapport à d'autres bibliothèques de prêt qui sont plus un lieu de passage, de circulation où il est plus difficile de passer inaperçu. Dans ces bibliothèques-là, il y a aussi beaucoup d'enfants. C'est plus difficile pour un public marginalisé de trouver sa place dans une bibliothèque comme ça ».

Il faut donc que la bibliothèque soit suffisamment grande pour permettre d'y vivre caché. L'espace compte donc, mais aussi la foule des autres gens qui la fréquentent. Cependant, cette foule qui dissimule expose en même temps. Se construit alors un équilibre délicat : le nombre permet une relative indifférenciation qui affranchit l'individu des regards tout en les multipliant. Jean-François Barbier-Bouvet décrit ainsi ce qu'il se passe à la BPI : *« Le Centre Pompidou permet la confusion de chacun, même différent, dans la masse du public : on se sait vu, on ne se sent pas jaugé. Il en allait autrement dans les équipements culturels « ordinaires », plus clairsemés ou moins bousculés : comportements et attitudes de ceux qu'on y côtoie vous rappellent constamment, si vous n'en partagez pas les normes, votre propre étrangeté en ces lieux ; quand ils ne vous signifient pas par des signes sans ambiguïté que vous n'êtes pas à votre place, c'est-à-dire pas à votre classe »*²².

Malgré cela, quelque soit sa taille, une bibliothèque n'est pas une gare ou un parvis, et il faut néanmoins accepter d'être vu, ce qui n'est pas toujours facile. Florence Schreiber me racontait qu'un jour, dans la rue, elle a salué un homme qu'elle avait vu dans la bibliothèque. L'homme a alors fait de grands gestes, il était manifestement très agacé d'avoir été reconnu...

Géographie et environnement

Si la configuration intérieure de la bibliothèque influe sur la fréquentation des publics sans-abri, son environnement extérieur joue un rôle non moins important. Bien plus que pour les autres usagers car ils sont beaucoup plus exposés à l'environnement et leurs mouvements sont largement déterminés par les ressources et l'accueil qu'ils pourront y trouver, ainsi qu'au réseau de transport qui leur permettra d'y venir et d'en repartir. D'autre part, ils ne vont pas faire des kilomètres uniquement pour venir à la bibliothèque comme peuvent le faire les autres usagers.

Pour commencer, c'est donc un public que l'on rencontrera bien plus dans les bibliothèques en milieu urbain, pour la bonne raison que les villes comptent plus de sans-abri que les milieux ruraux. Ensuite, leur présence est fortement liée à celle de centres d'accueil ou de lieux qu'ils fréquentent habituellement (parcs, centres commerciaux, gares...). A la bibliothèque de la Part-Dieu à Lyon, la fréquentation des sans-abri est liée à la proximité de la gare SNCF et du grand centre commercial qui se trouvent juste à côté. Pour Xavier Dupont, le lien est clair : *« On n'aurait pas cette gare à côté, on n'en aurait pas autant »*. D'ailleurs, Hichem Benjalloul souligne que le durcissement de l'accueil du centre commercial a fait refluer les sans-abri vers la

²² Barbier-Bouvet, Jean-François, Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, op. cit., p. 140.

bibliothèque : « Si on en a de plus en plus c'est aussi parce que le centre commercial les refoule. Ça va être la période des fêtes en plus, c'est la catastrophe, ils en veulent pas, ils cherchent pas à comprendre, il faut se débarrasser d'eux. » De même, à Paris, alors que les bibliothèques de la Ville sont plutôt situées en périphérie, la BPI est située dans un quartier central qui est un nœud de communication. Pour Emmanuel Aziza, il ne fait pas de doute que cette position explique la présence des SDF : « Les problèmes qu'on a à la BPI sont très liés à sa position centrale, à sa relation avec le quartier des Halles, à la proximité d'une grande gare métro/RER (Châtelet) qui draine un public qui vient d'un peu partout, voire qui dort dans la gare ».

L'environnement joue donc par les infrastructures qu'il propose mais aussi par sa sociologie. Ce n'est pas seulement une question de richesse ou de pauvreté du quartier parce qu'à certains endroits les solidarités familiales ou communautaires sont suffisamment développées pour ne pas laisser de gens vraiment à la rue. En revanche, il ne faut pas oublier que nous parlons là d'une population fragile et très exposée, qui ne peut pas rester longtemps dans un endroit qui lui est trop hostile. Dans les zones résidentielles par exemple, il y a moins de SDF parce que leur présence dérange beaucoup plus vite. Les endroits avec des bureaux, vides la nuit, ou des immeubles désaffectés par exemple, sont bien plus propices à l'installation.

Un espace de contraintes

Si j'ai abordé la contrainte liée au regard des autres, elle n'est pas la seule que recèle les bibliothèques. Bien que celles-ci soient des espaces beaucoup plus ouverts que la plupart des institutions ou des établissements publics, elles n'en demeurent pas moins, quel que soit l'utilisateur, des lieux régis par des règles et des normes plus ou moins explicites.

Les contraintes réglementaires

L'inscription

Le premier type de contraintes est d'ordre réglementaire. Si l'entrée est souvent libre, il faut, pour profiter pleinement de la bibliothèque, prendre un abonnement. Or l'inscription est une démarche administrative et sociale qui, si elle est anodine pour la majorité des usagers, peut être une véritable épreuve pour d'autres²³. Il faut bien souvent pouvoir justifier de son identité, de son domicile et de son statut. Or beaucoup de sans-abris ont perdu ou se sont fait voler leurs papiers. Par ailleurs comment justifier un domicile que l'on n'a pas ? Parfois même les municipalités demandent de prouver que l'on paye la taxe d'habitation (ou que l'on en est dispensé). En dehors des personnes qui vivent à la rue, sont aussi handicapés par cette exigence tous ceux qui sont en situation de squats, de colocation plus ou moins illégale, d'hébergement chez des amis, etc. Enfin, devoir expliquer et légitimer son statut (de chômeur, de RMISTE par exemple, pour bénéficier de la gratuité par exemple) peut être vécu comme une humiliation ou une stigmatisation supplémentaire.

Il faut ajouter à cela que, comme l'observe le sociologue Serge Paugam, les personnes sans-abri, démunies culturellement et souvent affaiblies psychologiquement, peuvent

²³ Poussant l'analyse à un point où j'hésiterais à la suivre, Marielle de Miribel assimile même l'inscription à un « rite de passage », « une transaction déséquilibrée, en matière de statut, d'objectif et d'attitude », qui peut être vécue par le lecteur comme une « mortification ». Miribel, Marielle de, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, Editions du Cercle de la Librairie : « Bibliothèques », Paris : 2009, p. 68.

être rapidement démotivées par la pesanteur ou la lenteur réelle ou imaginée des procédures administratives. Par ailleurs, elles sont souvent mal à l'aise voire méfiantes vis-à-vis des services administratifs²⁴ en général perçus comme rapidement intrusifs et policiers. Un sentiment de liberté à sauvegarder, ou bien de dignité de ne pas dépendre de l'assistance publique, les poussent souvent à refuser d'être « pris en charge ».

Pour autant, l'inscription n'est pas aussi stricte partout. D'abord, il faut rappeler que, même si beaucoup d'entre elles le font encore, la loi interdit aux bibliothèques de demander les papiers d'identité de ses usagers. Selon Florence Schreiber, la loi n'est généralement pas appliquée : *« La loi a été appliquée au début dans les bibliothèques, ça fonctionnait sur un mode déclaratif, mais les gens pouvaient raconter ce qu'ils voulaient, donc très vite ça n'a pas marché. Du coup, les bibliothèques dérogent largement à la loi »*. Comment inscrire alors quelqu'un qui n'a aucun justificatif d'identité et de domicile ? C'est là que la règle s'assouplit plus ou moins selon les convictions des bibliothécaires et la tolérance ou l'engagement de la tutelle politique. Ainsi à Saint-Denis ces documents sont demandés pour la première inscription, *« pas pour surveiller mais parce qu'il faut dès fois pouvoir joindre les personnes »*, puis le renouvellement de la carte se fait sur un mode déclaratif. En sachant que le mot d'ordre, quand il y a un problème est *« on s'arrange »* : *« On ne laisse personne dehors. On a une indication politique qui est "on trouve une solution" »*. Parfois même, si la municipalité n'assouplit pas les modalités d'inscription pour des raisons éthiques, elle peut le faire tout simplement pour une question de statistiques pour pallier un nombre de prêts en baisse.

Comment peut-on « s'arranger » alors ? Il existe plusieurs manières de faire. La bibliothèque peut par exemple passer un accord avec des structures d'accueil. Le foyer peut prendre une carte qui permette à ses occupants d'emprunter des livres. La bibliothèque peut aussi, dans la structure, trouver un professionnel qui serve de « garant » des personnes inscrites.

Le règlement intérieur

Outre le moment de l'inscription, la vie de la bibliothèque est régie par un ensemble de codes contenus généralement dans le règlement intérieur. S'il assure la bonne cohabitation des publics, celui-ci représente aussi un dispositif contraignant pour une personne à la rue : exigence de silence, d'hygiène, de tenue (ne pas s'allonger), etc. Je ne m'attarde pas sur ce sujet puisqu'il sera longuement discuté dans la partie III notamment. Je souligne seulement un point très important pour bien des personnes sans abri : l'interdiction des animaux. Pour ces personnes pour qui l'animal, le chien surtout, est très souvent un compagnon essentiel et qu'ils ne peuvent guère laisser en garde quelque part, cette interdiction est un véritable obstacle à la fréquentation des bibliothèques.

Les barrières culturelles et symboliques

Il y a aussi une barrière symbolique dans un lieu culturel qu'ont soulignée toutes les personnes que j'ai interrogées. Les sans-abris qui viennent en bibliothèque sont donc a priori aussi ceux qui n'ont pas peur d'y entrer, comme le précise Véronique Clerson (responsable des activités culturelles adultes à ATD-Quart Monde à Noisy-le-Grand) : *« une bibliothèque c'est un lieu chargé de craintes, de peur pour ceux qui ont pas*

²⁴ Voir Paugam, Serge, *La Disqualification sociale*, op. cit., p. 11 notamment.

l'habitude. Il y a de la gêne et c'est le rôle de la médiathèque de permettre à tout le monde d'oser venir »²⁵.

Quels raisons peuvent pousser à surmonter cette crainte pour entrer la première fois en bibliothèque ? Au-delà du travail éventuel que peuvent faire les bibliothécaires pour attirer les gens, j'en vois trois.

D'abord, même si ce n'est pas le plus fréquent, notons que parfois l'abrutissement lié à l'alcool ou à la dureté de la vie à la rue rend les gens peu capables de se rendre compte de l'endroit où ils sont entrés.

Ensuite, il y a ce qu'Emmanuel Aziza appelle un « effet d'aubaine » : les gens ont fini par savoir qu'il s'agissait d'un endroit facile d'accès et confortable.

Enfin, il peut s'agir de personnes ayant des connaissances et une familiarité avec la culture les mettant en mesure d'utiliser les ressources à disposition. En effet, l'usage documentaire de la bibliothèque (recherches, prêts, signalétique...) suppose la maîtrise de certains codes qui autrement peuvent bloquer voire créer un sentiment de gêne ou d'illégitimité. Ce que critique Véronique Clerson : « *Des fois, tu demandes où sont les romans policiers par exemple, on te répond "en H1.6.2", ça veut rien dire, et la personne elle fait semblant d'avoir compris mais en fait elle se sent encore plus mal et elle repart* ».

En plus de la crainte ou du sentiment d'incompétence, il se peut également que la bibliothèque suscite des attitudes de rejet conscientes et explicites. J'ai déjà parlé de la méfiance fréquente vis-à-vis des institutions en général, mais en tant qu'établissement culturel, la bibliothèque véhicule en plus des modèles avec lesquels ces personnes sont souvent en rupture. Elle est aussi très assimilée à l'école qui n'a pas laissé un souvenir agréable chez tout le monde, voire qui a laissé un fort sentiment d'échec. Aussi peuvent-ils parfois être en opposition violente avec les valeurs et les normes sur lesquelles reposent la bibliothèque et qu'elle attend de ses usagers. Comme l'écrit Serge Paugam : « *le mode de vie de ces errants implique des formes de résistance à la misère qui peuvent passer par la provocation et, dans certains cas, la revendication à la liberté de vivre en marge de la société. Ces comportements correspondent au dernier stade de retournement symbolique du stigmat* »²⁶.

Je viens de passer en revue quelques caractéristiques, intérieures et extérieures, propres aux bibliothèques qui jouent sur la fréquentation des publics sans-abris. Cependant les modalités de cette fréquentation – liées surtout aux situations endurées – n'ont pas encore été abordées.

²⁵ Entretien réalisé par téléphone le 14 décembre 2009.

²⁶ Paugam, Serge, *La Disqualification sociale*, op. cit., p. 12.

II. La bibliothèque, lieu de (sur)vie

L'objectif de cette partie est de comprendre ce qui fait la particularité de la fréquentation des publics sans abri en bibliothèque. C'est sans doute la partie la plus évidente et pourtant ce n'est pas la plus facile à décrire. S'il faut souvent simplifier les choses pour mieux les décrire, il faut aussi se méfier des clichés et des généralisations. Peut-être plus encore que pour d'autres publics, il y a certainement autant de modes de fréquentation que de situations individuelles. Je vais donc énoncer un certain nombre d'éléments dont bien des professionnels auront déjà eu l'intuition ou fait l'expérience, tout en essayant de nuancer et de suggérer des éléments de théorie et d'explication.

La particularité de ce public est de ne pas avoir de logement stable. Pas de véritable « chez-soi ». Aussi, pour bon nombre d'entre eux, la bibliothèque, espace ouvert et confortable, compense-t-elle en partie cette absence. Ce que les bibliothécaires ou les autres usagers traduisent volontiers en des termes plus ou moins subtils, qui vont de « grands séjournateurs » à « squatteurs ». Ce public pratique souvent un détournement à grande échelle de la bibliothèque. Aucun public n'utilise exactement la bibliothèque comme elle a été conçue et tous se réapproprient le lieu et les ressources pour en faire un usage plus ou moins détourné. Mais aucun ne le fait comme le font les sans-abri. Pour eux, la bibliothèque est avant tout un espace de satisfaction d'un certain nombre de besoins primaires, biologiques. C'est là sans aucun doute leur principale particularité et, pour mieux l'appréhender, la notion d'habitat est particulièrement intéressante

II.1. SATISFAIRE DES BESOINS PRIMAIRES AVANT TOUT

Dire que les usages des bibliothèques par les personnes sans-abri sont intimement liés à leur situation n'est pas suffisant. Plus qu'aucun autre public, ces usages sont liés à leurs conditions de vie, la vie dans sa nudité, avec sa brutalité et son extrême détresse. Pour les personnes sans-abri, la bibliothèque est avant tout un lieu où ils peuvent satisfaire des besoins primaires²⁷, des besoins biologiques.

Un usage « biologique » de la bibliothèque

Être au chaud, être au calme

J'ai déjà parlé rapidement de la dureté des conditions d'existence de personnes sans domicile et je n'y reviendrai pas. Dans un tel contexte, on comprend que la première préoccupation est de rechercher des endroits où l'on pourra obtenir un peu de sérénité : se réchauffer, se reposer un peu dans un fauteuil confortable. C'est pourquoi la bibliothèque est un endroit privilégié. Et les professionnels ne s'y trompent pas et ne se bercent guère d'illusions sur les motivations de ce public. Ils se montrent même plutôt

²⁷ J'utilise ici la notion de « besoin primaire » telle qu'elle a été théorisée par le psychologue Abraham Maslow (1908-1970) et qui correspond aux besoins physiologiques (se nourrir, boire, dormir, être en sécurité...) en opposition aux besoins secondaires (appartenir à un groupe, être reconnu...) ou tertiaires (la quête de sens, l'épanouissement, la réalisation de soi, la spiritualité...).

compréhensifs. Xavier Dupont par exemple : « *Pour eux le fait de venir ici squatter à la bibliothèque, s'allonger un peu, c'est déjà pas mal, ils sont au chaud, au calme. Avec le temps, ils ont leurs repères, ils se sentent bien. C'est pas comme dans une gare* ». De même, Emmanuel Aziza est bien conscient de l'attente principale de ce public quant à la BPI : « *La motivation première qui va intervenir est celle du lieu, chauffé et ouvert* ».

Boire, manger, dormir, se laver

Outre ce besoin de calme et de sécurité, la bibliothèque est aussi un lieu où ce public peut trouver de quoi répondre à d'autres besoins vitaux. Ils y trouvent de quoi manger et boire chaud (dans les distributeurs), des fauteuils, des sanitaires pour faire une toilette plus ou moins poussée.

Ces usages détournés de la bibliothèque reviennent systématiquement et très rapidement dans le discours des bibliothécaires. Tous mentionnent le fait que les sans-abri amènent souvent de la nourriture de l'extérieur pour manger en cachette dans la bibliothèque. Plus dérangeant encore, ils apportent souvent de l'alcool ou fument dans les locaux. A chaque fois, le personnel est obligé d'intervenir pour demander à la personne de cesser ou de sortir.

Les toilettes, surtout quand elles dispensent de l'eau chaude, sont également très prisées. Pour faire ses besoins bien sûr, car elles sont souvent en bien meilleur état que tout ce que l'on peut trouver à l'extérieur, mais aussi pour se laver ou se raser. Xavier Dupont explique qu'à Lyon il n'est pas rare de trouver dans les sanitaires des gens torse nu avec un gant de toilette. Cela pose évidemment un gros problème d'hygiène, d'autant qu'ils « *en mettent souvent de partout* ». Mais il n'est pas facile de proposer des solutions alternatives : « *On leur explique qu'il y a des bains publics mais ils veulent pas y aller, je sais pas ce qu'il se passe là-bas, mais la personne qui est faible, elle se fait bouffer* ».

Enfin et surtout, la bibliothèque est un lieu rêvé pour récupérer des forces et rattraper du sommeil en retard. Xavier Dupont confirme : « *Souvent ils nous disent "je suis fatigué, j'ai pas dormi cette nuit". Mais on est souvent obligé de les réveiller, déjà pour s'inquiéter sur leur sort, savoir si il y pas un problème médical* ». Une fois cette vérification faite, la plupart du temps les bibliothécaires laissent faire – pourquoi ne le feraient-ils pas ? – et n'interviennent que si la personne dérange les autres usagers (occupation d'une place très demandée, ronflements...).

Je passe rapidement sur ces évidences pour tenter de nuancer et approfondir un peu plus l'analyse.

Un lieu de socialisation ?

Avant de considérer les besoins purement physiologiques, il est un autre besoin fondamental pour la satisfaction duquel on pourrait penser que la bibliothèque a un rôle à jouer : être (ou rester) au contact de ses semblables.

Garder un contact avec la société

En effet, pour une personne isolée, en rupture familiale et sociale, la bibliothèque permet de se maintenir dans un environnement fréquenté par d'autres, de maintenir un

certain contact avec le monde « normal ». En réalité, tout dépend de la situation et de l'état de la personne qui franchit la porte. C'est comme s'il existait une ligne blanche en deçà de laquelle la bibliothèque ne pourrait plus remplir ce rôle. Écoutons à ce propos Florence Schreiber : « *Ce n'est pas vraiment un lieu de socialisation. Disons que pour ça il ne faut pas qu'ils soient trop abîmés. Le fait de franchir la porte, de venir dormir là, c'est peut-être une première avancée, mais autrement, ils errent, ils se posent, ils n'échangent pas et ne rencontrent personne* ». Pour d'autres personnes un peu moins en détresse, en revanche, la bibliothèque doit assumer « *son rôle d'accueil, son rôle social* ». Pour ceux qui ne sont pas encore complètement abasourdis ou enfermés par leur détresse, la visite à la bibliothèque est l'occasion de discuter, d'échanger des nouvelles avec les agents ou d'autres usagers, de garder une certaine vie sociale.

Cette pause momentanée de la brutalité et la présence des autres, et même la possibilité d'échanges avec eux, sont les deux principaux bienfaits que la culture peut apporter à ces personnes selon Véronique Clerson, la responsable d'ATD-Quart Monde : « *Quand quelqu'un s'en sort, on ne sait jamais pourquoi exactement. Mais la culture permet au moins deux choses. D'abord faire un break dans le quotidien et ça c'est déjà énorme. Ensuite, rencontrer d'autres gens autrement que par le biais de ses problèmes* ». Et là on touche à une problématique intéressante : la bibliothèque dans certains cas, permet aux gens de s'extirper un peu de leurs conditions stigmatisantes et, pour un temps, de retrouver un peu confiance et de dignité.

Un lieu de dignité

Dignité, ce mot est revenu souvent au cours de mes entretiens. Mais elle n'est apparemment pas accessible à tout le monde. Pour Florence Schreiber, « *il y a différents cas de figures. Pour ceux qui sont mal-logés, pas vraiment SDF mais en voie de désocialisation, qui veulent économiser l'électricité chez eux, ou chez qui ce n'est pas chauffé, qui sont seuls, etc., pour ceux-là ça sert à quelque chose, parce qu'ils sont encore en état de discuter, de lire, etc., et pour eux c'est un lieu de dignité. Mais pour les « vrais » SDF, ceux qui ont franchi le trait, la bibliothèque est uniquement un lieu de survie* ».

Emmanuel Aziza est d'accord avec Florence Schreiber, il établit une distinction claire : « *Pour ceux qui ont fait des études, ceux qui utilisent le plus les ressources, pour eux, il est valorisant d'être en bibliothèque et c'est eux qui vont le plus utiliser les collections. Au-delà de l'aspect valorisant, ça participe au maintien de la dignité* ». Il raconte une anecdote qui s'est produite à la bibliothèque de Brême. Son personnel avait décidé de fêter le Xème usager de la bibliothèque, en lui offrant un cadeau devant les journalistes, les élus, etc. « *Pas de chance* », c'est tombé sur un jeune homme qui était au chômage, qui voulait rester incognito. « *Il ne voulait pas du tout parler, il voulait rester incognito, la bibliothèque lui servait à rester socialiser, à avoir des horaires, une hygiène, etc.* » Là encore la bibliothèque est source de dignité mais il s'agit bien de quelqu'un qui ne semble pas dans une situation de misère complète et qui a encore un certain niveau de conscience et d'implication sociale.

Voici encore deux exemples tirés du livre *Les Habités* de Christophe Evans, Agnès Camus et Jean-Michel Cretin :

« *Toutes les catégories d'usagers ont la possibilité de retravailler leur identité dans l'enceinte de la bibliothèque. En témoignent ces propos recueillis auprès d'une*

personne qui se présente elle-même comme sans domicile fixe et qui fréquente assidûment la Bpi pour consulter des périodiques et des usuels : "Pour m'intéresser... comme quelqu'un qui va dans une bibliothèque." Tout est dit dans cette simple phrase. Cet usager vient librement, sans qu'on lui demande quoi que ce soit, et se sent « comme quelqu'un qui va dans une bibliothèque », c'est-à-dire comme n'importe quelle personne « normale », contrairement sans doute à l'image négative qui lui est illico renvoyée dans d'autres endroits. C'est ce que dit également en substance cet autre interviewé sans profession déjà cité, fin connaisseur (p 230) de la jurisprudence française à laquelle il consacre l'intégralité de ses visites, qui n'a pas souhaité être enregistré mais qui pourtant va s'exprimer très librement et avec un plaisir non dissimulé lors de l'entretien : "Ici, on me prend au sérieux si je dis des choses sérieuses" ».²⁸

On voit à nouveau que les personnes interrogées possèdent un capital culturel certain. Pour ces personnes-là, celles qui n'ont « franchi le trait » comme dit Florence Schreiber, la bibliothèque peut participer au maintien de la dignité. Mais pour les autres ce n'est certainement pas l'essentiel de ce que leur apporte la bibliothèque. Comme l'écrit Jean-François Barbier-Bouvet, « la cohabitation n'est pas la relation, malgré les apparences de melting-pot culturel de Beaubourg : la proximité spatiale n'annule pas la distance sociale. »²⁹

II.2. DES HABITUDES A L'HABITAT

La bibliothèque n'est guère pour ces publics un lieu de socialisation. Ils en usent majoritairement pour satisfaire des besoins primaires. J'émetts donc l'hypothèse que l'usage des publics sans domicile est avant tout un usage de type domestique. Finalement quoi d'anormal à ce que des personnes sans logis cherchent plus ou moins consciemment à s'en recréer un où elles peuvent ? Cette construction d'une forme d'habitat passe par plusieurs étapes que je vais envisager maintenant.

De la construction de repères à la privatisation de l'espace

Dans ce qui suit je m'appuierai notamment sur le travail de Jean-François Barbier-Bouvet lors de son étude des « publics à l'œuvre » à la BPI, et notamment son analyse des stratégies de « privatisation de l'espace »³⁰, car ce qu'il dit du lecteur moyen est encore plus vrai pour les sans-abri.

Se construire des repères

Les personnes sans-abri fréquentant les bibliothèques en sont donc souvent des habitués. Ils ont leur « coin », leur place attitrée en quelque sorte. J'ai d'autre part déjà souligné qu'ils recherchaient généralement l'anonymat, par crainte d'être chassés ou mal vus. On

²⁸ Evans, Christophe, Camus, Agnès et Cretin Jean-Michel, *Les Habitués. Le Microcosme d'une grande bibliothèque. op. cit.*, p. 229-230.

²⁹ Barbier-Bouvet, Jean-François, Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, op. cit.*, p. 137. Pour lui ce processus passe par trois formes : la distinction entre « l'espace prévu et l'espace conquis », celle entre « les postures légitimes et les postures affranchies », et enfin « le marquage de l'espace ».

³⁰ Barbier-Bouvet, Jean-François, Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, op. cit.*, p. 132 à 134.

pourrait aller plus loin en suggérant que par cette assiduité et cet isolement, ils recherchent aussi à la fois des repères rassurants et une intimité qu'ils trouvent difficilement ailleurs, dans la rue, mais aussi en foyer d'accueil où ils sont soumis à la présence et à l'observation quasi-permanente des autres hébergés et du personnel socio-médical. Ainsi, dans la bibliothèque, ils privilégient les endroits isolés, à l'abri des collections, d'un escalier ou d'une colonne. Emmanuel Aziza décrit ainsi les séjours d'un SDF habitué de la BPI : « *Il est là quasiment tout le temps et il se met toujours dans un angle du bâtiment, il veut vraiment être à distance. Il s'est aménagé sa zone de vie* ». Il s'agit donc de se créer une petite niche en utilisant la disposition des lieux. Cette préférence pour les espaces cachés, toujours les mêmes et souvent moins éclairés, suggère aussi la volonté de se replier sur soi et d'occulter le reste du bâtiment pour se constituer, physiquement et psychologiquement, un espace intime.

Repères dans l'espace, mais aussi dans le temps. Dans son livre *Les Dézingués, parcours de SDF*, le sociologue Marc Hatzfeld raconte la journée type d'un homme nommé Justin : « *Justin a des itinéraires et des points d'ancrage. Deux de ses points d'ancrage sont une bibliothèque de quartier, dont il tient à conserver le secret, et le jardin du Luxembourg*. "Dans la journée, je sors d'ici. Je vais à la bibliothèque à neuf heures. Entre huit et neuf heures, puis entre dix-neuf et vingt heures, je traîne dans la rue. Je trouve de la nourriture. Entre douze heures trente et treize heures, je vais au jardin du Luxembourg et je prends mon goûter. Le problème, c'est le samedi. La bibliothèque ouvre à treize heures. Je me glisse dans la librairie Gibert. Je connais un coin où l'on vous fiche la paix". »³¹

Qu'ils soient dans le temps ou dans l'espace, ces repères permettent de se créer un environnement familial et sécurisant.

Occuper son territoire

Se constituer un espace à soi c'est aussi s'y sentir à l'aise, se le rendre familier et le montrer. Assis profondément dans les fauteuils, affalés voire allongés, les personnes sans-abri recherchent le confort plus encore que les autres usagers qui disposent d'un endroit où ils peuvent se permettre ces tenues. Cette manière d'occuper l'espace, dans des attitudes relâchées est en totale contradiction avec la norme corporelle traditionnelle d'une bibliothèque qui est la position assise, et le personnel, lorsque cela va trop loin, se sent parfois obligé d'intervenir. A Lyon, par exemple « *s'ils sont allongés, là, on va les réveiller, pour un problème de place d'abord, et puis d'hygiène, parce que bon c'est pas une tenue à avoir dans une bibliothèque non plus quoi* » (Xavier Dupont). Ces postures familières sont ainsi une manière de s'approprier le lieu en y important des comportements qui relèvent du domaine privé.

Par ailleurs, occuper un espace, le faire sien, c'est aussi l'aménager en y introduisant des éléments personnels. Et ce que notent tous mes interlocuteurs, c'est que les personnes sans-abri introduisent très fréquemment des objets dans la bibliothèque. Sacs, petits paquets, nourriture, vêtements, alcool, duvet... ils amènent et installent souvent toutes leurs affaires autour d'eux. De cette manière aussi ils tentent de revendiquer et délimiter un espace qui leur appartient.

³¹ Hatzfeld, Marc, *Les Dézingués. Parcours de SDF*, Ed. Autrement, Paris, 2006, p. 51-52

Enfin, notons un dernier exemple d'occuper l'espace : le son. Les professionnels interrogés m'ont beaucoup souligné l'usage intensif par les sans-abri des postes audiovisuels : télévisions, ordinateurs, lecteurs CD. Ainsi, à Issy-les-Moulineaux, Emmanuel Aziza a dû gérer l'occupation presque permanente de l'espace multimédia par un groupe de SDF. Le son, qu'il s'agisse de celui de la musique ou du film, ou celui que produit le groupe lui-même en parlant, en riant, etc. est une manière de s'approprier l'espace. Dans son étude ethnographique sur les SDF, Marc Hatzfeld montre que, dans les classes populaires, le son (celui de la musique, ou de la télévision) est un enjeu important dans la prise de possession de l'environnement : *« Cela est vrai dans les bidonvilles ; cela l'est aussi dans les HLM où la délimitation sonore est l'un des enjeux les plus disputés de la relation de voisinage. »*³²

Défendre son territoire

Une fois ses repères bien établis, l'espace ainsi approprié devient presque inviolable et la frustration est grande lorsqu'il se trouve que la place est occupée par quelqu'un d'autre. Car cette place désormais familière est presque « possédée ». Dès lors, celui qui s'en trouve brusquement privé manifeste généralement son mécontentement. En plus de ce sentiment de possession, Florence Schreiber insiste sur le côté rassurant du lieu familial : *« Ils ont leur place attitrée et détestent toujours qu'on leur mette le bazar... Forcément, les gens, quand ils sont très déstabilisés, ils ont besoin... Ils ont leur chaise, et quand on leur bouge c'est la cata, ils vous engueulent généralement. Y compris parce qu'il y a souvent une petite dimension psychiatrique, et notamment le côté psychorigide qui va avec : si vous me déplacez ça va pas du tout »*.

Une forme d'habitat

S'abriter, se détendre, se reposer, dormir, manger, boire... les activités principales des personnes sans abri en bibliothèque relèvent du registre de ce que l'on fait traditionnellement chez soi. C'est un mode d'occupation du lieu que je qualifie de domestique, c'est pourquoi je veux risquer ici la notion d'habitat. D'une certaine manière, le public sans-abri à la particularité – qui confronte les professionnels à une situation particulièrement limite – d'« habiter la bibliothèque ».

Premièrement, Emmanuel Aziza remarquait que *« contrairement au métro, la bibliothèque n'est pas un lieu économique, ils ne vont pas venir y faire la manche »*. C'est très intéressant dans l'optique qui est la mienne : la bibliothèque (où il est interdit de se livrer à la mendicité) ne peut pas être pour les sans-abri le lieu d'une activité qui se réfère au travail et à la nécessité de gagner de l'argent, ce qui est typiquement le cas de la maison. Il y a là une séparation entre les domaines de l'économie, de l'intégration et de la compétition sociales et celui du repos et de la vie privée, dans lequel s'inscrit la bibliothèque.

L'habitat est, parce qu'on y demeure et parce que cela permet d'y demeurer, le lieu par excellence où l'on a des habitudes. C'est le lieu dans lequel on s'inscrit par la répétition dans le temps des mêmes gestes et, comme l'écrit Marc Hatzfeld, *« on ne saurait donc confondre l'habitat avec sa matérialisation accidentelle qu'est le logement ou la maison. L'habitat est un processus de conquête et d'appropriation de l'espace dans la*

³² Hatzfeld, Marc, *Les Dézingués. Parcours de SDF*, op. cit., p. 26

*durée, marquage indéfiniment répété par des gestes, des formes, des dispositions d'objets, des repères. Dans ce sens, chacun habite les lieux qu'il a conquis à force d'habitudes. »*³³

Nous avons vu le marquage intensif du lieu, par les objets, par le son, par les attitudes, auquel procèdent parfois les sans-abri en bibliothèque. Ceci peut être lu comme une volonté appuyée non seulement de s'approprier momentanément l'espace comme je l'ai dit, mais aussi d'y constituer un véritable habitat. Cela irait dans le sens des observations de l'ethnologue dans la rue : « *Faute de pouvoir disposer d'un lieu dans la continuité, on se l'approprie par l'excès. On s'y vautre dans des débauches d'alcools bon marché ; on surenchérit d'une politesse obséquieuse ; inversement, on y agresse le passant par des regards culpabilisants ; on se répand consciemment dans la bestialité ; autant d'attitudes paradoxales qui affirment qu'on habite ici – qu'on habite. »*³⁴

II.3. ET POURTANT ILS LISENT : PRATIQUES DOCUMENTAIRES

Si la bibliothèque assure surtout un rôle de confort et de survie, il faut néanmoins nuancer et rappeler que les publics sans-abri n'en ont pas moins, comme tous les publics, de véritables pratiques documentaires. Évidemment, ces pratiques sont extrêmement variables d'une personne à l'autre, mais il semble que l'on puisse en avancer quelques traits saillants. D'abord ce sont des gens qui ont souvent une fréquentation intensive de la bibliothèque. Ensuite on verra que même si ces pratiques ressemblent beaucoup à celles des autres lecteurs, elles restent bien sûr marquées par la situation sociale des usagers.

De grands séjourners

Bon nombre de personnes sans abri fréquentant la bibliothèque en sont des « habitués ». Ils y viennent fréquemment, sont connus, y passent des journées entières, souvent toujours au même endroit. Pour Florence Schreiber, « *c'est ce qu'on appelle dans la novlangue professionnelle des grands séjourners* ». Ainsi finissent-ils parfois par y devenir des figures connues, voire, comme c'est le cas à la BPI, à faire véritablement « partie du décor ».

Dans chaque bibliothèque où je me suis rendu pour ce travail, on m'a cité spontanément des exemples d'usagers sans domicile auquel on avait donné des surnoms affectifs, ce qui montre combien, sans pourtant avoir forcément discuté ni encore moins donné leur nom, ces personnes sont connues de l'équipe. « Le Marseillais » et « le Hollandais » à Lyon, « Gandalf » ou « Karl Marx » à la BPI, « Monsieur Lapin » à Saint-Denis... Tous ces gens ont été présentés comme fréquentant la bibliothèque tous les jours, et pour certains de l'ouverture à la fermeture. Ainsi à Saint-Denis, l'équipe surnommait un homme « Monsieur Lapin » « *parce qu'il devait souffrir de problèmes psychiatriques et sautait souvent sur ses pieds en demandant "quelle heure est-il ? Quelle heure est-il ?"* ». Selon Florence Schreiber, cet homme était présent tous les jours, pendant six

³³ Hatzfeld, Marc, *Les Dézingués. Parcours de SDF*, op. cit., p. 23

³⁴ Idem., p. 24-25.

ans, dès fois jusqu'à 30 heures par semaines (la bibliothèque ouvre 34 heures par semaine).

Du coup la bibliothèque finit aussi par s'habituer à leur présence qui devient familière. D'où l'attribution de surnom plus ou moins affectueux, mais aussi d'autres formes de reconnaissance. Pour rester sur l'exemple de cet homme à Saint-Denis : « *Il compulsait des piles de livres qu'on lui préparait. Il était très compulsif, dès fois un peu énervé, donc on le calmait, on le faisait changer de section. Il était toléré par le personnel et par les autres usagers malgré une ou deux remarques. On expliquait qu'il avait sa place.* »

Finissons par le cas particulier de la BPI. Là, on peut dire que les SDF occupent une place non négligeable dans l'image de la BPI (en dépit de toute réalité statistique d'ailleurs) et en arrivent même à participer d'une certaine mythologie du lieu comme le relève Jean-François Barbier-Bouvet dès les années 1980 : « *Les clochards alimentent toute une série de récits qui se transmettent d'autant mieux que leur caractère anecdotique les rend propres à alimenter la rumeur, et que le renversement des valeurs qu'ils représentent par rapport aux normes sociales des espaces culturels réveille des appréhensions collectives. Ces multiples anecdotes sont la matière même d'un début de « tradition orale » sur le Centre Pompidou.* »³⁵

Des pratiques ordinaires, liées au capital culturel

Lorsqu'ils se servent des ressources de la bibliothèque, c'est généralement pour un usage qui n'a rien d'extraordinaire. Selon Emmanuel Aziza, les sans-abri à la BPI consultent « *plutôt la presse, internet et les films* ». Mais comme tout un chacun ils lisent le journal - de préférence des quotidiens régionaux ou sportifs – mais aussi des romans, des bandes dessinées ou écoutent de la musique.

Internet est une ressource très recherchée. Ils lisent leurs e-mails, regardent les informations. On m'a également cité les sites de turf comme un succès auprès de ce public. « *On ne peut pas dire qu'ils en aient un usage très documentaire* » commente Florence Schreiber. Pour elle, ces utilisateurs sont même « frénétiques » et l'on a souvent du mal à leur faire laisser la place : « *Quand on les remet à leur place, ils vont parfois voire ailleurs dans le réseau puis reviennent, ils développent comme ça des stratégies souvent émouvantes et parfois très irritantes* ».

Un témoignage intéressant sur les préférences des sans domicile est celui d'Annie Vuillermoz, qui est responsable de la bibliothèque des relais-lecture à la BM de Grenoble³⁶. Elle se rend souvent avec ses collègues dans les structures d'accueil des SDF pour faire des dépôts de livres et y organiser des animations. Elle décrit les documents qui ont le plus de succès : « *les romans policiers, les classiques aussi sont très demandés, la philosophie aussi, pour réfléchir et avoir des réponses aux questions qu'ils se posent. Et les femmes, elles, aiment les romans d'amour, les témoignages, des choses comme ça. Et puis ils demandent souvent les livres dont ils ont entendu parler à la télé.* »

³⁵ Barbier-Bouvet, Jean-François, Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, op. cit., p. 93.

³⁶ Entretien réalisé par téléphone le 27 novembre 2009.

Évidemment, il faut rappeler que les choix dépendent souvent, comme pour tout le monde, du capital scolaire et culturel des usagers. Et parmi les personnes sans abri, ceux si sont souvent plutôt faibles. D'autre part, le parcours compte aussi. Les romans classiques ou la philosophie implique ce qu'Annie Vuillermoz appelle « un rapport tranquille à la lecture ». Les autres ont tendance à préférer les supports plus accessibles, comme le relève Emmanuel Aziza : « *Il y a beaucoup de personnes très pauvres qui se mettent aux télévisions du monde. On a un certain nombre d'habitues qui viennent là, c'est a priori des personnes peu lettrées* ».

Pratiques documentaires et sociabilité

Les médias qui permettent de rester en contact avec la société

J'ai dit que la bibliothèque n'était pas vraiment un lieu de socialisation pour les sans-abri, excepté pour ceux qui n'étaient pas encore trop « abimés ». Il faut nuancer car si beaucoup ne sont effectivement pas dans l'échange avec les autres présents, en revanche on a vu plus haut que les ressources documentaires les plus utilisées par les sans-abri étaient très liées au fait de se tenir un peu au courant et de garder un certain contact avec la société. Presse quotidienne dans laquelle on peut lire des nouvelles de lieux et gens connus, télévision (étrangère par exemple pour avoir des nouvelles de son pays d'origine), Internet... Non seulement les personnes en difficulté mais aussi certaines en très grande détresse dont on pourrait croire qu'elles sont trop brisées pour s'intéresser encore. Tel ce SDF de trente ou quarante ans, visiblement très clochardisé (« *il a des poux, il se gratte, il sent, c'est insupportable d'être à côté de lui* ») que décrit Emmanuel Aziza et pour qui internet est indispensable : « *il sur-utilise internet, il a une sorte de vie sociale, et peut-être qu'il va s'en sortir et qu'internet peut l'y aider. En tous cas pour lui ça a l'air vital* ». Ainsi, ces usagers souvent très seuls se raccrochent-ils par l'Internet à des lieux, à des amis, à des familles restées parfois de l'autre côté de la terre.

Les médias qui « créent du commun »

Lors de ses interventions à Grenoble, Annie Vuillermoz « *met l'accent sur les livres qui créent du commun, qui permettent de faire des choses ou de situer d'où l'on vient* ». Ainsi les atlas, les imagiers, les gros livres illustrés rencontrent un grand succès. Mais également ceux qui permettent de faire des choses (elle cite des livres sur l'origami), de partager une expérience (« *ils adorent aussi les livres sur les chiens* ») ou un étonnement (« *on leur a présenté un livre sur le land art qui a fait un tabac, ça permet de voir le monde autrement* »).

Dans le même esprit, on trouve l'usage des supports audiovisuels qu'affectionne souvent ce public. Pour se divertir et s'informer bien sûr, mais on peut aussi rapprocher cette pratique du commentaire qu'en fait Jean-François Barbier-Bouvet dans *Publics à l'œuvre*. Pour lui, dans la pratique de l'image, consultation et sociabilité sont étroitement liées : « *cela tient à la fois à leur présentation matérielle, et à leur familiarité culturelle. Présentation verticale, lumineuse, offerte à tous à travers l'espace de la BPI, les appareils de visionnement ne restreignent pas le champ visuel au seul spectateur qui a demandé la diffusion du film ou des diapos. Quant à la familiarité avec l'image, elle a été acquise quotidiennement à travers des habitudes familiales ou*

amicales qui sont le plus souvent collectives »³⁷. La pratique de l'image, visible par les autres (au contraire d'un livre), tend donc, intentionnellement ou non, à favoriser le partage et les rapprochements.

³⁷ Barbier-Bouvet, Jean-François, Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, op. cit., p. 136

III. « C'est une bibliothèque publique, mais tout de même ! »³⁸

Nous venons de voir que les usages de la bibliothèque par les sans-abri, s'ils sont parfois documentaires, ressemblent souvent à un détournement majeur de son projet initial. S'il en est ainsi c'est aussi parce que ces usagers sont fréquemment très en dehors des normes qui règnent plus ou moins tacitement parmi les bibliothécaires et leur public. En effet, si les sans-abri sont un public en difficulté, ils peuvent aussi être un public difficile. Ils représentent pour les bibliothécaires une population délicate à gérer. Leurs attitudes, leurs comportements, leur hygiène peuvent poser des problèmes gênants dans tous les sens du terme.

Mais au-delà des problèmes concrets ou matériels que posent parfois les personnes sans-abri, leur présence peut faire naître un malaise, indépendamment de ce qu'elles font réellement. Celui-ci s'appuie sur un jeu de représentations, de jugements de valeur compliqué, qu'il faut essayer de démêler pour comprendre.

J'étudierai donc cette question en deux temps. D'abord les problèmes concrets liés à la cohabitation des publics. D'autre part un malaise lié à l'image que l'on peut avoir d'une bibliothèque comme lieu de culture et de distinction, où s'entrecroisent les représentations des usagers.

III.1. UN PUBLIC QUI POSE PROBLEME (NORMES COMPORTEMENTALE ET CORPORELLE)

Commençons par les problèmes « concrets » que pose le séjour des personnes sans domicile. Parce qu'elles ont d'autres problèmes que celui de bien se tenir en bibliothèque, elles sont parfois à la limite de ce que peuvent accepter les bibliothécaires. Pour Emmanuel Aziza, *« elles ont l'impression qu'elles ne sont pas vues et qu'elles vont pouvoir vivre dans le lieu en faisant un peu tout ce qu'elles veulent sans être repérées. En fonction de ce qu'on va dire, elles vont recommencer ou pas. C'est une question qu'on a avec tous les publics, mais eux se sortent un petit peu de la règle. Si on se met à leur place, on comprend que le respect du règlement et la bienséance ne soient pas tellement leur problème. Leur problème c'est : est-ce qu'on va appeler la police ou pas ? Elles ne vont respecter le lieu que par nécessité. »*

Le problème de la bibliothèque c'est qu'en effet les sans-abri dégradent souvent plus ou moins le service et empêchent les autres usagers de jouir pleinement de la structure. Il ressort des entretiens que cela se produit surtout de deux manières : ils abiment ou bloquent les ressources et leur hygiène n'est souvent pas compatible avec le confort et parfois même la salubrité du lieu.

³⁸ Extrait d'un message laissé sur le cahier des lecteurs de la BPI.

Dégradation du service

La question du retour des documents

C'est le souci qui revient le plus souvent, chaque personne que j'ai interrogée le citait spontanément. A Saint-Denis, la bibliothèque avait monté avec l'association ATD-Quart Monde un partenariat pour organiser du prêt de livres à des gens en grand précarité mais l'expérience a du être arrêtée car « *les livres ne revenaient jamais* ». Autre témoignage, celui de Delphine Quéreux-Sbaï, la directrice de la BMVR de Reims : « *Comment concilier notre souhait d'accueillir et d'inscrire tous ceux qui le souhaitent et notre souci de voir revenir les documents prêtés ? Comment accueillir sans sourciller la demande d'inscription lorsque le justificatif de domicile fait état d'un foyer d'accueil où les gens ne font que passer et dans lequel nous avons déjà eu à déplorer de nombreuses pertes ?* »³⁹

Même quand la personne revient et ramène le document prêté, il y aussi fréquemment des problèmes de dégradation. Leurs conditions de vie très dures, voire extrêmes, exposent les documents empruntés et l'on comprend que leur état ne soit pas le principal souci des emprunteurs. Florence Schreiber en a bien conscience : « *c'est sûr que si vous habitez sous les ponts ce n'est pas l'état du livre emprunté qui va vous préoccuper en premier* ». Véronique Clerson, d'ATD-Quart Monde nuance cependant cet avis, pour elle « *c'est très fortement ancré en chacun de nous que quand on emprunte un livre à la bibliothèque il faut y faire attention* ». Pour elle, c'est même un obstacle à la fréquentation de la bibliothèque : « *les gens ont cette peur-là, et ça, ça arrête vachement* ».

Quoiqu'il en soit, les disparitions ou les dégradations choquent souvent des bibliothécaires très attachés au document, dont la quasi-sacralité est bien souvent ancrée dans la culture professionnelle. Que faire alors pour continuer à prêter tout en limitant les dégâts ? Delphine Quéreux-Sbaï ne voit qu'une solution : « *Plaider la tolérance, se consoler avec l'idée qu'un document non rendu, dans ce cas, est un document qui les accompagnera dans leurs pérégrinations un bout de chemin.* ». Une solution plus concrète est celle appliquée par la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux qui a passé un accord avec le foyer situé à proximité pour qu'il y ait parmi son personnel quelqu'un qui soit garant des documents prêtés aux personnes hébergées. Emmanuel Aziza explique les modalités de l'accord : « *Le problème qu'on avait c'était avec les gens qui disparaissaient du jour au lendemain et qui emportait des documents. Dans ce cas, le foyer s'engageait plus ou moins à nous rembourser le document.* »

Grands séjourners ou squatteurs ?

Si les sans-abri sont souvent des « grands séjourners », cette fréquentation intensive prend parfois la forme d'une véritable confiscation de certains espaces ou ressources. Fauteuils, ordinateurs, télévisions, postes d'écoute de musique, ils s'installent pour de longues heures, ce qui ne laisse guère aux autres usagers la possibilité de s'en servir. Ainsi ai-je souvent entendu le mot « squatter » au cours de mes entretiens. Notons d'ailleurs que ce terme est assez lourd de sens, qui renvoie non à la fréquence de l'occupation d'un espace mais à son illégalité. Utilisé à propos de la fréquentation des

³⁹ Quéreux-Sbaï, Delphine, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *Bibliothèque(s)*, décembre 2008, n° 41/42, p. 74-75.

sans-abri en bibliothèque, il sous-entend fortement – volontairement ou non – que celle-ci n'est pas seulement intensive mais aussi illégitime.

Emmanuel Aziza, par exemple, raconte que, dès l'ouverture de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux en 1994, sur le modèle de la BPI avec des postes audiovisuels en accès libre, « *un public de SDF s'est mis à squatter ces postes* ». Il se plaint également de la « sur-utilisation » d'internet à la BPI « *au détriment d'autres publics* ». De la même manière, à Lyon, Xavier Dupont précise que les personnes qui dorment sur les places pour lesquels d'autres usagers attendent sont systématiquement réveillées.

Il s'agit donc d'éviter que le détournement ne devienne confiscation, surtout lorsque se créent des phénomènes de groupe. Pour Emmanuel Aziza, tout l'enjeu est de « *penser des services aussi pour eux, mais qui ne soient pas leur exclusive. Quand il n'y a plus que ce public-là, c'est problématique* ».

Hygiène et comportement

Plus gênants encore sont les problèmes dus non pas à ce que *font* les sans-abri mais à ce qu'ils *sont*. Du fait de leurs conditions d'existence, ce n'est pas qu'un cliché de dire que la mauvaise hygiène, la maladie physique ou mentale ou encore l'alcoolisme sont très répandus parmi les sans-domicile-fixe. Autant de choses qui contrastent fortement avec les normes traditionnelles, comportementales et corporelles, en vigueur dans une bibliothèque.

Hygiène et odeur

Si pour beaucoup de SDF le maintien d'une hygiène correcte est un enjeu de dignité, elle est toutefois l'objet d'une lutte quotidienne dont tous ne sortent pas victorieux. La saleté, les mauvaises odeurs, les parasites parfois, sont indiscutablement une gêne pour les autres personnes présentes et celles-ci n'hésitent pas à se plaindre. En revanche, ils n'agissent guère par eux-mêmes et pour Emmanuel Aziza « *ça vaut mieux parce que vu la manière dont ils s'y prennent, c'est vite conflictuel et douloureux* ».

En effet, si l'on en croit les quelques messages laissés sur le cahier des lecteurs de la BPI, certains usagers ne sont pas particulièrement compréhensifs. A la date du 05 janvier 2008 on lit : « *Des individus SDF sont librement admis dans la bibliothèque. Cependant il serait plus souhaitable que vous changiez votre politique d'accueil en empêchant d'entrer ceux qui sentent très mauvais et ne se lavent jamais car ces derniers sont une infection et incommode fortement leurs congénères.* ». Ou le 21 avril 2008 : « *Notre BPI bien aimée est-elle devenue une zone de non-droit ? (...) Lorsqu'on se promène dans les allées, on est fréquemment incommode par des gens qui semblent ignorer jusqu'à l'existence de l'eau et du savon. Je refuse de fréquenter une porcherie ! Odeur insoutenable...* »

C'est donc aux bibliothécaires d'agir mais ce genre d'intervention les met souvent très mal à l'aise. Florence Schreiber admet ainsi qu'il est « *difficile d'aller dire à un lecteur, "écoutez monsieur, ou madame, vous ne pouvez pas rester ici parce que vous puez"* ». Il faut donc faire preuve de délicatesse. A Lyon, voici comment cela se passe selon Xavier Dupont : « *L'hygiène c'est l'intervention la plus délicate. Dans un premier temps, il ne faut pas lui dire tout de suite le problème qu'il y a. Alors on part des fois sur le*

problème médical : je comprends très bien, monsieur ou madame, si vous avez un problème d'odeur corporelle, ça peut être médical, est-ce que vous avez un souci de ce côté-là ? Et puis petit à petit si la personne dit non non non, ça va bien au niveau médical, à ce moment-là on commence à aborder le sujet en disant, monsieur ou madame, là si c'est pas un problème médical, là c'est un autre souci, d'hygiène quoi. Si vous faites le nécessaire, nous on vient plus vous voir, ça nous amuse pas de venir vous voir pour ça ».

Généralement, il n'y a pas de solution systématique et les situations se règlent au cas par cas. Si ça ne gêne pas les autres usagers, il n'y a pas de raison d'intervenir : Emmanuel Aziza raconte que « à Issy, je disais aux collègues, c'est un lieu ouvert à tout le monde, je donnais l'exemple de la BPI. Si la personne ne contrevient pas au règlement, il n'y a pas de raison de lui demander de sortir ». A Lyon aussi, « Il n'y a pas de mots d'ordre ou de consigne particulière de la direction. On s'en tient au règlement intérieur, à l'hygiène et au comportement. »

Outre les problèmes d'odeur, se posent aussi parfois des questions de salubrité. J'ai déjà évoqué le cas des toilettes, je n'y reviens pas. On peut aussi penser aux sièges qu'ils utilisent, qu'il faut souvent nettoyer ensuite. En 2000 par exemple, la BPI avait installé dans son espace presse de nouveaux fauteuils en tissu qui ont été « infestés en quelques mois » et finalement remplacés par des tables de travail. Signalons enfin le problème beaucoup plus rare mais qui m'a été signalé quand même à la BPI et à Lyon, posé par les SDF installés à l'extérieur de la bibliothèque et qui en utilisent les recoins pour faire leurs besoins.

Alcool et déraison

Autres problèmes, ceux de comportement, liés à cette « confusion » qui s'installe dont parle Patrick Declerck⁴⁰. L'alcool, la drogue, la fatigue, la maladie, la détresse finissent parfois par engendrer des troubles de l'état mental chez les sans-abri, entraînant des comportements qui peuvent aller de « bizarres » à agressifs ou délirants, face auxquels les bibliothécaires les plus aguerris peuvent être mis fort mal à l'aise ou en difficulté.

« Ce qu'on craint le plus »

Pour Florence Schreiber, « il y a chez les SDF une fracture mentale qui n'est pas facile à voir en face ». Il n'est en effet pas évident de savoir comment réagir en présence de quelqu'un qui parle tout seul ou qui s'énervé démesurément. Il s'agit pourtant de garder le contrôle de ce qu'il se passe dans l'établissement, et les usagers au comportement chaotique ou bizarre peuvent menacer ce contrôle. Même s'il n'est pas directement dangereux, leur comportement peut être inquiétant pour le personnel ou les autres usagers⁴¹. Florence Schreiber raconte ainsi avoir été menacée une fois par un homme « très violent » qui a été interné ensuite et qui avait passé beaucoup de temps dans un hôpital psychiatrique. Il n'est « pas toujours évident de s'adresser à des gens qui sont un peu en divagation ». Le témoignage de Xavier Dupont confirme celui de la directrice de Saint-Denis : « Les conflits qu'on craint le plus c'est avec les gens qui ont un problème psychologique. Ça c'est le plus dur pour nous. On les repère au discours, à la

⁴⁰ Cf. première partie, « Un public en grande difficulté ».

⁴¹ Disons tout de suite que les personnes qui peuvent poser problème ne sont qu'une très petite partie de l'ensemble des gens atteints de troubles mentaux qui viennent en bibliothèque. Dans les courtes interactions qui s'y déroulent, la majorité d'entre eux passe totalement inaperçue, soit qu'ils ne présentent pas de troubles comportementaux majeurs, soit par l'effet des traitements médicaux.

tenue aussi, par exemple ceux qui ont un gros manteau en été. Surtout on se méfie énormément des personnes qui bougent pas, qui répondent pas, on sait pas comment elles vont réagir ».

La grande diversité des problèmes psychologiques et la mauvaise connaissance qu'en a généralement la population peuvent donc amener des situations délicates. Il y en effet autant de manière de réagir que de problèmes. Aussi la demande est-elle souvent très forte, de la part des personnels de bibliothèques, d'information, d'échanges et de formation à l'accueil des personnes ayant des troubles mentaux. Dans le compte-rendu qu'il donne d'une rencontre organisée en 2006 sur deux jours par l'Agence Régionale de l'Hospitalisation de Bretagne, la Drac et la Cobb (Coopération des bibliothèques et centres de documentation de Bretagne), intitulée « Santé mentale et bibliothèques », Gérard Brugière note que *« le questionnaire initial des bibliothécaires, exprimé lors d'ateliers organisés en matinée, concernait majoritairement les troubles du comportement plutôt que les troubles mentaux : face à une personne inquiétante, potentiellement dangereuse, comment réagir ? »*

L'influence de la présence des autres usagers

Ces situations sont compliquées par la présence des autres usagers dont on ne peut prévoir la réaction. A Saint-Denis, Florence Schreiber a du une fois faire sortir un homme « alcoolisé », « très sale », qui se baladait en « divaguant » avec son pantalon ouvert au rayon jeunesse. Elle a surtout craint que les usagers présents ne s'en prennent à lui : *« Manifestement, c'était pas de l'exhibitionnisme, il était juste complètement ailleurs, mais j'ai eu peur de la réaction très violente des gens ».*

Se met alors en place un jeu d'influence tripartite entre la personne, le bibliothécaire et les autres usagers. Si l'intervention est souvent vue comme légitime, voire réclamée, il se peut aussi que des gens prennent partie pour la personne sans-abri, accusant les agents de faire « la police », comme l'explique Xavier Dupont : *« Il y a des personnalités qui sont un peu manipulatrices, le temps de les sortir, ils vont en profiter pour faire de l'ambiance, ils vont se mettre à hurler, tout le monde va regarder, on va être considéré comme... la sécurité quoi... donc il y a des gens qui peuvent prendre parti aussi, en disant mais foutez-lui la paix, en sachant pas ce qui s'est passé avant, quoi. Mais à un moment donné, on est bien obligé de le faire, on est bien obligé d'éliminer l'élément qui est perturbateur. Mais c'est rare, hein, il y a certaines médiations qui se passent bien ».*

Une solution est donc de tenter d'anticiper ces problèmes. A Lyon, *« tout ce qui est personne en état d'ébriété, on les refuse à l'entrée. Les personnes qui titubent et tout, on les prend en charge à l'entrée en leur demandant de ressortir en leur expliquant qu'ils ne peuvent pas être acceptés dans l'établissement. On ne va pas dire qu'ils sont en état d'ébriété, on va dire : voilà, vous êtes dans un état qui ne peut pas être accepté pour nous, donc on va vous demander de ressortir ».*

Malgré cela, l'intervention des bibliothécaires est tout de même généralement plus simple car plus légitime, pour des raisons de bruit voire de sécurité, comme l'explique Florence Schreiber : *« socialement vous vous sentez beaucoup plus en possibilité d'aller le voir en disant, monsieur, je crois que vous n'êtes pas en état de rester ici ».*

III.2. « TOUT DE MEME, PAS DES CLOCHARDS ! » (NORMES SOCIOCULTURELLES)

Bien que personne ne leur veuille du mal, la présence des SDF met souvent les gens autres usagers assez mal à l'aise. Ce malaise, voire ces tensions, relèvent pourtant souvent plus des codes implicites, des préjugés, voire des fantasmes, que de réelles enfreintes aux règles. Car les lois transgressées sont bien plus inscrites dans les valeurs et les représentations que dans le règlement intérieur. Bibliothécaires et usagers sont pris dans un nœud de normes qui jouent sur leurs discours et leurs interactions. Les bibliothèques, malgré leur « démocratisation », restent un lieu assimilé à la culture et à une certaine distinction où la présence de personnes en grande détresse économique et sociale, l'exposition de corps dégradés ou l'expression d'esprits perturbés choquent d'autant plus. Ainsi la présence des SDF provoque-t-elle la mise en tension ou la distorsion des normes sociales et culturelles dans lesquelles est baignée la bibliothèque comme le montrent ces propos de Florence Schreiber : « *de manière générale, quand il y a un groupe en dehors de la norme, dissident, ça crée un grand malaise parmi les autres usagers et les équipes. On peut être dérangé quand l'autre est trop différent de vous.* » A cela les usagers ont des manières différentes de réagir.

Malaise dans la civilisation

L'irruption de la vie nue

Dans ces lieux de culture et d'esprit que sont – ou se veulent – les bibliothèques, l'irruption de la pauvreté, de la misère, économique mais surtout physique, est particulièrement choquante. Ceci a tout à voir avec ce que j'ai déjà évoqué : l'utilisation de la bibliothèque pour satisfaire des besoins biologiques, la maladie, la déchéance corporelle et mentale, la mauvaise hygiène. Voici ce qu'en dit Florence Schreiber : « *Quelqu'un qui pue en bibliothèque, ça dérange. C'est agressant. Dans un espace clos, plutôt cosy, des gens qui sont sales et qui puent, c'est un vrai problème. Déjà dans une gare, c'est un problème, mais c'est socialement mieux accepté* ». Ce n'est donc pas que la détresse en soi qui rend la situation si choquante, mais bien son contraste avec la nature même de la bibliothèque.

Dans un espace normalement – et il faut prendre ce mot dans son sens le plus fort – dévolu à l'esprit, tout ce qui met le corps en avant, et en particulier ses dérèglements, et très gênant. D'autant plus que le surgissement de la misère, la présence d'un corps abimé ou d'une tête qui va mal, « *ça renvoie des choses qui sont très, très dures* » et ramène brutalement à notre dégradation potentielle, future.

D'ailleurs, les messages laissés sur le cahier des lecteurs de la BPI sont intéressants à ce sujet. Bien sûr, ils ne représentent que la réaction de certains, et parmi les plus virulents. Néanmoins il est significatif de constater que tous ou presque renvoient à la thématique du corps, de la santé pour la mettre en opposition avec l'image attendue de la bibliothèque : « *Des individus SDF sont librement admis dans la bibliothèque. (...) [Ils] sont une infection et incommode fortement leurs congénères.* », « *Notre BPI bien aimée est-elle devenue une zone de non-droit ? Je refuse de fréquenter une porcherie ! Odeur insoutenable...* », « *Des clochards urinent le long des murs du centre, l'odeur est insupportable avec la chaleur* » ou encore « *Je voudrais signaler la présence de*

clochards dans la bibliothèque. Ce sont des vecteurs de maladies et de parasites (gale, poux, etc.). C'est une bibliothèque publique, c'est vrai, mais tout de même, pas des clochards ! Et l'hygiène alors ? »⁴²

Les gens supportent moins la misère

J'ai évoqué en première partie l'aggravation de la situation des sans-abri. Selon les personnes interrogées, c'est aussi toute la société qui se durcit ce qui tend à rendre les gens beaucoup moins tolérants à la pauvreté, à la saleté ou à l'odeur. Emmanuel Aziza estime ainsi qu'il y a désormais « *une pauvreté de masse que l'on n'avait pas avant. Par exemple, la population qui consulte maintenant internet à la BPI, c'est de plus en plus une population qui n'est pas riche, qui n'a pas de connexion internet chez elle, donc qui déjà se sent un peu marginalisée dans la société d'aujourd'hui* ». Aussi la présence de gens très mal en point au même endroit qu'elle est-elle mal vécue : « *ça leur renvoie une image d'elle-même qui est encore plus négative* ». Idem à Saint-Denis : « *Ici, c'est pas mieux toléré qu'à Neuilly, parce qu'une partie des gens en sont un petit peu plus proches que dans les beaux quartiers, c'est agressant.* » Ce qui, pour la bibliothèque, rend d'autant plus malaisée la régulation des confrontations.

Si ce phénomène touche l'ensemble des usagers, il touche aussi les bibliothécaires. Globalement, la tension semble moins bien vécue par les équipes qu'auparavant. A Saint-Denis par exemple, le personnel des catégories C et B habitent souvent dans le quartier même et, de l'aveu de Florence Schreiber, « *ne gagnent pas franchement bien leur vie* ». De plus, à l'inverse de beaucoup de cadres, ils n'ont souvent pas choisi de travailler là. Ils y subissent donc la dégradation de l'environnement chez eux et au travail, sans interruption. On comprend donc qu'ils sont concernés directement par cette relation avec le public en phase de marginalisation.

De la fascination à la crainte de la « contagion » : des réactions partagées

Après avoir dit tout cela, il est peut-être bon de rappeler que toutes les personnes sans-abri ne sont pas dans un état catastrophique. Beaucoup passent même (presque) inaperçues. Néanmoins il reste difficile de généraliser les réactions des gens. Usager ou bibliothécaire, chacun réagit selon son caractère et son vécu.

Beaucoup réagissent d'ailleurs très bien, ne sont pas choqués par un quelconque décalage et se montrent curieux et compréhensifs, voire fascinés. Dans leur étude sur le public de la BPI, Christophe Evans, Camus Agnès Camus et Jean-Michel Cretin expliquent même que l'observation des « *usagers à l'apparence ou au comportement marginal (SDF, clochards, ou « perturbés » selon l'expression d'une habituée)* » sont l'un des sujets d'observation favoris des lecteurs, et ce d'une manière tout à fait bienveillante. Ils citent ainsi une certaine Mme Garde, professeur : « *Ca m'amuse et puis, ça me fascine parce que j'ai fait un peu de psycho, même si je me suis arrêté au DEUG, c'est quand même parce que ça m'intéressait, bon comme divertissement, j'observe ces comportements, nettement marginaux...* ». La présence des sans-abri est perçue comme légitime car bénéfique pour eux : « *J'avais une certaine sympathie pour ça, mais bon les clochards qui s'endorment, je trouvais ça plutôt rigolo, ou les clochards érudits (...). C'est marrant aussi le type qui arrive en lambeaux physiques,*

⁴² Messages respectivement datés du 5 janvier, 24 avril, 22 juin et 28 décembre 2008.

moraux, vestimentaires, et qui regarde avec une attention passionnée les cours de la Bourse » (M. Varlet, 29 ans, administrateur de biens dans un syndicat de copropriété, résidant à Paris depuis 8 ans). Ou encore : *« Ils viennent écouter de la musique de toute sorte, c'est un moment dans leur journée indispensable »*. (Marc, 32 ans, inactif, RMIste, étudie l'art lyrique).

Cependant ces témoignages sont issus de la BPI qui est un peut-être une bibliothèque particulière en la matière. Car ils contrastent plutôt avec ce que j'ai entendu ou lu généralement. Pour Emmanuel Aziza, *« avec une personne qui sent mauvais et qui est alcoolisée, la tolérance est proche de zéro »*. Constat presque identique pour Florence Schreiber : *« quand quelqu'un sent et fait du bruit, c'est un mélange entre la pitié et l'agacement, et même la culpabilité d'être irrité. Comme quand quelqu'un vous demande de l'argent dans le métro. »*

Certains lecteurs craignent même pour leur santé et évoquent les risques d'une contagion plus ou moins fantasmée. Un certain Anthony écrit le 28 janvier 2008 dans le cahier des lecteurs de la BPI : *« Ces gens sont des vecteurs de maladies et de parasites (gale, poux, etc.). Je ne comprends pas pourquoi ils ne sont pas refoulés à l'entrée (service de sécurité). C'est une bibliothèque publique, c'est vrai, mais tout de même, pas des clochards ! Et l'hygiène alors ! Merci de votre compréhension. »* En réalité la crainte de la contagion est plus sociale que sanitaire. Et l'on retrouve l'importance de la bibliothèque comme lieu de culture mais aussi de distinction : la présence des SDF renvoie de leur propre fréquentation une image dévalorisée, *« dépouillée de l'aura que procure la manipulation culturelle dans les endroits préservés. »*⁴³

Une question d'arbitrages

On le voit, qu'il s'agisse de l'utilisation des ressources ou de l'occupation des lieux, l'enjeu est la cohabitation des publics. Delphine Quéreux-Sbaï écrit : *« plus d'une fois j'ai été interpellé par un collègue embarrassé, sommée de choisir entre le SDF qui ronfle fort et ne sent pas bon et le lecteur à l'oreille et au nez fins. Car bien souvent c'est ce conflit d'intérêt entre deux usages – somnoler ou lire – et deux usagers qui pose problème. »*⁴⁴ Pourtant, quelle différence entre un SDF qui fait une sieste et un étudiant endormi sur ses papiers ?

« Choisir », c'est en effet le mot-clé dans ce genre de situation. Car bien souvent aucune règle n'est clairement violée, et quand bien même c'est le cas, la situation oblige parfois les bibliothécaires à assouplir leur police. Tout est donc affaire d'arbitrage « entre cœur et raison » comme dit Delphine Quéreux-Sbaï. A Reims (comme dans beaucoup d'établissements) le règlement *« nous donne les moyens d'arbitrer, puisqu'il indique que « le public est tenu de respecter le personnel et les autres usagers » et que, de même qu'il ne doit pas boire ni manger dans la bibliothèque, il doit « respecter les règles d'hygiène »*. Cette petite phrase est la seule qui nous permette de reconduire à la porte d'entrée un SDF qui somnole confortablement enfoncé dans l'un de nos fauteuils et dont le seul tord bien souvent est de dégager des effluves agressives. » Mais la directrice souligne « avec quelle gêne » le personnel de la bibliothèque mentionne cet article pour

⁴³ Barbier-Bouvet, Jean-François et Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre*, op. cit., p. 138. Cette question est notamment approfondie dans la dernière partie.

⁴⁴ Quéreux-Sbaï, Delphine, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », art. cit.

justifier l'éviction d'un homme « *alors qu'ailleurs l'herbe est assurément moins verte et le climat plus rude* ». Aussi la bibliothèque de Reims a-t-elle été amenée à instaurer une tolérance accrue en hiver et à être plus sévère en été lorsque la température est plus favorable. De même, la bibliothèque préfère fermer les yeux lorsque les ronflements sont « raisonnables » ou « *que le fauteuil n'est pas demandé par un autre usager pour visionner un DVD* ».

Car même si Delphine Quéreux-Sbaï en appelle finalement à « plaider la tolérance », elle avoue qu'il existe des « hiérarchies inconscientes ». La présence trop visible des SDF est vécue comme un repoussoir pour les autres publics et la crainte de voir son service être « dévalué » l'emporte parfois. On voit ici l'un des enjeux majeurs que représente l'accueil des sans-abri : la cohabitation de tous dans un espace public où chacun a le droit de se sentir à son aise. La question est de savoir, quand quelqu'un se retrouve en dehors d'un fonctionnement social habituel, comment est-ce qu'il peut ou ne peut pas séjourner dans un lieu public où la majorité des usagers s'attendent à ce qu'il soit plus respectueux du lieu et des autres. Et les réponses qui peuvent être apportées relèvent bien plus de l'appréciation, voire de la sensibilité des bibliothécaires que d'une règle clairement établie.

IV. De la police à la médiation : quel accueil ?

S'il ne s'agit pas de faire de distinction entre les publics, néanmoins, on ne peut pas dire que les sans-abri soient des usagers tout à fait comme les autres. Nous venons de voir les problèmes et le malaise qu'ils peuvent créer. La plupart du temps les interactions sont rares entre ce public et les professionnels, et quand elles adviennent c'est souvent pour des questions de gestion de l'ordre, dans le sens le plus neutre du terme. Cependant les problèmes posés dépassent souvent les compétences des bibliothécaires, dans ces cas-là l'appel à des structures extérieures est souvent la seule issue.

IV.1. GESTION DE L'ORDRE

Des interactions compliquées

Quel dialogue ?

Il est souvent difficile de discuter avec les personnes en grande précarité. Du côté des professionnels, il peut y avoir de la gêne, de la peur ou de l'agacement face à certaines pratiques. Pour Emmanuel Aziza, il y a même « un fossé » : *« Les bibliothécaires viennent plutôt des classes moyennes, la grande précarité ils ne connaissent pas donc le dialogue est très compliqué. Il faut d'abord s'attaquer à ce fossé là avant de s'attaquer à des choses plus précises, les initiations aux nouvelles technologies par exemple. »*

Pour faciliter des interactions parfois tendues, la BPI réfléchit en ce moment à la rédaction d'un protocole d'accueil de ce public. Il s'agit de développer « un instrument de pilotage du service public » donnant des « consignes » sous forme de fiches pratiques pour aider à gérer les situations les plus courantes. S'il pense que cela peut être utile, notamment pour les nouveaux agents, l'expérience reste, pour Emmanuel Aziza, la meilleure des armes : *« c'est quand même le vécu personnel qui fait que, quand on a vécu ce genre de situations, on sait un peu mieux les appréhender »*.

Les sans-abri aussi, on l'a déjà vu, ne sont guère dans l'échange. Par volonté d'isolement, par besoin de tranquillité. Par peur aussi de ne pas être légitimes et d'en être chassés. Ils se font donc généralement petits. C'est l'hypothèse d'Emmanuel Aziza : *« pour communiquer, revendiquer, il faut être déjà intégré dans un système. Pour se plaindre, écrire un mot, demander à parler à un responsable, il faut se sentir légitime »*.

Même pour des médiateurs, le contact est dur à lier. A Lyon, Xavier Dupont raconte : *« On finit par bien les connaître, mais c'est dur d'entamer le dialogue. C'est des gens qui parlent pas beaucoup, ils sont très introvertis, ils sont dans leurs problèmes »* Il cite l'exemple d'une femme « très agressive avec les hommes », qui est là « du matin au soir ».

Comme toujours, il faut nuancer. Chacun réagit à sa manière. A Noisy-le-Grand, lorsqu'elle organisait des ateliers à la bibliothèque avec des groupes de femmes, Véronique Clerson a apprécié que l'accueil y soit le même pour tout le monde. « *Ils n'étaient ni misérabiliste, ni condescendant* ». Pour elle c'est important car l'accueil ne doit pas stigmatiser et « *permettre de s'approprier un lieu qui n'est pas pour nous* ».

Parfois aussi les bibliothécaires tentent d'associer ce public à la vie de la bibliothèque. A la BPI, des SDF « *pas complètement atteints physiquement ou mentalement* » ont participé avec d'autres usagers à des « Focus Groups », portant notamment sur l'accès à la BPI. Emmanuel Aziza relativise cependant la motivation des participants car un cadeau était offert à chacun. Néanmoins, il dit vouloir rééditer l'expérience pour « *réfléchir avec eux* » au réaménagement prévu de l'espace qu'ils occupent actuellement : « *on pense que ce public a sa place à la BPI et qu'il doit la conserver car cette place est menacée* ».

Distance et médiatisation de la relation

De manière générale, il semble qu'il soit aussi important de garder une certaine distance. Les réactions de certaines personnes étant parfois imprévisibles, mieux vaut garder une certaine neutralité. C'est ce qu'explique Xavier Dupont : « *Avec les sans-domicile-fixes, on va pas trop être copain-copain, c'est volontaire, on reste à nos limites quoi, il y a du contact mais on va pas toujours aller voir le SDF en lui disant ben tiens bonjour, tu vas bien aujourd'hui, comment ça se passe et tout. Le problème c'est que c'est pas notre rôle, déjà, il y a des éducateurs et tout, et le danger pour nous c'est que le jour où vous allez pas le voir, il peut très bien mal le prendre et ça peut mal tourner. On intervient, on peut discuter avec eux, mais on se mettra des limites* ». On imagine aussi le problème s'il faut un jour intervenir suite à une plainte ou mettre la personne dehors.

Les équipes développent aussi des stratégies de gestion de conflits. Si un membre a déjà eu un souci avec une personne, c'est, dans la mesure du possible, un autre qui prendra le relais la fois d'après pour éviter d'aggraver une situation.

La présence d'une équipe de médiation peut faire aussi un peu office de « tampon », ce qui limite encore un peu les contacts pour les bibliothécaires. A Lyon, « *ils nous appellent quand il y a un problème. S'il y quelqu'un qui a un problème d'odeur corporelle, eux ne vont pas intervenir.* »

Une autre solution peut-être aussi de faire appel à un partenaire extérieur pour médiatiser la relation avec quelqu'un ou un groupe qui poserait problème. Ce sont souvent les services sociaux ou les associations qui peuvent jouer ce rôle. Nous avons déjà vu l'utilité de disposer d'une personne ressource dans un foyer d'accueil, notamment pour gérer la question du retour des livres prêtés. De même, à la BPI, « *parfois ils se mettent en groupe pour regarder une vidéo ou un message et c'est ça qui nous crée des problèmes. On a créé un contact avec France-terre d'asile pour voir comment on peut faire pour travailler sur un partenariat, avoir un médiateur, quelqu'un qui aide à faciliter les choses* ».

Des rapports principalement « policiers »

Les rapports des équipes avec les personnes sans-abri se cantonnent donc le plus souvent aux questions de discipline et de gestion du bon ordre de la bibliothèque.

Un rôle de discipline difficile à assumer

Or, cette relation disciplinaire n'est pas évidente à assumer car elle est loin de la mission première, documentaire, des bibliothécaires. C'est même d'autant plus pénible que c'est parfois en contradiction avec leurs valeurs, comme l'explique Florence Schreiber : *« Globalement dans ce métier, les gens sont pas tellement du côté de la police au sens de la loi, l'ordre... »*. Le témoignage d'Emmanuel Aziza confirme ce malaise : *« On voudrait avoir une autre relation avec ce public, pas uniquement dans des relations de respect du règlement »*.

En effet, la simple application du règlement n'est pas toujours évidente. Emmanuel Aziza a conscience que *« le règlement de la bibliothèque suivant la manière dont il est interprété, on peut tout de suite l'utiliser comme un barrage social, comme un filtre social »*. En effet les interdits règlementaires désignent aussi en creux un certain type de public. Il est rare – mais peut-être est-ce un a priori – que monsieur ou madame tout-le-monde vienne en bibliothèque juste pour dormir et faire leur toilette. Dans le règlement intérieur, l'article sur l'hygiène s'applique à tout le monde, bien sûr, mais il est avant tout un outil réglementaire pour gérer au besoin la présence des SDF. Cependant l'évolution des bibliothèques en France, avec des lieux de plus en plus ouverts, ont amené les règlements vers plus de souplesse et de tolérance.

La crainte la plus grande est de passer pour « la police ». *« Au départ, quand il y avait une personne SDF allongée par terre en train de dormir dans la bibliothèque moi j'osais pas la déranger, parce que c'est un acte policier quelque part et après j'ai réalisé que c'était pas une bonne chose parce qu'il faut effectivement s'assurer que la personne est en bonne santé et, d'autre part, même si c'est souvent dans des lieux peu visibles, on n'est pas dans une bibliothèque comme chez soi. Même si le but c'est que ce soit un lieu le plus convivial possible, il y a certaines règles de vie... on est dans un lieu collectif... Donc maintenant je réveille les personnes et je leur demande de se remettre assises et si elles ne se réveillent pas je les réveille, je suis parfois obligé de les toucher. »*

A Lyon, l'équipe de sécurité a été renommée Accueil-Médiation-Prévention il y a deux ans. Ce changement n'est pas dû au hasard : *« Sécurité, c'était trop agressif, nous on préfère Accueil Médiation Prévention. Quand on va sur un conflit, les gens tout de suite, t'es de la sécurité et tout, et puis pour pas être catalogué aussi comme sécurité, centre commercial et tout, nous on n'a pas le même rôle, nous on est plutôt dans le dialogue plutôt que de dire sortez tout de suite il y a un problème. Nous on veut pas être considérés comme des vigiles de centre commerciaux, on est dans un lieu culturel déjà, on n'est pas là pour faire la police, on est là pour expliquer aux gens le règlement, s'il y a un souci on parle avec eux, les gens peuvent très bien s'énervier et on va comprendre parce qu'il a peut-être des soucis chez lui ou professionnels et il arrive là, il est un peu à bout (...), en discutant on tempère les choses »*

En effet pour éviter ce malaise, de plus en plus de bibliothèques ont recourt à un service de sécurité privée. Mais cette solution ne fait pas l'unanimité et laisse certains mal à l'aise. Emmanuel Aziza se dit par exemple choqué par l'attitude de certains agents de sécurité de la BPI : *« La sécurité va être sur le mode de l'agression et de l'humiliation, très souvent en tous cas. On leur a jamais demandé de mettre un coup de pied dans une personne pour la réveiller, or c'est souvent ce qu'ils vont faire. »* Ce genre de critique est lié à la nature même de la bibliothèque. Il y a une « spécificité » du lieu culturel qui est mise en avant. Écoutons encore Xavier Dupont : *« maintenant, c'est tout du privé, de la sécurité privée. Je crois qu'à Marseille, à l'Alcazar, les clochards ils les refoulent systématiquement. Les vigiles, c'est déplacé dans un lieu culturel. »* Cette indifférence, cette violence parfois, contraste donc souvent brutalement avec le caractère feutré et humaniste attendu d'une bibliothèque.

Aménagements de l'espace

Outre les contacts directs, il faut aussi que les bibliothécaires prennent en considération la disposition des lieux et du mobilier de manière à gérer ou anticiper les problèmes. Notons que cet aspect des choses n'est absolument pas particulier à l'accueil des sans-abri mais se présente pour tous, notamment certains publics « envahissant » comme les étudiants.

« Si on ne peut assurément parler d'exclusion volontaire des sans abris dans la majeure partie de nos établissements, il est vrai qu'ils n'y sont pas les bienvenus » écrit Delphine Quéreux-Sbaï. La peur d'une cohabitation délicate avec le reste des usagers *« parasite parfois jusqu'au choix de mobiliers ou la réflexion sur l'ouverture de nouveaux services : des sièges trop confortables ne risquent-ils pas d'inciter ce public à demeurer toute la journée ? La proposition de postes de télévision en libre accès ne sera-t-elle pas, à terme, entièrement récupérée par les gens de la rue ? Force est de reconnaître que nous ne sommes pas toujours au clair avec nous-mêmes. »*⁴⁵

Dans ces conditions que faire ? Puisqu'il n'est pas justifiable de limiter explicitement le nombre de sans-abri, les bibliothèques peuvent avoir recours à diverses stratégies ou tactiques. De temps en temps, il est donc possible d'enlever des fauteuils et des chaises pour décourager les séjours prolongés, de fermer ponctuellement certains espaces particulièrement attirants, de ne pas trop améliorer les conditions d'accueil (distributeurs, cafétéria...). Il s'agit donc d'une dégradation – en tout cas d'une non-optimisation – volontaire du service dans l'espoir que le résultat final sera au bénéfice du plus grand nombre.

Il faut donc, d'une part, tirer parti de l'aménagement existant. Emmanuel Aziza en donne une belle illustration : *« En même temps, ce service [les télévisions du monde] tel qu'il est, sert à attirer, même s'il n'était pas prévu comme ça, mais de fait il concentre beaucoup ce public à cet endroit-là et ça a des avantages et des inconvénients. L'avantage c'est que ce public là est plus facile à gérer quand il est regroupé ici, l'inconvénient c'est qu'il est très visible aussi à cet endroit. Mais en même il limite le nombre de plaintes pour personnes sentant mauvais »*. Il faut également développer des stratégies nouvelles : *« On réfléchit à des canapés en dur, en plastique, comme dans certaines bibliothèques municipales. C'est résistant, facilement nettoiable »*.

⁴⁵ Quéreux-Sbaï, Delphine, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *art. cit.*

Enfin, aménager l'espace, c'est aussi l'occuper. Et la présence visible du personnel reste le meilleur moyen de prévenir les soucis. A Lyon, Xavier Dupont explique que le nombre et la grande présence de l'équipe AMD « calme le jeu ». Son adjoint, Hichem Benjalloul, ajoute : *« déjà on fait du ménage à l'entrée, enfin, pas du ménage quoi, mais il y a une prévention qui est faite à l'entrée déjà pour pas mal de choses. Ça, la direction y tient énormément, qu'il y ait une présence, qu'il y ait toujours quelqu'un à l'entrée »*.

Adapter les services ?

Faut-il penser des services adaptés, voire spécifiques pour ce public ? La question est large et ne sera pas vraiment répondue ici. On trouvera aussi quelques éléments de réponses plus bas. Ce que l'on peut dire en attendant, c'est que c'est difficile et pas nécessairement justifié.

Annie Vuillermoz, de Grenoble, souligne que, s'il arrive que les bibliothèques essaient de mettre des choses en place pour ce public, c'est souvent le fait d'une personne motivée, qui prend ça sur son temps de travail, et au départ de laquelle le service en question ne survit généralement pas.

Pendant un moment, la BMVR de Reims, à l'initiative de l'une de ses bibliothécaires, a mis en place un service de pressing, proposant aux sans-abri de s'occuper de leur linge sale. Las, si l'idée était charitable, elle fut, selon la directrice, « ingérable dans les faits » et il fallut mettre un terme à ce service⁴⁶.

Les publics « spécifiques » nécessitent-ils des services « spécifiques » et jusqu'où peut aller un établissement pour faciliter leur accueil ? À trop vouloir spécifier les publics, on risque également de les stigmatiser et ajouter ainsi à leur mise à l'écart. Il s'agit de garder une cohérence dans le fonctionnement et l'action de la bibliothèque. Pour cela, il ne faut pas forcément mettre à part certaines collections ou certains services. La bibliothèque doit rester un ensemble qui favorise la mixité et l'échange. Il me semble que les services aux publics spécifiques doivent être dans la mesure du possible intégrés dans une politique d'accueil de tous les publics. Comme l'écrit Aline Le Seven dans un article sur la question de l'accueil des handicapés : *« l'accessibilité à un public spécifique ne peut donc pas être une réponse spécifique, mais le résultat de facteurs multiples proposant des pistes favorisant l'accueil de tous les publics dans une démarche globale d'accueil. (...) L'amélioration d'un service pour un public induit son amélioration pour l'ensemble des publics. »*⁴⁷

IV.2. « ON NE PEUT ETRE QU'UN RELAIS ». LA BIBLIOTHEQUE AU SEIN D'UN DISPOSITIF.

L'une des questions essentielles à propos du public sans-abri est pour la directrice de Saint-Denis, *« à quel moment peut-on être encore utile ? »* Il faut souligner le « encore ». En effet, lorsque des personnes se présentent dans un état trop abimé ou bien

⁴⁶ Cf. Quéreux-Sbaï, Delphine, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *art. cit.*

⁴⁷ Aline Le Seven, « Publics handicapés en bibliothèque », *art. cit.*

ont un comportement trop dérangeant, il faut savoir passer la main aux services compétents. Pour Xavier Dupont aussi, *« on fait bien souvent du social. Mais si on constate qu'il y a quelque chose qui va pas, on peut être qu'un relais quoi. En aucun cas on va aller... on a des limites quoi, que ce soit dans le social ou autre. On reste dans notre rôle de personnes qui signalent et qui informent les autres services, la Ville, le Samu social... »*. Les résultats sont de toute façon mitigés : *« On arrive, certains, à leur faire reprendre un circuit normal, et puis y en d'autre on sait qu'on peut rien faire »*. Ce relais peut prendre deux formes. Soit, comme on vient de l'évoquer, une action que l'on peut qualifier de socio-médicale, généralement d'urgence, où d'autres services viennent à la bibliothèque prendre en charge la personne. Soit une action plus socioculturelle, sur le long terme, où c'est la bibliothèque qui prend appui sur des structures d'accueil pour atteindre des populations en détresse. Quelle que soit la configuration et l'objectif – assistance médicale, police ou action culturelle – la bibliothèque ne peut généralement agir seule et doit trouver sa place au sein d'un dispositif plus ou moins développé.

Dans la bibliothèque

Police et pompiers

Les services appelés dépendent évidemment de la nature du problème à résoudre. Pour des questions d'agressivité ou de conflits lourds, c'est vers la police que se tournent les agents, comme l'explique Xavier Dupont : *« à l'intérieur, on fait appel à la police quand le conflit n'est plus gérable. Il y en a qui nous pousse verbalement à nos limites, là on leur dit "ok, vous voulez pas bouger, on appelle la police" »*. Mais c'est assez rare, d'autant qu'on l'a vu, les bibliothécaires répugnent souvent à recourir aux forces de l'ordre.

C'est donc les pompiers qui sont le plus fréquemment sollicités. Question d'habitude, question de confiance aussi. Mais il faut souvent insister pour les faire venir car ils renvoient de plus en plus vers la police (17) ou le Samu (15), ce qui n'est pas sans poser problème. Dans le premier cas, c'est prendre le risque de rompre le lien de confiance entre la bibliothèque et ce public. A Saint-Denis, *« on appelle les pompiers mais ils nous renvoient sur les flics, or on n'a pas très envie d'appeler la police. Souvent les gens sont dans des situations plus ou moins légales, sans papiers, c'est problématique de les remettre à la police. Il faut que les gens aient confiance en nous. Pour éviter ça, on raconte aux pompiers, qui ne sont pas dupes, que le monsieur n'a pas l'air bien, a eu un malaise, est très rouge, il va tomber, il divague, "j'ai peur qu'il fasse un infarctus", enfin vous racontez n'importe quoi »*.

Le deuxième cas, le Samu, n'est pas non plus la solution idéale. Xavier Dupont explique que les services de pompiers sont plus sûrs, notamment au niveau de l'enregistrement de l'appel pour garder une trace. *« La procédure est, depuis deux-trois ans, vous appelez les pompiers, ils prennent l'appel mais après ils vous basculent sur le Samu qui prend en charge. Il y a déjà un opérateur qui vous prend en charge, vous répétez ce qui se passe et après le médecin régulateur vous prend en charge et vous faites le diagnostic au téléphone et après c'est le médecin régulateur qui décide s'il envoie les pompiers ou une ambulance privée en fonction du cas. Mais pour nous, pour notre protection à nous, (...) dans tous les cas mieux vaut appeler directement le 18, et pas le 15, parce que bien souvent le 15, si il y un problème, les enregistrements peuvent disparaître et par contre le 18, les pompiers c'est très fiable »*. En effet la responsabilité, morale au moins, de la

bibliothèque peut être engagée si une personne en détresse qu'elle vient de laisser partir (ou de mettre dehors) a un problème. *« Nous normalement on laisse jamais repartir une personne seule après un malaise. Pour un SDF, on appelle les pompiers et on fait intervenir. Nous on n'est pas médecins, donc une fois que les pompiers ont été contactés et que le médecin régulateur estime qu'ils peuvent laisser repartir la personne, il n'y a pas de souci, on est tranquille. Il y a une responsabilité, on est engagé à un moment donné, donc nous pour être dégagés de cette responsabilité, on se fie au médecin régulateur ».*

Services socio-médicaux

Autre possibilité pour les bibliothécaires, lorsque la situation nécessite une aide mais qui n'est pas forcément une urgence : recourir à des services de type Samu social qui prennent en charge les personnes sans domicile. Xavier Dupont explique la démarche : *« Nous ça nous arrive d'aller voir la personne, parce qu'on la voit en détresse, il y a des fois des hivers où on voit des gens qui rentrent, ils sont pas chaussés, pas habillés, donc ça arrive qu'on aille les voir en disant, monsieur ou madame, il fait froid, vous voulez quelque chose, un petit café, et puis après on entame le dialogue, puis en discutant avec lui on s'aperçoit qu'il est en grande détresse, donc là on voit avec lui "si vous voulez on peut faire venir le Samu social, voir un médecin, vous donner des vêtements, vous abriter pendant deux trois jours, vous remettre en état" ».*

La limite dans l'aide apportée est là. Il faut se débrouiller pour faire venir une assistance socio-médicale, qui connaît bien les structures où la personne pourra être accueillie et qui pourra l'y emmener. Ensuite, il ne reste plus qu'à *« espérer que la personne soit prise en charge correctement ».*

Hors les murs

Évidemment la bibliothèque peut aussi agir en direction des personnes sans-abri en dehors de l'assistance d'urgence et sur un terrain qui lui est plus familier : la culture. Pour ce faire, il faut souvent aller au devant d'un public qui ne fréquente guère la bibliothèque. Pour Emmanuel Aziza, *« il est plus facile de travailler avec des lieux, des associations, de faire de la desserte de documents, parce qu'en fait on passe le relais, tout ce qui est contact et travail avec des populations en difficulté ce n'est pas les bibliothécaires qui vont le faire, ils vont passer la main à des personnes qui vont être plus proches dans la médiation. Ce qui n'est pas plus mal parce que quelque part ce n'est pas notre métier ».*

Pour Annie Vuillermoz, la responsable de la Bibliothèque des relais-lecture (BRL) au sein de la BM de Grenoble, *« ça fait partie des missions des bibliothèques. En même temps, c'est un travail aux limites, la bibliothèque ne peut être qu'un relais »* d'où le nom de BRL. *« On axe sur le temps passé avec les interlocuteurs, ce sont eux qui font les choses et on profite d'occasions pour se rappeler à eux ».*

Cependant, il n'est pas toujours facile de monter des partenariats. Les gens ont souvent d'autres priorités que la culture et il faut savoir convaincre. Ainsi, lorsque la médiathèque de Saint Denis a voulu approcher le « village d'insertion » qui venait d'ouvrir pour les Roms, elle s'est vue répondre qu'il y avait des problèmes plus urgents. Annie Vuillermoz confirme cette difficulté : *« La culture est souvent perçue comme*

superflue vus les problèmes dont ils s'occupent par ailleurs. Il y a un vrai travail à faire sur les représentations ». Par ailleurs, il y aussi la difficulté d'accorder les pratiques, le rythme de travail et les cultures professionnelles. Souvent chacun défend son « territoire » et sa légitimité. Pour Florence Schreiber, « *les bibliothécaires ont toujours un peu de mal à travailler avec les associations* », et Annie Vuillermoz souligne la réciproque : « *le but c'est d'être reconnu comme un vrai partenaire par les professionnels et les bénévoles du secteur social, car ça ne va pas de soi* ».

Bibliothèques de rue et dépôts de livres

Noisy-le-Grand est la ville de naissance de la fondation ATD-Quart Monde. Là bas, elle a initié les bibliothèques de rue qui se sont multipliées par la suite. Pour ce faire, elle s'est notamment appuyée sur la bibliothèque de la ville pour amener des ouvrages au plus près des personnes précarisées. Selon Véronique Clerson, l'actuelle responsable des activités culturelles adultes, il s'agit d'amener « *la culture et le beau là où ils n'existent pas* ».

Si l'enjeu est bien évidemment de permettre l'accès à la culture, il est aussi de restaurer la dignité de personnes chez qui elle a souvent été malmenée. Pour cela, l'association insiste sur la nécessité de présenter de beaux livres que les gens prennent plaisir à découvrir et à consulter. Cela permet parfois de passer par-dessus les mauvais souvenirs d'école et d'assimiler plus facilement la lecture à la notion de plaisir.

Généralement, les bibliothèques de rue se passent toujours au même endroit, au même moment, car le but est aussi de donner des repères. C'est parfois le bibliobus de la médiathèque qui est mobilisé. En parallèle, ATD-Quart Monde organise aussi des ateliers (peinture, sculpture, écriture, lecture, dessin...) : « *il faut travailler avec tout ce qui est beau* ». Là encore, « *il est important d'avoir du bon matériel, j'aime mieux ne pas avoir grand-chose mais qui soit bien* ».

L'exemple de la bibliothèque des relais-lecture à Grenoble

Je m'arrêterai un peu plus longtemps sur l'activité de la bibliothèque des relais-lecture à Grenoble. En effet, celle-ci m'a été souvent citée en exemple par mes interlocuteurs. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle j'ai contacté sa responsable, Annie Vuillermoz. Manifestement – mais peut-être le lecteur plus au courant me contredira-t-il – c'est là que l'on trouve l'action la plus systématique et la plus ambitieuse en direction des sans-domicile.

Au sein de la BM de Grenoble, la BRL – anciennement « bibliothèque de prêt aux collectivités » – s'occupe de terrains diversifiés. Son identité s'est construite autour des publics accueillis par toutes les structures sociales (prisons, hôpitaux, écoles, entreprises, foyers) et plus généralement éloignés du livre et des bibliothèques (âgés, handicapés ou simplement éloignés géographiquement). Aujourd'hui c'est une équipe de huit agents, qui travaillent aussi avec toutes les équipes des bibliothèques de quartier. Elle dispose de moyens intéressants : un budget et des locaux spécifiques, un fonds propre de 50 000 documents, un bibliobus, un véhicule de service.

Si les agents se déplacent aussi dans les structures spécialisées, les locaux en revanche ne sont accessibles au public de ces structures que par l'intermédiaire de leurs personnels (professionnels ou bénévoles). Ils viennent sur rendez-vous emprunter des

ouvrages pour leur structure. Ce système d'accès indirect a deux avantages selon Annie Vuillermoz. Il permet de ne pas « court-circuiter » les autres bibliothèques, et d'avoir « un vrai temps d'échange » pour mieux connaître et comprendre les besoins des partenaires.

Le travail auprès des sans-abri n'a commencé vraiment qu'à la fin des années 1990 : « *Il y a dix ou douze ans, on était en pleine réflexion sur nos missions quand le Ministère de la Culture a signé une Charte avec ATD-Quart Monde. Au même moment, la fondation Abbé-Pierre venait d'ouvrir une « boutique solidarité » à Grenoble, intitulée « Point d'Eau ». Quand la responsable a entendu parler de la Charte, elle a appelé la bibliothèque. Elle voulait donner une dimension culturelle à son projet et la Charte a été un déclic* ».

Le partenariat a commencé ainsi. « *Tous les 15 jours on allait là-bas avec des bouquins. Cette expérience a d'abord pris beaucoup de formes. On y allait à deux. Au début, on apportait des livres retirés des collections, avec un gros tampon « rebut » dessus. Rapidement, on a vu qu'il fallait laisser les livres sur place. C'est là que les gens de l'association ont voulu mettre en place une vraie bibliothèque avec des règles bibliothéconomiques et tout, mais c'était ingérable* ». Il a donc fallu faire plus que laisser les livres sur place. Les bibliothécaires ont alors entrepris un vrai travail de formation des animateurs de l'association. En parallèle, ils ont dû concevoir une politique d'offre plus élaborée, malgré les contraintes : « *Il ne faut pas être angélique. Au bout d'un moment, les bouquins avaient tous disparus. Donc on met des livres donnés, récupérés, retirés des collections. On fait des animations autour. Ceci dit, on met des livres qu'on n'a pas besoin de surveiller, mais on trie, il y a une vraie réflexion. Il ne s'agit pas de faire un tas de livres* ».

Petit à petit, cette action a été étendue aux autres structures d'accueil de personnes sans domicile. Aujourd'hui, la BRL travaille avec plus d'une dizaine de lieux d'hébergements, associatifs ou municipaux, dont « six, très régulièrement » : l'association Point d'Eau, le Centre d'Accueil Municipal (une structure d'urgence où des SDF sont accueillis pour quelques jours maximum), La Boussole (un foyer d'accueil de la Ville où sont hébergées à l'année 25 à 30 personnes), ainsi que les trois pensions de famille ou maisons-relais de Grenoble, qui sont des lieux associatifs disposant de petits logements individuels et qui accueillent d'anciens SDF. Le travail sur place dépend de la nature du lieu. Là où les personnes restent sur le long terme, il est possible de déposer des livres de meilleure qualité et d'organiser du prêt. Là où il y a plus de passage, et où les livres sont « sans surveillance », il faut adapter l'offre, c'est-à-dire « *mettre des livres qu'on peut perdre* ».

Les animations prennent la forme de lectures, d'ateliers, d'invitations d'auteurs. C'est aussi un temps de dialogue. Sont privilégiés les ouvrages qui autorisent une pratique de groupe. « *L'usage collectif permet des échanges, de réactiver des choses. Mais c'est très ténu* ». Elle concède qu'il est difficile de dresser un bilan. Le seul critère solide de réussite est selon elle l'appropriation de l'outil par les partenaires. « *Le mieux qui puisse se passer c'est que les gens se passent de nous* ». La partie est gagnée quand « *la structure intègre la lecture dans son projet, quand le livre est devenu un vrai outil de travail. A Point d'Eau par exemple, les choses sont installées, ils sont autonomes, on les voit presque plus* ».

Cependant il faut sans cesse recommencer et réactiver les choses. *« Il est important d'avoir un contact dans la structure qui soit mobilisé, engagé. Le personnel change beaucoup dans ses structures, il fait souvent réexpliquer, maintenir le lien. Il ne faut pas être les intellos, il faut prendre du temps pour expliquer aux équipes l'intérêt de ce partenariat. »*

Quelles motivations pour chacun des acteurs ?

Contrairement à une idée reçue qui voudrait que la vie à la rue soit synonyme de liberté, il faut rappeler que les personnes sans-domicile sont au contraire extrêmement dépendantes. D'un point de vue physique bien sûr, on l'a vu, mais aussi social et politique. Leur situation les expose énormément. Qu'il s'agisse d'actions d'assistance bien intentionnées ou de politiques ouvertement sécuritaires (et parfois les deux sont très proches, le « nettoyage » des rues se donnant les dehors d'une aide généreuse), cette population fait l'objet d'une « prise en charge » étroite, et évolue dans les mailles d'un filet plus ou moins subi, de nature tantôt associative, caritative, administrative, médicale ou policière.

Lorsque les bibliothèques travaillent avec des associations ou font appel à la police ou au Samu social, elles s'intègrent dans ce dispositif. Il s'agit alors de réfléchir aux conséquences. Car les sans-abri sont avant tout des individus comme les autres, libres, et, surtout lorsqu'ils ne demandent ni ne font rien, il peut être problématique de les confier à d'autres structures. En pensant bien agir, il peut arriver aussi que l'on soumette, par la coercition ou l'incitation, des personnes à des choix qui ne sont pas les leurs. En bibliothèque, cela peut se produire de la même manière dans les deux grands types d'actions que j'ai décrits plus haut : l'assistance socio-médicale et les interventions socioculturelles.

Sans parler de la police, les sans-abri ne sont pas toujours désireux d'être pris en charge par un service qui va les conduire dans une structure d'accueil. Pour eux, les foyers peuvent aussi représenter la crainte d'une privation de liberté, la vie forcée en groupe, l'exposition à des vols ou à des violences. A Lyon, Hichem Benjalloul explique que certaines personnes sont parfois très réticentes à partir avec le Samu : *« Il y a des gens qui refusent catégoriquement, qui disent "mais non, le Samu social je connais, vous m'enquiquinez avec ça, je veux pas". C'est la phobie de côtoyer les centres de sans-abri, on nous explique des fois, c'est un peu l'anarchie là-bas, il y a des vols, ils se font frapper, donc ils ont peur et ils nous disent "non non non, c'est pas la peine, je veux pas y aller". »* Pourtant, l'incitation à accepter peut être forte, comme le montrent les propos de Xavier Dupont : *« Ce qu'on leur dit c'est: si vous voulez pas qu'on vous appelle des aides comme le Samu social et tout, résultat on est désolé mais on est obligé de vous faire sortir et puis c'est dommage pour vous parce que le Samu social il vient vous chercher, ils font ce qu'il faut et tout, et vous revenez deux jours après et il y a pas de souci pour nous. La personne a des vêtements propres, elle a pris une douche, elle a vu un médecin, il y a plus de souci, elle peut rentrer ».*

Les actions culturelles aussi, même si elles sont pour la bonne cause, nécessitent un vrai encadrement qui mérite qu'on l'interroge. Là encore, même si tout se passe par l'incitation, le risque est réel d'imposer à des gens, au nom de nos propres convictions, des choses qu'ils n'ont pas demandées. Voici comment Annie Vuillermoz décrit le travail dans les foyers où des ouvrages sont mis en dépôt : *« Il est important que les*

éducateurs incitent et motivent les gens à aller vers les livres. Souvent il y a des réticences "je suis fatigué, je finis ma clope, etc.", c'est bien que les éducateurs les motivent pour aller vers les livres. » Il y a donc une certaine pression, douce certes, mise sur les personnes. Il ne s'agit pas de crier au liberticide, mais ceci peut néanmoins être, par exemple, infantilisant, comme le montrent ces paroles de Véronique Clerson : « Ce que j'essaye de faire, c'est d'inciter des gens à aller s'inscrire. C'est plus responsabilisant. Quand tu empruntes un livre, il faut y faire attention ».

Un ancien bibliothécaire de Noisy-le-Grand me disait récemment qu'il avait vu des SDF « baladés » d'ateliers poésie en animations lecture pendant des années, « *tout le monde se fait plaisir, justifie sa paie* » mais au final le bénéfice pour les sans-abri n'était pas évident à objectiver. Comment s'assurer qu'il existe une vraie demande et que les gens n'acceptent pas ce qu'organise leur structure d'accueil uniquement parce qu'ils veulent y être bien vus et garder leur place ? Annie Vuillermoz le concède, « *il ne faut pas s'attendre à ce que s'exprime une demande de la part des SDF. Pour beaucoup d'entre eux la relation à l'écrit est tortueuse et complexe* ». Si la demande est parfois difficile à entendre, peut-on même être sûr qu'il y ait un réel besoin ? Il existe une sorte de cliché, en littérature notamment, qui voudrait que l'on puisse « s'en sortir grâce aux livres ». Si cela flatte les valeurs des bibliothécaires, est-ce vrai ? Ces actions apportent-elles une amélioration tangible, au moins temporaire, au quotidien des personnes concernées ? Si ce n'est une amélioration sociale, leur permettent-elles de se rapprocher de la culture ? Lorsque j'ai posé la question, les réponses étaient souvent hésitantes. La plupart cite l'exemple d'une personne pour qui ça a marché, mais sans préciser ce qu'il était advenu de tous les autres, à l'image d'Annie Vuillermoz qui m'a raconté qu'un jour une collègue à elle, « *alors qu'elle est solide* », a été émue aux larmes par un SDF venu la remercier en lui disant « *c'est votre venue qui m'a vraiment remis le pied à l'étrier* ». Pour autant, elle ne se fait pas d'illusion : « *il reste que l'immense majorité vient quand même pour avoir chaud* ». Véronique Clerson également relativise les motivations des personnes qui participent à ses actions : « *Il y a quelques exemples concrets où le livre sert à améliorer les conditions de vie et où c'est une vraie réussite. Mais ce n'est pas le livre désincarné, c'est aussi grâce à tout ce qu'il y a autour, les contacts, le contexte, les liens qui se créent. Mais que les gens participent parce qu'au bout il y a une douche ou un repas chaud, eh ben pourquoi pas ?* »

Car dans ces actions, et dans les discours qui les relatent, se trouve aussi un besoin de justification et de valorisation. A Lyon, Xavier Dupont insiste beaucoup tout au long de l'entretien sur des exemples de personnes qui ont repris « une vie normale » suite à l'assistance apportée. « *Il y déjà a eu des cas où les gens étaient en grande détresse, où on est allé les voir et on a dit "voilà, on peut appeler le Samu social, ils vont venir vous chercher, on va vous donner une douche, un médecin, des vêtements propres et tout", donc on a quelques cas comme ça où les gens ont été pris en charge et qu'on revoit maintenant et ça va* ». C'est aussi une manière de prouver qu'ils ne sont pas « des vigiles ». A Grenoble, Annie Vuillermoz rappelle plusieurs fois que la diversité du public touché « *valorise notre fonctionnement* ».

Il est donc essentiel de rester bien conscient des motivations de chacun. Comme le dit Véronique Clerson : « *Bien sûr nos démarches sont toujours intéressées mais l'important c'est de savoir pourquoi on le fait, et de ne pas se voiler la face. Moi je vois dans ma famille, on me dit "Véro, c'est bien ce que tu fais". Ca m'apporte des satisfactions, pour mon petit orgueil personnel, je suis une fille bien. Disons qu'il faut*

garder une prédisposition de bienveillance et une clairvoyance. Ne pas être naïf, parce que ça, ça peut être assassin. On se réfère à nos normes, oui. On a très peu de normes universelles. On essaye d'inciter, de proposer, mais on n'a pas le droit d'imposer. Parce qu'on pense toujours détenir la Vérité, mais ce n'est pas toujours vrai. »

V. Les limites du travail. Public SDF et identité professionnelle

On voit donc que l'accueil et l'action envers le public sans-abri ne ressemblent pas vraiment à ce qui peut se faire pour d'autres publics et posent un certain nombre de questions. Cependant, au-delà de la question de l'accueil, si le public sans-abri dérange tellement, c'est aussi, selon Florence Schreiber parce qu'il « *interroge les limites de notre travail* ». Ce sentiment est lié au fait que la fréquentation des sans-abri montre les limites d'un service qui se veut pourtant universel, et touche ainsi directement l'identité professionnelle même des bibliothécaires. Cela montre bien je crois comment un public difficile peut en venir à mettre le service public dans une tension formidable. Les solutions trouvées, de l'improvisation quotidienne aux stratégies à long terme, sont autant de mises en question de son fonctionnement mais aussi parfois de ses principes, de ses valeurs et de sa raison d'être. Plus généralement, ce public, non pas phénomène marginal mais au contraire emblématique de l'ouverture et de la démocratisation des bibliothèques, interroge sur l'évolution du métier et les craintes qui lui sont consubstantielles.

V.1. « LES LIMITES DE NOTRE TRAVAIL »

« On aimerait bien être le bon samaritain, être utile et quelque part les sauver de cette situation, un peu sauver le monde hein, il y a un peu cette tendance dans les bibliothèques, sauf que ça ne marche pas ça, ce n'est pas ça la réalité ».

Florence Schreiber

J'ai dit le malaise que suscitent parfois les sans-abri chez les bibliothécaires, vis-à-vis des autres fréquentants. Mais en dehors de cette considération, leur présence est un aussi un vrai défi pour les professionnels qui les met en face des contradictions et des limites de leur métier.

Ambigüité et contradictions du bibliothécaire

Universalisme ou hiérarchie des publics ?

La première tension naît entre la vocation des bibliothèques à recevoir tout le monde sans distinction et la nécessité ou la tendance, humaine, à favoriser malgré tout certains usage(r)s au détriment des autres.

De prime abord, les professionnels se défendent volontiers de faire une quelconque distinction. Lorsque je me suis rendu à la BPI pour ce travail, j'ai discuté quelques minutes avec la bibliothécaire de l'accueil. Quand je lui ai dit mon sujet, elle a commencé par se montrer surprise et gênée avant d'adopter une posture défensive et

catégorique : « *On n'en sait rien, c'est absurde, on ne demande pas aux gens s'ils sont sans-abri, c'est le contraire de ce qu'on veut faire, on ne catégorise pas. On ne fait de différences entre un thésard et un sans-abri, tenez, si ça se trouve, il y en a dans la file, là, mais on ne le sait pas* ». Il ne s'agissait pas d'un entretien planifié, où la confiance et la confiance peut s'installer. Aussi était-elle dans un discours de présentation de soi, une figure imposée. Et même si au fil de la discussion, elle a fini par admettre la présence de SDF à la BPI, ce fut toujours pour la relativiser et la justifier : « *Ici il y a beaucoup de monde, c'est normal qu'il y ait aussi plus de sans-abri qu'ailleurs, il n'y a rien à en dire ! Toutes les marginalités sont représentées ici, tant qu'ils se fondent dans la masse... et puis, c'est pas toujours les plus pauvres les plus pénibles* ».

Mais dans un discours plus réfléchi, comme un article ou une discussion en confiance, le propos change un peu. Si la bibliothèque remplit un indéniable rôle social, elle n'en reste pas moins une institution culturelle. Faut-il privilégier le public qui en fait un usage « culturel » ? La directrice de Reims reconnaît que « *notre souci reste de ne pas perdre ceux qui viennent chez nous pour pratiquer une activité culturelle ou travailler sur place. Car nous sommes bien obligés de hiérarchiser les pratiques de nos visiteurs...* »⁴⁸.

Lors de mon stage à Fresnes, une bibliothécaire me disait qu'elle était, malgré elle, bien plus tolérante avec certains publics qu'avec d'autres. Il lui arrivait parfois de demander de sortir à un SDF endormi mais jamais à un étudiant assoupi sur sa feuille. De même, elle reconnaissait être très stricte sur le bruit avec les jeunes, mais rarement demander du silence à une personne âgée parlant fort au téléphone. On accepte souvent moins de choses de la part de ceux dont on présuppose qu'ils vont créer des problèmes.

Dans *Bibliothécaires face au public*, Anne-Marie Bertrand écrit : « *La vieille ambiguïté du métier de bibliothécaire se retrouve ici. Les bibliothèques veulent, doivent attirer un nouveau public (le mythique « grand public ») et étendre leur aire d'influence. Les nouveaux venus dans les bibliothèques sont des usagers particulièrement précieux, qu'il faut tenter d'accueillir, de conserver, de ne pas rebuter, d'instruire (élargir le champ des curiosités, faire découvrir autre chose). Mais, en même temps, les bibliothécaires reconnaissent que le nouveau public est bien décevant : il dort, il ronfle, il est sale... (...)* Au mieux, s'il vient à la bibliothèque pour un usage normé (documentaire), il n'a pas les compétences scolaires ou bibliographiques qui lui en faciliteraient la pratique. Il ne sait pas comment se tenir dans une bibliothèque. En somme, ce nouveau public n'est pas policé comme le public habitué des bibliothèques et il pose des problèmes particuliers aux bibliothécaires. »⁴⁹

Voilà qui a le mérite de poser clairement le problème. Si le public est difficile, les bibliothécaires, volontairement ou non, le sont aussi parfois. Peut-être rêvent-ils secrètement d'une sorte « d'âge d'or » des bibliothèques, lorsque le public était homogène, soigneux et soigné, poli et connaisseur des codes en vigueur. Aussi le « nouveau public », encore plus lorsqu'il s'agit carrément de personnes à la rue, provoque-t-il quelques réactions de fatigue, de crainte ou d'agacement. Bien sûr, il existe une mythologie de la lecture publique avec ses pionniers et son esprit de sacerdoce, et cette mythologie n'est pas que des mots dans bien des endroits. Mais les bibliothécaires sont des hommes. C'est pourquoi, comme le souligne Anne-Marie

⁴⁸ Delphine Quéreux-Sbaï, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *art. cit.*

⁴⁹ Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, *op. cit.*, p. 45

Bertrand, « *le discours convenu sur l'amour qu'[ils] portent à leur public demande donc à être pris pour ce qu'il est : d'une part, un discours sincère certes, mais aussi un discours de présentation de soi, un discours édifiant où le bon bibliothécaire aime un public désincarné, abstrait et hypothétique. Avec les usagers qu'il a en face de lui, en chair et en os, le bibliothécaire a des relations beaucoup plus complexes* »⁵⁰

En effet, les usagers sans-abri ne sont souvent ni très policés, ni très urbains. On peut difficilement attendre d'un SDF qu'il ait la même attention, la même considération, la même discrétion, la même clarté d'expression et la même maîtrise du lieu-bibliothèque qu'un professeur d'université⁵¹. On voit bien que, là encore, ce public met à mal le service public, car cela fait bien partie de la mission de service public que de savoir prendre du recul et – dans les limites du raisonnable – s'adapter sans juger à l'ensemble des usagers.

Ajouter de l'exclusion à l'exclusion

Au-delà des hiérarchies plus ou moins inconscientes entre les usagers, une seconde contradiction est que la bibliothèque est, malgré sa vocation, aussi un lieu qui exclut. Tous ne maîtrisent pas les codes pour accéder aux ressources et surtout, elle doit parfois aller jusqu'à expulser des gens.

Ce paradoxe, et la gêne qu'il suscite, on les retrouve dans les propos de Florence Schreiber : « *on aimerait avoir un savoir universel et être utile à tout et à tout le monde, et en fait c'est pas vrai. A un moment, il faut accepter qu'on a des limites dans notre intervention sociale, voire des contradictions, c'est-à-dire qu'on est aussi un lieu qui exclut* ». A la BPI, il a été décidé de fermer l'espace « Télévisions du monde » où beaucoup de SDF avaient des habitudes. Les télévisions seront désormais accessibles sur des postes informatiques. Pour Emmanuel Aziza, cette décision « menace » d'autant plus clairement la place de ces SDF que « *l'utilisation de l'informatique va exclure un public vraiment illettré. Ca nous pose problème puisque on sait qu'on va créer une exclusion supplémentaire* ».

Mais il n'y a pas que l'exclusion des ressources, il y aussi celle, physique et encore plus perturbante, des lieux. Pour les bibliothécaires, cette décision est le résultat d'une ambivalence quotidienne entre ce qu'ils acceptent, ce qu'ils n'acceptent pas, et chacun interprète le règlement selon sa sensibilité. Quelque que soit le moment où la décision est prise d'exclure quelqu'un, et quelque que soit sa légitimité, cela reste un acte particulièrement gênant comme le montre ce dialogue entre Xavier Dupont et son adjoint Hichem Benjalloul :

Xavier Dupont – « *Nous quand on intervient sur un SDF, qu'on doit le faire sortir, c'est un peu compliqué pour nous, dans un sens on sait qu'il est exclu, et on va l'exclure aussi de la bibliothèque. C'est pas évident à faire mais bon, on est obligé de le faire, on peut pas laisser une personne importuner tout le monde, c'est une bibliothèque.* »

Hichem Benjalloul – « *Ca fait toujours quelque chose de virer ces gens-là... Moi j'aime pas intervenir sur un SDF, parce que je vois sa situation.... (silence) moi j'y arrive pas. J'y arrive pas. J'y vais, mais toujours avec...* »

Xavier Dupont – « *ben on est tous pareils, c'est pas la tâche la plus facile à faire* ».

⁵⁰ Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, op. cit., p. 46.

⁵¹ Encore que souvent les bibliothécaires se plaignent aussi du manque de savoir-vivre de gens « au delà de tout soupçon » !

Remise en cause des certitudes et des pratiques

En mettant en évidence ces contradictions, ces tensions, le public sans-abri demande aux bibliothécaires une remise en cause profonde de leurs pratiques. Ils représentent le cas le plus extrême d'une situation relativement nouvelle, la massification du public, « contraire à tout ce qu'on nous apprend, à tout ce qu'on a assimilé » et qui pousse les « mentalités » à changer.

La religion du document

La première remise en question est celle de l'attachement au document. Je l'ai dit plus haut, les professionnels le citent très vite spontanément : avec les sans-abri se pose le problème du retour des documents prêtés. Or il y a une difficulté professionnelle à envisager la perte du document, dont l'anecdote suivante, racontée par Florence Schreiber, est emblématique. Il y a plusieurs années, un grand lecteur, qui buvait, qui était « souvent défoncé », « complètement clochardisé », passait des heures à la bibliothèque. C'était un très grand lecteur de bandes dessinées, « un excellent lecteur, il avait une fibre artistique évidente ». Il empruntait des BD mais comme il n'avait chez lui qu'un poêle à charbon, les livres revenaient recouverts « d'une espèce de suie grasse » et « on pouvait les mettre à la poubelle ». Il a donc fallu lui dire qu'il y avait un problème : « je ne sais pas si ma manière de le dire a pas été la bonne mais en tous cas il a fondu en larmes et il a dit si c'est comme ça je reviendrai jamais ». Cet épisode a été vécu comme une défaite professionnelle : « j'ai fait primer le document sur l'utilisateur et je suis passée à côté de ma mission » ; et surtout comme un vrai choc personnel dont elle garde un souvenir triste : « j'ai été beaucoup traumatisée professionnellement, c'était il y a 15 ans et je peux encore vous dire comment il était habillé ce jour-là. Ça m'a traumatisée parce que j'ai eu l'impression d'avoir raté quelque chose avec ce type et d'avoir préféré mon bien, quelque part, à la relation et à ce que ça pouvait amener à la vie de cet homme. » Elle estime qu'aujourd'hui elle aurait donné la priorité à l'utilisateur plutôt qu'au document. « Aujourd'hui, j'aurais choisi le gars quelques soient les conséquences. A l'époque je pensais que c'était ma mission d'arrêter l'hémorragie des documents. Aujourd'hui je dirais exactement l'inverse. Mais c'est pas facile à assumer parce qu'il y a une pression du groupe. »

La relation bibliothécaire/utilisateur : être des médiateurs ?

Pour les professionnels, le travail avec les publics sans-abri passe aussi parfois par une modification de la relation bibliothécaire/utilisateur. Ce n'est certes pas propre à ce public, mais dans ce cas, l'adaptation est particulièrement importante. Pour Xavier Dupont, cela explique aussi que les bibliothécaires préfèrent parfois l'évitement : « Eux ils ont pas trop l'habitude de ce genre de chose. Ils se reposent un peu sur nous parce qu'on est une équipe assez conséquente, puis bon on sait prendre les choses en main donc on se reporte un peu sur nous en disant l'équipe médiation elle va le faire, c'est compréhensible aussi. C'est notre profession aussi, eux c'est pas trop leur domaine non plus quoi ».

Quand il n'y a pas d'équipe de médiation, les bibliothécaires doivent faire cet effort d'adaptation. Ils doivent se montrer capables de convaincre et d'accompagner un public souvent difficile à capter et à intéresser. Annie Vuillermoz tient à souligner l'importance de ce travail : « Il ne faut pas enlever aux bibliothécaires leur mission d'accueil de tous

les publics. Ce ne sont pas seulement des beaux esprits qui font des recherches sur Internet ».

Pour autant, ce n'est pas évident : « Ce travail bouscule nos certitudes et nos façons de faire, les autres nous obligent à aller au bout de notre réflexion et d'en voir les éventuelles contradictions. Ca change complètement la position du bibliothécaire. Ils demandent souvent à quoi ça sert et ça entraîne des discussions sur l'importance des livres, des mots. Ca casse beaucoup de nos schémas, on est sans arrêt en train de dire pourquoi on est là. On insiste beaucoup sur la notion de service public, on explique qu'on accueille tout le monde, ce n'est pas de la pitié. On emploie aussi beaucoup le mot "utile", le mot "plaisir" jamais. Ca donne du sens. »

Aller au devant de ce public implique un changement de position encore plus radical. « Quand on va chez les autres on est plus fragile que quand on reste derrière notre banque de prêt. Il faut savoir se mettre dans leur rythme, il y a les contraintes des horaires, des espaces, des moments où l'on est plus ou moins les bienvenus, il faut s'adapter, faire avec ce et ceux qui se trouvent là sur le moment. On ne sait jamais trop qui on va avoir en face, c'est "ici et maintenant" ».

Même au sein de la bibliothèque, ce travail de médiation n'est pas toujours bien vécu. Il suppose la fin d'une certaine hiérarchie entre le bibliothécaire, qui maîtrise et distribue les ressources, et l'utilisateur en position de demandeur. Aussi, bien des bibliothécaires ne veulent pas être des « éducateurs » ou des « assistantes sociales ». Annie Vuillermoz est plutôt remontée contre ce genre de discours : « Ca m'énerve ça. Il faut rester modeste, on n'est pas non plus des critiques littéraires, des chercheurs, des parents, des psy ou des policiers... mais on est à l'intersection de tout ça. Être au carrefour de tout ça, c'est justement l'intérêt du métier ».

Il faut cependant nuancer et rappeler que si cet effort d'adaptation à tous les publics est indispensable, les bibliothécaires ne peuvent pas faire ce pourquoi ils ne sont pas formés. D'autre part, ils ne peuvent pas non plus suppléer au renoncement des collectivités ou de l'État dans certains quartiers où la bibliothèque demeure souvent l'un des derniers services publics de proximité. Plus abrupte, voici ce qu'en dit Florence Schreiber : « Quand vous avez devant vous quelqu'un qui vous gueule dessus, qui vous insulte et qui pue, vous avez quand même envie de lui voir plutôt les talons que de lui dire alors on va s'occuper de votre cas et comment je pourrais vous aider. Sachant que par ailleurs vous avez plein d'autres gens à vous occuper et que voilà, vous ne pouvez pas prendre toute la misère du monde sur vos épaules ».

« Tout ça repose moins sur des compétences que sur des incompétences »

Enfin la fréquentation et l'accueil des personnes sans domicile mettent le doigt sur des manques au niveau du savoir-faire et des pratiques professionnelles. C'est peut-être pourquoi en parler est assez difficile et pourquoi j'ai eu un peu de mal à obtenir des entretiens. Une réponse qui m'est souvent revenue lorsque je demandais des entretiens, c'est, en substance, « je ne sais pas, je n'ai rien à dire, on n'a aucun chiffre là-dessus ». En effet ce public pose un problème de légitimité professionnelle car c'est une question où les représentations dominent très souvent l'objectivité. Pour des raisons que j'ai déjà évoquées, de « choc des cultures », de préjugés parfois, mais aussi pour des raisons bien

plus concrètes, de faisabilité et de légitimité. Il semble en effet très compliqué et peu justifiable de faire des chiffres d'une telle fréquentation. Au nom de quoi demanderait-on aux personnes de décliner leur identité et leur situation ? Cela assimilerait de toute façon les bibliothèques au reste des institutions qu'ils cherchent généralement à fuir et ce serait le meilleur moyen de ne les voir jamais revenir.

Il reste qu'il est beaucoup plus sécurisant et valorisant pour les professionnels de pouvoir répondre à des questions en s'appuyant sur des compétences établies, en exhibant des tableaux de bord, des statistiques et des processus de travail réfléchis. Ici, comme le reconnaît Florence Schreiber, *« On n'est pas armés. Ça ne s'appuie pas sur des règles mais sur du creux, des impressions. Ça relève moins de nos compétences que de nos incompétences. Les directeurs de bibliothèque on est tous pareils, on déteste avoir à dire à quelqu'un "j'ai rien à dire". Là je vous raconte des choses qui sont un peu du ressenti, c'est pas très scientifique comme positionnement »*.

V.2. LE SYMBOLE D'UNE EVOLUTION QUI DESTABILISE ?

Selon Florence Schreiber, l'accueil des publics sans-abri « met en jeu beaucoup de choses ». Nous avons déjà vu un certain nombre de problèmes et de questions que cela soulève, mais je pense qu'il y a encore autre chose derrière ce malaise. Leur présence est aussi l'aboutissement de l'ouverture toujours plus grande des bibliothèques, de leur « démocratisation », phénomène qui n'est pas allé sans remise en question pour l'identité professionnelle des bibliothécaires.

« Un public qui nuit à notre image »

*« Ce qui nous embarrasse c'est bien le regard que les autres pourraient porter à notre service dès lors que les sans abris y seraient trop nombreux. (...) Et si nos étagères sont remplies des destins de pauvres bougres, comme les héros d'Hector Malot ou Boudou sauvé des eaux, on souhaiterait qu'ils soient hébergés ailleurs que dans nos médiathèques. »*⁵² Devant la présence de publics qu'elle ressent comme une menace pour son intégrité physique mais aussi pour son image, l'institution peut avoir tendance à se replier et à se défendre. Il en va de sa légitimité et de celle de ses agents. C'est pourquoi ces publics qui la mettent en difficulté peuvent faire apparaître, parfois à leurs dépens (c'est-à-dire aussi à ceux du service), une logique collective et individuelle de protection.

Légitimité du lieu

La présence des SDF est en effet perçue comme une menace potentielle pour la crédibilité et la légitimité de la bibliothèque. Delphine Quéreux-Sbaï admet la crainte que les sans abri ne dévaluent le service et fassent fuir les autres publics *« plus sûrement qu'un groupe d'ados volubiles »*⁵³. Pour Emmanuel Aziza, *« il faut dire aussi une chose c'est que c'est un public qui nuit à l'image de la BPI. Dans les clichés qu'il y a sur la BPI, c'est la file d'attente et les clochards. Ce n'est pas tout à fait vrai, mais c'est vrai »*.

⁵² Delphine Quéreux-Sbaï, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *art. cit.*

⁵³ *Idem.*

que c'est un public qui est visible à la BPI et qui s'adapte plus ou moins à l'offre, qui détourne ce qui est proposé et qui nous pose des problèmes ».

La bibliothèque – et c'est d'autant plus vrai maintenant qu'elle est ouverte à tous et que ses missions traditionnelles sont quelque peu reléguées au second plan – se doit de maintenir son image de lieu du savoir, de la connaissance. La mystique de la lecture publique qui revient fréquemment dans le discours des bibliothécaires est aussi la réaffirmation du caractère quasi-sacré des bibliothèques : plus le temple est « profané », plus il est nécessaire de défendre cette « sacralité ». Ainsi, Emmanuel Aziza avoue que *« lorsqu'il y a des plaintes d'autres usagers, c'est vrai que la réaction c'est plutôt de dire qu'il faut qu'on demande à la personne de sortir »*. Défendant cette idée, Anne-Marie Bertrand note que *« si la BPI est quelquefois stigmatisée dans le milieu professionnel, si même elle a longtemps servi de repoussoir au projet de Bibliothèque de France, c'est que la banalité de son public contamine l'image de la bibliothèque, voire son identité elle-même : la qualité d'un club se mesure à la qualité de ses membres et les chercheurs de la rue de Richelieu ne sauraient sans déchoir cohabiter avec les « clochards » de la BPI. »*⁵⁴

Légitimité du métier

Sur le plan individuel aussi, le bibliothécaire défend, plus ou moins consciemment, sa propre légitimité. Et cette légitimité prend ses racines dans l'image traditionnelle du bibliothécaire lettré, au dessus des passions de la société, délivrant les lumières du savoir du haut de sa maîtrise des codes et des pratiques documentaires. Les bibliothécaires craignent de devenir des « caissières de supermarché » ou des « travailleurs sociaux ». Et la légitimité qu'ils pourraient tirer de leur proximité nouvelle avec le public a du mal à s'imposer. Le terme de « médiation », par exemple, implique une horizontalité des rapports avec l'utilisateur qui peut être vécue comme un abaissement ou pour le moins une perte de légitimité. D'autant que, dans la hiérarchie des professions, le bibliothécaire a perdu beaucoup de son prestige en quelques décennies, massification des études supérieures, dévaluation de la culture lettrée et banalisation des bibliothèques obligent⁵⁵.

Ces logiques d'auto-défense, qui peuvent être particulièrement vives dans les interactions avec les publics dits difficiles, ne sont pas sans conséquence pour l'accueil et le service. Se sentant menacés, les personnels peuvent avoir tendance à se raidir sur des manières d'être et des pratiques qui entravent le plein accès de tous à la bibliothèque. Anne-Marie Bertrand relève ainsi dans les discours des bibliothécaires de semblables tactiques de défense : *« persévérer dans des classifications et des signalétiques reconnues comme inefficaces, renvoyer le demandeur à son incompétence ou à son ignorance des usages, garder les outils (plan de classement, index, annuaires...) par-devers soi, tels sont quelques-uns des moyens utilisés pour continuer à affirmer la prééminence des uns sur les autres. »*⁵⁶

⁵⁴ Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, op. cit., p. 129.

⁵⁵ Notons d'ailleurs qu'il est là victime de son succès !

⁵⁶ Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, op. cit., p. 130. Évidemment ces stratégies ne visent pas les seuls SDF.

La fin de l'histoire ?

« Le monde bouge trop vite pour notre immobilisme ».
Annie Vuillermoz

Pour les bibliothèques, la fréquentation des clochards représente en quelque sorte *la fin de l'histoire*. La fin en tout cas d'un processus millénaire de distinction, de ségrégation et de sélection des publics des bibliothèques. Peu à peu celles-ci ont élargi leur public, en accueillant (et en allant chercher) des publics toujours plus éloignés de la culture (dominante). Cette évolution ne s'est pas faite sans provoquer des doutes, des malaises et des remises en cause. Moins prestigieux, moins policé, moins à l'aise avec les pratiques documentaires classiques, voire désintéressé, ce nouveau public n'était pas à l'image de ce à quoi les bibliothèques étaient accoutumées et il a bien fallu que les bibliothécaires s'y adaptent. Ces adaptations, si elles résultent de l'augmentation de la fréquentation et de la démocratisation du public, dont se réjouissent les bibliothécaires, font naître aussi un certain malaise pour la nature et la légitimité du métier.

La présence des personnes sans-abris est l'aboutissement de cette évolution, de ce processus d'ouverture. Et leurs usages du lieu sont bien souvent l'exagération de ce que craignent les bibliothécaires de manière plus ou moins avouée quant à la démocratisation. Ils agissent comme une sorte d'« effet loupe ». Ce que j'ai abordé tout au long de ce travail nous fait voir combien chaque problème qu'elles posent est l'extrême, la caricature presque, de ce que l'élargissement du public fait craindre pour l'identité professionnelle des bibliothécaires. Quand les gens désormais flânent, sont en groupe, s'assoupissent un peu ou grignotent – bref font un usage peu « documentaire », peu légitime de la bibliothèque et donc peu valorisant pour elle – les SDF « squattent », dorment et se lavent, prennent leur repas et regardent du turf sur internet.

Donc non seulement la fréquentation des SDF n'est pas un phénomène « marginal » que l'on pourrait analyser séparément du reste de la vie des bibliothèques, mais les questions qu'elle soulève lui sont au contraire très liées. Si les SDF sont un épiphénomène en bibliothèque, le malaise qu'ils suscitent, en revanche, renvoie à des interrogations et à des craintes parmi les plus vives que connaît la profession. C'est peut-être même le fantasme de ce qu'elle craint de pire, sans forcément oser le dire, pour le prestige du métier.

Voilà qui relève l'intérêt de se pencher sur cette question et de mieux la comprendre.

Conclusion : une question politique

ESTRAGON (*renonçant à nouveau*) – Rien à faire.
VLADIMIR (*s'approchant à petits pas raides, les jambes écartées*). – Je commence à le croire. (*Il s'immobilise.*) J'ai longtemps résisté à cette pensée, en me disant, Vladimir, sois raisonnable. Tu n'as pas encore tout essayé. Et je reprenais le combat.
Samuel Beckett, *En attendant Godot*.

La mission sociale des bibliothèques

Avec la question des publics sans domicile se pose celle du rôle social des bibliothèques. Celles-ci ont vu leur place et leur audience s'accroître ces dernières décennies, les poussant à assumer de nouvelles missions parfois éloignées de leur fonction initiale de culture et d'érudition. Pour Dominique Gillot, maire d'Éragny-sur-Oise, vice-présidente en charge de la culture du conseil général du Val-d'Oise et ancienne secrétaire d'État à la Santé sous le gouvernement Jospin, la bibliothèque doit être désormais un « *“centre social à vocation culturelle” et contribuer à la requalification et à la reconstruction de la dignité des personnes qui viennent y chercher un accompagnement social* »⁵⁷. Les publics les plus difficiles ont un grand besoin de la bibliothèque, même s'ils ne l'utilisent pas toujours dans ce sens. En cela ils mettent les bibliothèques face à leurs nouvelles responsabilités.

Depuis longtemps les bibliothécaires ont pris la mesure de ce rôle, avec d'autant plus de motivation qu'il s'accorde avec les valeurs démocratiques et humanistes qui forgent généralement l'idéal, sinon l'identité, du métier. Comme le dit Florence Schreiber, ils aimeraient bien être « le bon samaritain ». Ce qui se justifie d'ailleurs par le fait que, et peut-être faut-il insister là-dessus, si le livre ne sauvera sans doute pas le monde, la bibliothèque peut néanmoins apporter quelque chose aux publics les plus marginalisés. Au moins du chauffage et un moment de sérénité, ce qui est loin d'être négligeable.

Et si la cohabitation des publics est parfois délicate, de nombreux usagers restent conscients de la dimension sociale de la bibliothèque. Dans leur étude sur la BPI, Christophe Evans, Agnès Camus et Jean-Michel Cretin, posent la question des « clochards » à certains usagers. Leurs réponses les montrent compréhensifs, en appelant à un principe d'hospitalité, telle cette femme : « *Il y a des gens qui ne lisent pas trop... Ils sont ici toute la journée mais ils ne font pas grand-chose, et je pense que pour eux c'est encore plus malheureux, surtout en hiver, quand il fait froid. Je vous dis, c'est vrai. Je n'ai jamais été riche riche. Mais j'avais assez de moyens, mais je vais toujours à côté de gens comme ça, malheureux, j'observe, je regarde, j'aimerais bien aider, mais je ne suis pas très forte, mais je sais que c'est possible, et c'est le Centre qui aide. Il*

⁵⁷ Citée par Béatrice Pedot, « Les Bibliothèques, actrices de la citoyenneté », *BBF*, 2009, n° 3, p. 78-79

faut parler de ça. Ce n'est pas une bibliothèque, un musée d'art moderne... C'est tout ensemble ».

Une autre met l'accent sur la responsabilité du « système », à laquelle ne doit pas se dérober la bibliothèque : *« Cette condition, je n'accepte pas. La société peut laisser les gens vivre comme ça, eh bien voilà. Et donc, non, ça ne me dérange pas [qu'il y ait des SDF dans la BPI]. Il faut de tout... Et souvent, quand il fait froid, par le fait que c'est un accès libre, tout simplement... et ces gens-là, ils regardent souvent la télé, ils s'occupent. C'est bien, parce qu'au moins, ils ont un endroit où (p 120) ils peuvent avoir un refuge. Il fait chaud quoi, ces gens-là, ils ne me dérangent pas. C'est le système qui fait ça, (...) c'est très facile de se trouver en marge »*⁵⁸

Ainsi, la fréquentation d'une bibliothèque est-elle vue aussi comme une sorte de pis-aller à une insertion économique de plus en plus dure à trouver pour une partie de la population précarisée.

Je suis convaincu que les bibliothécaires doivent assumer leur rôle social. Mais il y a aussi des limites à ce qu'ils peuvent accepter (leur fiche de poste n'est pas extensible à l'infini) et surtout à ce qu'ils peuvent faire. Je l'ai déjà souligné plus haut, ils ne sont pas formés pour être des assistants sociaux, des soignants ou des éducateurs, et il y a fort à parier que les résultats seraient décevants pour tout le monde s'il leur prenait d'assurer tous ces rôles. Et si des personnes font de la bibliothèque un usage qui n'est pas forcément celui pour lequel elle a été prévue, c'est aussi parce qu'ils ne peuvent pas le faire ailleurs : foyers d'accueil, centres sociaux, maisons de jeunes... les structures qui devraient les accueillir sont insuffisantes ou inexistantes. La bibliothèque ne peut pas assumer seule le renoncement du reste de la société.

« Franchement faut le vouloir » : l'histoire du bon pauvre et du mauvais pauvre.

Faire ce travail social nécessite, pour tout le monde, un changement de regard sur les personnes sans-abri. Le malaise, l'indifférence, la peur s'ajoutent aux obstacles déjà énormes à leur intégration. On n'en parle pas, ou presque. Florence Schreiber me disait qu'elle n'avait jamais parlé ou entendu parler de cette question avec ses collègues directeurs de bibliothèques. Pourtant d'autres publics « difficiles » sont très abordés dans la littérature et les débats professionnels. A propos des « jeunes », des ados, des handicapés, on parle, on analyse, on quantifie, on organise des journées d'études, on écrit des articles. Même s'ils sont moins nombreux, pourquoi parle-t-on si rarement des SDF ?

Une explication est que l'action envers ce public est beaucoup moins valorisée. Il n'y a guère de reconnaissance à en attendre. Écoutons Florence Schreiber : *« Avec le handicap, on est content de se poser le problème. C'est très valorisé. Après on est remercié, vous avez les parents qui viennent vous remercier, la structure, l'environnement quelque part reconnaît l'effort que vous faites. Les enfants autistes, par exemple, tout le monde dit "c'est super" (...), c'est très très bien porté, vous pouvez intervenir dans tables rondes sur la question, c'est très bien*». En revanche, s'occuper

⁵⁸ Evans, Christophe, Camus, Agnès et Cretin Jean-Michel, *Les Habités. Le Microcosme d'une grande bibliothèque*, op.cit., p. 119-120.

des sans-abri n'est guère payant. Eux ne sont guère reconnaissants et l'environnement encore moins. *« Franchement, vous vous occupez des pochtrons qui puent... c'est que des emmerdes..., vous avez des emmerdes avec eux, vous avez des emmerdes avec les autres lecteurs, vous avez des emmerdes avec vos collègues, franchement faut le vouloir... faut franchement le vouloir. C'est l'histoire du bon pauvre et du mauvais pauvre ».*

L'importance de la tutelle

C'est pourquoi l'environnement est essentiel et c'est ce qui fait de cette question un problème largement politique. Le rôle de la tutelle est alors crucial car celle-ci définit une norme, explicite à travers les modalités d'inscription, mais aussi plus diffuse par l'attitude qu'elle adopte – et impulse – envers les populations les plus marginalisées.

Pour les bibliothécaires, accueillir et parler à des gens qui sont dans la marginalité, voire dans l'illégalité, peut mettre en porte-à-faux. Comment inscrire par exemple des personnes sans papier qui voudraient accéder aux postes d'apprentissage du français ? A Saint Denis, la médiathèque est approuvée par sa tutelle qui leur demande de ne laisser « personne dehors ». Mais il peut en aller autrement ailleurs et même s'ils avaient envie d'aider, des bibliothécaires peuvent être mis en difficulté par cette question. Cependant, en restant dans son rôle et sans faire de politique, le professionnel peut rappeler qu'aujourd'hui, pour avoir des papiers, la loi exige des individus qu'ils apprennent le français et que peut-être le service peut y contribuer sans que cela ne soit considéré comme de l'assistance à des personnes en situation illégale.

Sans parler même de ces cas, finalement rares, d'illégalité, la tutelle influe sur l'accueil fait aux personnes en difficulté et l'intensité des actions menées envers elles. Elle peut y mettre plus ou moins de bonne volonté selon ses priorités, ses conceptions et l'image qu'elle se fait (ou veut donner) de sa collectivité.

A Grenoble, Annie Vuillermoz souligne l'importance de l'impulsion donnée par les élus. *« Dès 1956, le premier bibliobus urbain de France est créé à Grenoble. Le service de prêt aux collectivités a été créé à la fin des années 1970, sous l'impulsion du maire de Grenoble, Hubert Dubedout. Les élus avaient la conviction que la culture était un élément structurant de la société et une réflexion forte et novatrice ».* Depuis, il est resté *« un vrai souci de ce public, qui correspond à une vraie préoccupation des élus »*, même si, précise-t-elle, *« il faut leur rappeler de temps en temps »*.

Et il est parfois d'autant plus difficile d'attirer leur attention qu'en termes de fréquentation globale et de nombre de prêts, les efforts faits en direction de ce public ne changent pas chose. Surtout que, si les élus sont attachés à un territoire, les personnes sans abri sont souvent un public extrêmement mobile, qui ne rapporte ni voix, ni impôts.

Ainsi Emmanuel Aziza explique la difficulté de travailler avec les personnes en précarité lorsqu'il était à Issy-les-Moulineaux. *« Ça ne plaisait pas à la Mairie, question d'image ».* La mairie avait d'autres publics prioritaires en tête et tenait surtout à encourager l'installation de classes moyennes et supérieures sans problème. Les sans-abri n'étaient pas ouvertement « persona non grata » à la bibliothèque bien sûr, *« ça ne se dira jamais comme ça »*, mais *« si j'avais proposé un emploi de médiation par rapport à ça, ça aurait été encore moins bien vu. Par contre, faire des aides à la famille ou du portage à domicile pour les vieux était très bien vu. C'est ceux-là qu'il faut*

satisfaire en premier et c'est aussi ceux-là qui se plaignent très facilement. Ils utilisent la bibliothèque avec les enfants, ça fait plein de cartes d'inscription. C'est une forme de clientélisme ». Pour lui c'est surtout « un déni de la mission sociale de la bibliothèque ».

La question des publics sans domicile dépasse donc le cadre des simples bibliothèques et il est bien ambitieux de vouloir en faire le tour. J'ai néanmoins essayé de donner dans ce travail l'aperçu le plus vaste possible des problématiques que soulève leur présence en bibliothèque. Vrai public, vrais problèmes, vrais enjeux également, qui mêlent la dimension sociale des bibliothèques, leur dimension culturelle – qu'il ne faut pas laisser éclipser par les questions de gestion de l'ordre –, mais qui touchent aussi, et c'est peut-être là le plus intéressant, à leur identité même.

Bibliographie

Articles :

ALIX, Yves, « Éditorial », *BBF*, 2006, n° 2, p. 1

BELLANGER, Marie-Claude, « Bibliothèques et publics sensibles à Echirrolles », *BBF*, 1995, n° 5, p. 14-19

ERMAKOFF, Thierry, « Au vrai chic parisien », *BBF*, 2005, n°3, p. 57

LAMBLIN, Pierre-Jacques, « Tranches de vies », *BBF*, 2005, n°1, p. 37

MASSE, Isabelle, « Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain », *BBF*, 1996, n° 3, p. 64-65

PEDOT, Béatrice, « Les bibliothèques, actrices de la citoyenneté », *BBF*, 2009, n° 3, p. 78-79

QUEREUX-SBAÏ, Delphine, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *Bibliothèque(s)*, décembre 2008, n° 41/42, p. 74-75.

TABAH, Dominique, « Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny », *BBF*, 1997, n° 1, p. 41-50

Ouvrages :

Sur les bibliothèques et leurs usagers :

BARBIER-BOUVET, Jean-François, Poulain, Martine, *Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, Bpi – Centre Pompidou, Paris, 1986, 295 p.

BERTRAND, Anne-Marie, *Les Bibliothèques*, La Découverte, 3^e éd., Paris : 2007, 120 p.

BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, BPI-Centre George Pompidou : « Etudes et recherche », Paris : 1995, 248 p.

CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Editions du Cercle de la librairie : « Bibliothèques », 2^e éd., Paris : 1999, 444 p.

[Collectif], *Helping the Difficult Library Patron. New Approaches to Examining and Resolving a Long-Standing and Ongoing Problem*, Kwasi Sarkodie-Mensah ed. New-York : 2002, 303 p.

EVANS, Christophe, CAMUS, Agnès et CRETIN Jean-Michel, *Les Habités. Le Microcosme d'une grande bibliothèque*. Bpi – Centre Pompidou, Paris : 2000, 323 p.

MIRIBEL, Marielle de, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, Éditions du Cercle de la Librairie : « Bibliothèques », Paris : 2009, 512 p.

WILLIS, Mark R., *Dealing with Difficult People in the Library*, American Library Association Editions, Chicago and London : 1999, 195 p.

Ouvrages généraux sur la pauvreté et l'exclusion :

BOURDIEU, Pierre (dir.), *La Misère du monde*, Seuil, Paris, 1998 (1993 pour la 1^{ère} éd.), 1460 p.

GOFFMAN, Erving, *Stigmate, les usages sociaux des handicaps*, Ed. de Minuit : « Le Sens commun », Paris, 2007, 175p.

FOUCAULT, Michel, *Surveiller et Punir*, Gallimard : « Tel », Paris, 1993 (1975 pour la 1^{ère} éd.), 360 p.

PAUGAM, Serge, *La Disqualification sociale*, PUF : Quadrige, 4^{ème} éd, Paris, 2009 (1991 pour la 1^{ère} éd.), 256 p.

PAUGAM, Serge (dir.), *L'exclusion, l'état des savoirs*, La Découverte : « Textes à l'appui », Paris, 1996, 582 p.

Ouvrages sur les SDF :

BENOIST, Yann, *Sans-logis de Paris à Nanterre. Ethnographie d'une domination ordinaire*, L'Harmattan : Terrain : récits et fictions, Paris, 2009, 259 p.

BOLEK, *Je voulais pas crever. Petit manuel de résistance urbaine*, Albin Michel, Paris, 2009, 164 p.

CHOBEAUX, François, *Les Nomades du vide. Des jeunes en errance, de squats en festivals, de gares en lieux d'accueil*, La Découverte : « Poche essais », Paris, 2004, 133p.

DAMON, Julien, *La Question SDF : critique d'une action publique*, PUF : « Le lien social », Paris, 2002, 288 p.

DECLERK, Patrick, *Les Naufragés. Avec les clochards de Paris*, Plon : « Terre humaine », Paris, 2001, 457 p.

GABORIAU, Patrick, *Clochard : l'univers d'un groupe de sans-abri parisiens*, Julliard : « Essais », Paris, 1993, 235 p.

GABORIAU, Patrick, Terrolle, Daniel, *Ethnologie des sans-logis. Etude d'une forme de domination sociale*, L'Harmattan : « Logiques sociales », Paris, 2003, 210 p.

HATZFELD, Marc, *Les Dézingués. Parcours de SDF*, Ed. Autrement, Paris, 2006, 171p.

PICHON, Pascale, Torche, Thierry, *S'en sortir... Accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien sans domicile fixe*, Publications de l'Université de Saint-Etienne : « matières à penser », Saint-Etienne, 2007, 231 p.

QUESEMAND ZUCCA, Sylvie, *Je vous salis ma rue : clinique de la désocialisation*, Stock : « Un ordre d'idées », Paris, 2007, 186 p.

Ouvrages de fiction :

BECKETT, Samuel, *En attendant Godot*, Ed. de Minuit : « Théâtre », Paris, 1995, 124p.

BUKOWSKI, Charles, *Contes de la folie ordinaire*, LGF : « Le livre de poche », Paris, 1983, 189 p.

BUKOWSKI, Charles, *Journal d'un vieux dégueulasse*, LGF : « Le livre de poche », Paris, 1998, 315 p.

FANTE, John, *Demande à la poussière*, 10/18 : « Domaine étranger », Paris, 2002, 271p.

HUGO, Victor, *Les Misérables*, t. 1 & 2, Gallimard : « Folio », Paris, 1999, 955 et 960p.