

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Spécialité - gestion et traitement de l'information spécialisée

**L'accueil des populations migrantes à la  
Maison du Livre, de l'Image et du Son  
de Villeurbanne : une enquête  
sociologique des publics multilingues**

**Aline MONCEY**

Sous la direction de Éric Guichard

Maître de conférences

## ***Remerciements***

Merci à l'équipe de la Maison du Livre, de l'Image et du Son et à Pierre Chagny pour m'avoir accueillie pendant ces quatre mois de stage instructifs et passionnants. Merci en particulier à l'équipe de la Médiathèque Adultes : Anne Laviron et Éric Thévenard, Martine Arroyo, Marguerite Borel, Catherine Carrion, Bernard Crollet, Khadija Deb, Mylène Jouve, Marianne Kaminski, Sophie Menvielle, Martine Milioni, Alexandre Missir, Hélène Ollivier, Cécile Piaton, Sabine Pougnet, Alexandra Presse, Maxime Roccisano, Isabelle Roy-Grillet, Marie-Christine Saia et Stéphanie Servanin. Travailler à leurs côtés a été très stimulant. Merci également à Bénédicte Arteaga-Chazalan, Mohamed Bellabas, Marianne Briault, Christophe Coupaud, Marie Delos et Élisabeth Saby pour le temps qu'ils m'ont consacré.

Un chaleureux merci à l'ensemble des personnes ayant participé à l'enquête qui fait l'objet de ce mémoire. Leur dynamisme et leur vivacité d'esprit m'ont permis de prendre conscience de la grande richesse du milieu associatif villeurbannais.

Merci à Éric Guichard pour son regard toujours critique et pertinent sur l'avancée de mon travail, et pour ses encouragements répétés.

Merci aux bibliothécaires et sociologues ayant accepté de me guider dans mes recherches : Michelle Dumeix, Christophe Evans, Marion Lhuillier, Claude Poissenot et Mamadou Seck. Leurs contributions m'ont été précieuses.

Merci enfin à Anne, Joëlle et Yann pour leur relecture attentive.

## Résumé :

Pour tenter de relancer sa fréquentation, la Maison du Livre, de l'Image et du Son souhaite élargir ses publics. Villeurbanne accueillant de nombreuses populations primo-arrivantes, la bibliothèque cherche à connaître leurs attentes pour adapter son offre documentaire en langues étrangères, voire proposer de nouveaux services attractifs. À travers une analyse fine de l'environnement multilingue villeurbannais, nous proposons une lecture critique de la problématique de l'accueil des immigrants dans les institutions publiques françaises, et plus particulièrement dans les bibliothèques. Comment les bibliothèques françaises s'adaptent-elles à des publics qu'elles connaissent peu ? Comment se caractérise l'accueil des populations à l'heure actuelle ? Quels sont les enjeux de l'intégration ? Quel est le lien entre bibliothèques et langues étrangères ?

## Descripteurs :

Bibliothèques--Fonds spéciaux. Publications étrangères\_

Illettrisme

Information, culture et immigration (France)

Intégration sociale—France

Minorités linguistiques--France

Multilinguisme

Services publics--France—Enquêtes

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

# Sommaire

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>8</b>
<b>PARTIE 1 : PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE .....</b>	<b>11</b>
1. PRÉSENTATION DE LA MAISON DU LIVRE, DE L'IMAGE ET DU SON FRANÇOIS MITTERRAND.....	11
1.1. <i>Historique et missions</i> .....	11
1.2. <i>Les collections en langues étrangères</i> .....	12
1.3. <i>Objectifs généraux du stage</i> .....	14
2. LA PROBLÉMATIQUE DE L'ACCÈS À LA CULTURE .....	15
2.1. <i>Quelques questions sous-jacentes à la constitution d'une offre documentaire</i> .....	15
2.1.1. La place des politiques culturelles vis-à-vis des immigrants.....	15
2.1.2. L'identification des publics.....	15
2.1.3. La définition de l'offre par rapport au public cible.....	15
2.2. <i>Insertion, intégration, acculturation, assimilation, régulation, autant de notions liées à l'immigration</i> .....	16
2.2.1. La notion d'assimilation pour l'École de Chicago .....	16
2.2.2. Les chercheurs français et la notion d'intégration .....	17
3. LES POLITIQUES D'IMMIGRATION EN QUESTION.....	18
3.1. <i>Vers la maîtrise des flux migratoires en France</i> .....	18
3.2. <i>Le ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité Nationale et du Développement solidaire</i> .....	19
3.3. <i>Le contrat d'accueil et d'intégration (CAI)</i> .....	20
3.4. <i>Quelle place pour la diversité culturelle dans les sociétés démocratiques ?</i> 22	
<b>PARTIE 2 : MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE DE TERRAIN.....</b>	<b>24</b>
1. DÉFINITION DES PARAMÈTRES DE L'ENQUÊTE .....	24
2. MÉTHODOLOGIE UTILISÉE.....	25
2.1. <i>L'auto-analyse</i> .....	26
2.2. <i>La préparation de l'enquête</i> .....	28
2.2.1. Les données statistiques locales .....	28

2.2.2.	Les données statistiques régionales .....	30
2.2.3.	Histoire de l'immigration dans la région lyonnaise .....	31
2.3.	<i>La préparation et la conduite d'entretien</i> .....	33
2.3.1.	Le choix des acteurs à interroger.....	33
2.3.1.1.	Les associations, centres culturels et centres sociaux .....	33
2.3.1.2.	Les personnes ressources en bibliothèque .....	35
2.3.2.	Le contenu des questions du guide d'entretien .....	36
2.3.3.	Les modalités d'entretien .....	36
<b>PARTIE 3 : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE .....</b>		<b>38</b>
1.	THÉMATISATION DES PREMIERS RÉSULTATS.....	38
1.1.	<i>La distinction des publics migrants selon les différentes vagues migratoires</i> .....	38
1.1.1.	Les capacités d'intégration en lien avec la nature des vagues migratoires ?.....	38
1.1.1.1.	Le délitement identitaire .....	38
1.1.1.2.	La langue ou fierté des racines.....	40
1.2.	<i>L'enseignement des langues</i> .....	42
1.2.1.	Le processus d'apprentissage des langues : entre oralité, écriture et visuel.....	42
1.2.2.	Le passage d'une langue à l'autre, reflet d'une évolution entre différentes structures mentales.....	43
1.3.	<i>Les particularités du français langue étrangère</i> .....	43
1.3.1.	Le français langue étrangère : une notion aux multiples facettes .....	43
1.3.2.	L'exemple de la méthode Dialogue .....	44
1.4.	<i>L'analphabétisme et l'illettrisme : des concepts proches et éloignés à la fois</i> .....	45
1.4.1.	Une pédagogie basée sur le niveau de scolarité des apprenants .....	45
1.4.2.	La nature des publics .....	46
1.5.	<i>Les technologies de l'information</i> .....	46
1.6.	<i>La vision des bibliothèques : un rapport paradoxal</i> .....	47
1.6.1.	Entre crainte et désir .....	47
1.6.2.	La place de l'autoformation en question.....	48

2.	BILAN DES OBSERVATIONS ET SECONDS RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE .....	49
<b>PARTIE 4 : LANGUES ET BIBLIOTHÈQUE .....</b>		<b>51</b>
1.	LA BIBLIOTHÈQUE EN TANT QU'ESPACE DE DIALOGUE INTERCULTUREL .....	51
1.1.	<i>Les bibliothèques et le pluralisme culturel .....</i>	<i>51</i>
1.1.1.	Le pluralisme culturel recommandé par les associations de bibliothécaires .....	51
1.1.2.	L'exemple des bibliothèques anglo-saxonnes et scandinaves.....	53
1.1.3.	La pluralité culturelle dans les bibliothèques françaises en question ...	54
1.1.3.1.	La prédominance d'une culture dominante à l'origine du retard de la France ? .....	54
1.1.3.2.	Deux exemples illustrant la diversité culturelle : les bibliothèques de Bobigny et de Vénissieux.....	55
1.2.	<i>Les questions que pose la problématique d'interculturalité en France .....</i>	<i>58</i>
1.2.1.	La peur du communautarisme en bibliothèque ou la non-reconnaissance des communautés.....	58
1.2.2.	Langues d'études <i>versus</i> langues d'immigration.....	59
2.	L'ÉTAT DE LA DOCUMENTATION EN LANGUES ÉTRANGÈRES : UNE OFFRE ÉDITORIALE DIFFICILEMENT TRANSPOSABLE DANS LES BIBLIOTHÈQUES .....	60
2.1.	<i>Les fonds en langues étrangères.....</i>	<i>60</i>
2.1.1.	Les difficultés liées au traitement des acquisitions .....	60
2.1.2.	La surabondance de l'anglais .....	61
2.2.	<i>Le français langue étrangère.....</i>	<i>62</i>
2.2.1.	L'inadéquation des méthodes de langue pour les publics illettrés .....	62
2.2.2.	Quelle offre pour quels publics : la question des livres pour la jeunesse .....	62
2.2.3.	Les considérations à prendre en compte lors de la constitution d'un fonds dédié aux primo-arrivants .....	63
2.2.4.	L'élévation des goûts de lecture en question .....	64
3.	LES SOLUTIONS ENVISAGEABLES AU SEIN DU RÉSEAU DE LECTURE PUBLIQUE DE VILLEURBANNE .....	64
3.1.	<i>Des collections en langues étrangères répondant à la demande des usagers.....</i>	<i>64</i>

3.1.1.	Réflexions sur la politique documentaire .....	64
3.1.2.	Les priorités de langues à développer.....	65
3.1.3.	Les types de ressources à privilégier .....	67
3.1.3.1.	Les documents de français langue étrangère et de langue seconde à intégrer au fonds « Primo-arrivants » .....	67
3.1.3.2.	La fiction et les documentaires en langues étrangères .....	68
3.1.3.3.	Les méthodes de langue .....	69
3.1.3.4.	Les périodiques .....	70
3.1.3.5.	Les ressources électroniques.....	70
3.2.	<i>Des services dédiés aux populations migrantes apprenant le français</i> .....	71
3.2.1.	Faire de la bibliothèque un lieu d'accueil pour les apprenants et leurs enseignants .....	71
3.2.1.1.	Les accueils de groupes .....	71
3.2.1.2.	Les cours de langues.....	72
3.2.2.	Vers une production de documents d'apprentissage du français adaptés aux publics dits « empêchés ».....	73
3.2.3.	La nécessité de faire participer l'ensemble du personnel .....	74
<b>CONCLUSION .....</b>		<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>		<b>79</b>
<b>ANNEXE : GUIDE D'ENTRETIEN.....</b>		<b>81</b>

## ***Introduction***

L'année 2008 a été déclarée « Année internationale des langues » par l'UNESCO<sup>1</sup> pour attirer l'attention sur le fait que la diversité linguistique est aujourd'hui menacée. Sur les 6 700 langues parlées dans le monde, 50 % d'entre elles sont appelées à disparaître<sup>2</sup>. Afin d'enrayer ce phénomène, l'apprentissage des langues étrangères constitue désormais un axe important au sein de l'Europe, la mobilité des travailleurs étant encouragée par l'ouverture des frontières. En France, si la maîtrise de l'anglais est jugée nécessaire avant la fin de la première année de collège<sup>3</sup>, l'apprentissage d'autres langues est vivement conseillé dans ce contexte multilingue. Pourtant, notre pays est souvent accusé de ne pas mettre suffisamment l'accent sur les langues étrangères. Quelle place est accordée à la pluralité linguistique ? Comment les populations d'origine étrangère se positionnent-elles par rapport à leur langue d'origine et à leur langue d'accueil ?

Pour les populations ayant émigré, la question de la langue apparaît cruciale à deux niveaux : notre postulat de départ est d'une part que la langue constitue le lien fort entre les peuples migrants et leurs racines. D'autre part, la langue semble être intimement liée à la question de leur intégration au sein du pays d'accueil. A partir de ces hypothèses, nombre d'interrogations émergent. Quel rôle la langue joue-t-elle dans le processus de construction de l'identité des individus ? Quelle part occupe-t-elle dans la démarche d'intégration des migrants ? Est-il possible de conserver sa culture d'origine tout en s'intégrant à une culture d'accueil ?

Ces questions sont au cœur du projet sociologique. Comme le souligne Dominique Schnapper, sociologue et auteur de *Qu'est-ce que l'intégration ?*, l'une des questions récurrentes en sociologie concerne l'intégration. Selon elle, « la dynamique

---

<sup>1</sup> Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture.

<sup>2</sup> Service d'information des Nations unies. UNESCO : 50 % des langues parlées dans le monde menacées de disparition. Février 2008. [en ligne] <<http://www.un.org/apps/newsFr/storyF.asp?NewsID=15885&Cr=UNESCO&Cr1=culture>>

<sup>3</sup> Le rapport Attali préconise que tout élève maîtrise la langue anglaise en fin de 6<sup>ème</sup>. MAURISSE, Marie. *Anglais : nécessaire, pas suffisant*. In : Le Monde de l'Education, n°367, 2008, pp.31-32.

*démocratique rend illégitime toute forme d'exclusion ou de discrimination : le projet de la modernité démocratique est d'intégrer tous les individus dans la société nationale en tant que citoyen libre et égaux* »<sup>4</sup>. En France, l'intégration est aujourd'hui considérée comme l'une des conditions premières de l'installation durable des immigrants. L'apprentissage de la langue y tient une place majeure. Selon la Documentation française, la langue française est ainsi devenue de manière assez inattendue un élément clé du débat public. Devant la progression de l'anglais et devant les revendications des langues minoritaires, la Constitution a été révisée le 25 juin 1992 afin d'affirmer la place du français en tant que langue de la République<sup>5</sup>. Pourtant, on reconnaît progressivement l'importance du multilinguisme dans la construction identitaire des populations immigrées.

Parallèlement à la montée du thème de la diversité, on constate qu'il existe une discrimination forte vis-à-vis des immigrants installés de longue date. Ainsi une crise de l'intégration et de la laïcité s'installe progressivement au sein du débat politique. Ces observations nous conduisent par conséquent à nous interroger sur les capacités de notre pays à prendre en compte les communautés d'origine étrangère, ainsi que sur la place des institutions publiques dans l'accueil des populations migrantes. Quel rôle la bibliothèque publique joue-t-elle en particulier ?

Grâce à la diversité de son offre documentaire et à la modernisation progressive de ses services, la bibliothèque semble être de plus en plus accessible à une pluralité des publics. Elle est porteuse d'une vision humaniste qui vise à rendre le savoir universel en le partageant à l'ensemble des individus. La bibliothèque publique, qui est un équipement culturel dit « de proximité », a une mission éducative et sociale. Ses missions étant définies en accord avec sa tutelle, elle est aussi le reflet d'une volonté politique. Les documents qu'elle acquiert sont choisis en fonction des types de publics qu'elle souhaite attirer. Enfin, comme elle est aussi l'un des maillons de la diffusion des cultures étrangères de par sa vocation universelle, elle s'insère peu à peu dans une réflexion sur la place des langues étrangères.

---

<sup>4</sup> SCHNAPPER, Dominique. Qu'est-ce que l'intégration ? Paris : Gallimard (Folio), 2007. p.27.

<sup>5</sup> La Documentation française. Vie publique.fr. *La politique d'immigration (1974 - 2005), 30 ans de maîtrise des flux migratoires*. [en ligne] <<http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/politique-immigration/index/>>

À travers cette étude, nous nous proposons d'analyser la problématique qui lit immigration et accès au savoir à l'échelle de la ville de Villeurbanne. Notre mission de stage consiste à aller à la rencontre de publics potentiels pour la Maison du Livre, de l'Image et du Son François Mitterrand, qui souhaite connaître les attentes des primo-arrivants<sup>6</sup> installés dans la région. Cette démarche sociologique s'inscrit dans une tendance des bibliothèques françaises à s'adapter à des publics marginalisés tels que les communautés issues de l'immigration revendiquant un droit à la reconnaissance et les individus exclus socialement et économiquement tentant de recouvrer une relative « normalité »<sup>7</sup>. Parmi ces publics, citons en particulier les personnes analphabètes et en situation d'illettrisme, qui représentent 9 % des adultes de 18 à 65 ans ayant été scolarisés<sup>8</sup>.

Nous verrons tout d'abord quels sont les enjeux, notamment politiques, qui sous-tendent la problématique de l'accès à la culture pour les populations allophones ; nous détaillerons ensuite la méthodologie suivie pour mener à bien notre étude de l'environnement multilingue de Villeurbanne ; puis, nous présenterons les résultats obtenus grâce à notre enquête sociologique. Enfin, nous étudierons l'ambiguïté du lien entre langues et bibliothèque.

---

<sup>6</sup> Est considéré comme primo-arrivant tout individu s'installant sur le territoire français pour la première fois de manière temporaire ou permanente.

<sup>7</sup> TACHEAU, Olivier. De l'élu à l'exclu en passant par la bibliothèque. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, p. 15.

<sup>8</sup> Ce rapport remis à la ministre de la culture Christine Albanel en 2007 est le résultat d'une concertation entre les différents acteurs de la chaîne du livre pour faire face aux bouleversements technologiques. BARLUET, Sophie. Rapport Livre 2010. Direction du Livre et de la Lecture, 2007, p.10. [en ligne] <[http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport\\_livre\\_2010.pdf](http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport_livre_2010.pdf)>

## ***Partie 1 : Problématique générale***

### **1. Présentation de la Maison du Livre, de l'Image et du Son François Mitterrand**

#### **1.1. Historique et missions**

La création de la Maison du Livre, de l'Image et du Son en 1988 répondait à une volonté forte de mettre l'accent sur le « non-livre », en développant des collections audio, vidéo et d'œuvres d'art. En ce qui concerne les fonds imprimés, la priorité fut donnée aux revues, journaux et livres documentaires portant sur l'art et le design. Par son architecture résolument moderne, le projet de l'architecte suisse Mario Botta avait pour but d'attirer de nouveaux publics peu habitués à fréquenter les bibliothèques en les amenant à investir un lieu de culture singulier. D'où le choix de ne faire porter à ce lieu ni le nom de bibliothèque, ni le nom de médiathèque, mais bien celui de « maison du livre, de l'image et du son ». Cette ouverture vers de nouveaux supports et de nouveaux publics répondait ainsi à une volonté politique clairement établie par la Ville de Villeurbanne de démocratisation du patrimoine culturel. Ce projet s'est également inscrit dans le courant de développement de la lecture publique en France, à l'œuvre depuis le milieu des années 1970.

A l'heure actuelle, le réseau de lecture publique de Villeurbanne se compose, en plus de la Maison du Livre, de l'Image et du Son (Mlis) qui est la bibliothèque centrale, de la Médiathèque du Tonkin, de deux biblio-discobus, d'un service de prêt aux collectivités, d'un service de prêt à domicile, ainsi que de la Médiathèque Mémoires et Société qui a ouvert ses portes au mois de février 2008. Les différents services ont pour objectif d'assurer l'accès au savoir pour le grand public en fonction des spécificités de leurs missions. Citons par exemple la Médiathèque du Tonkin qui, parce qu'elle se situe dans un espace qu'elle partage avec un collège, dessert un public à forte proportion scolaire. Le présent travail portera cependant en grande partie sur la Mlis, et plus

particulièrement sur la place des collections en langues étrangères au sein de la Médiathèque Adultes.

## **1.2. Les collections en langues étrangères**

La Médiathèque Adultes de la Mlis est répartie sur deux plateaux : l'un regroupant les pôles littérature, société, arts - sports et loisirs, sciences et techniques, et l'autre regroupant le pôle périodiques, les usuels et divers documents à usage des scolaires, ainsi que des espaces de travail individuels et collectifs. A l'heure actuelle, l'ensemble des documents en langues étrangères se trouve sur un même étage au sein des pôles littérature et société, à l'exclusion des quelques titres de périodiques présents sur le second étage. D'une manière générale, le personnel de l'équipe Adultes constate que ces fonds sont peu attractifs pour le public. Bien que stable depuis ces quatre dernières années, le nombre de prêts est peu élevé. La mise en valeur de ces différents espaces apparaît être insuffisante, en termes de signalétique et de disposition des espaces – les romans, méthodes d'apprentissage et périodiques étant très éloignés les uns des autres. L'âge moyen relativement élevé des collections semble ne pas encourager les usagers à les consulter. Ces différents aspects peuvent en partie expliquer leur manque de visibilité.

Les collections de fiction, d'une part, sont composées d'environ 1 600 documents répartis selon sept langues : l'allemand, l'anglais (une distinction entre anglais britannique et américain étant précisée sur la cote des exemplaires), l'arabe, l'espagnol, l'italien, le portugais, et le russe. Le taux de rotation toutes langues confondues pour l'année 2007 se chiffre à 1,33 prêts par an. Cela peut paraître faible si l'on compare ce chiffre à celui des fonds les plus dynamiques du pôle littérature que sont les bandes dessinées et qui atteignent 6,56. Mais cela reste néanmoins relativement satisfaisant si l'on considère le taux de 2,83 enregistré pour l'ensemble du pôle. Sans surprise, les collections en anglais sont les plus étoffées : on dénombre 319 documents en anglais britannique et 197 en américain. Viennent ensuite les ouvrages en espagnol, qui sont au nombre de 335, suivis de 295 ouvrages en italien, et de 162 en allemand. Les fonds en russe et en portugais sont en revanche presque anecdotiques, dans la mesure où ils ne regroupent que peu d'exemplaires : 48 en russe et 19 en portugais. En ce qui concerne le fonds en arabe, le nombre de titres est évalué à 150 exemplaires. Précisons

toutefois que le fonds de langue arabe étant encore très récent, les statistiques de prêt ne sont pas encore disponibles. Néanmoins, l'équipe constate dès les premiers mois de mise en service que ces collections ont d'ores et déjà trouvé leur public. Il n'est pas encore possible, pour l'heure, d'évaluer la satisfaction du public quant à la pertinence des acquisitions effectuées. La demande du public étant cependant forte, il serait bon d'envisager, à termes, une étude de la satisfaction des usagers, afin de s'assurer que le développement de cette collection est bien en adéquation avec leur demande. Précisons également qu'au sein de ces collections de romans se trouvent aussi quelques documentaires, très minoritaires et présents notamment dans les fonds allemand et anglais. L'une des questions actuelles est celle de la poursuite ou de l'abandon des acquisitions de ce segment. Une autre interrogation concerne le rapprochement des ouvrages bilingues appartenant actuellement aux fonds de contes, théâtre et poésie, afin d'étoffer les collections dédiées aux langues étrangères. Cela serait-il souhaitable ?

En ce qui concerne les méthodes de langue, d'autre part, on dénombre 420 exemplaires pour 32 langues, dont une trentaine de titres sont dédiés au français langue étrangère. La stabilité et l'importance du nombre de prêts de ces fonds montrent que cette offre constitue toujours un attrait pour le public, même s'il est difficile, en l'état actuel des choses, d'identifier la nature des usagers de la Maison du Livre qui les empruntent.

Enfin, les collections de périodiques apparaissent avoir été peu développées jusqu'à aujourd'hui. On recense en effet 4 titres de revues seulement, en allemand, anglais et espagnol, ainsi que 5 titres de journaux quotidiens ou hebdomadaires, en allemand, anglais, espagnol et italien. Si les taux de rotation sont relativement faibles pour les journaux – ils atteignent une moyenne de 1,19 –, les revues ont enregistré, elles, une légère augmentation des prêts pour l'année 2007, faisant grimper le taux de rotation à 3,17.

Si ces fonds semblent peu connus du public, il est pertinent de nous interroger sur les raisons de ce manque d'attractivité. Au-delà du fait qu'ils s'adressent traditionnellement à des « publics captifs »<sup>9</sup>, dans la mesure où tout un chacun peut difficilement lire dans une langue qu'il ne maîtrise pas, nous tenterons de dégager quelques pistes de réflexion

---

<sup>9</sup> Peuvent être considérées comme publics captifs les personnes déjà initiées à une discipline ou à un art.

dans le but de relancer l'intérêt des usagers pour les collections en langues étrangères. Nous irons pour cela sonder les attentes de nouveaux publics multilingues.

### **1.3. Objectifs généraux du stage**

Pour faire face à une chute de la fréquentation enregistrée au sein de la Mlis depuis quelques années, les trois objectifs principaux poursuivis par le biais de notre démarche sont les suivants :

- Établir un contact avec les associations villeurbannaises d'accueil des primo-arrivants dans le but de connaître les besoins des publics potentiels et de diffuser l'offre de services et les collections du réseau de lecture publique de Villeurbanne ;
- Repositionner les collections en langues étrangères au sein des collections générales de la Médiathèque Adultes en orientant la politique documentaire, voire constituer un fonds dédié aux populations migrantes ;
- Être force de proposition quant aux possibilités de mise en valeur de ces collections par la médiation culturelle.

L'enjeu majeur est double. D'une part, offrir la possibilité à des publics qui, à l'heure actuelle, ne sont pas une cible prioritaire au sein du réseau des bibliothèques de Villeurbanne, de s'exprimer. D'autre part identifier la nature des besoins en information que ces derniers pourraient émettre. Deux problèmes se posent : d'un côté l'offre éditoriale de documents adaptés à des publics ne maîtrisant pas le français n'est pas stabilisée, de l'autre les personnes migrantes n'entrent pas facilement dans les bibliothèques. D'où une difficulté supplémentaire : comment établir un lien entre ces deux phénomènes ?

## **2. La problématique de l'accès à la culture**

### **2.1. Quelques questions sous-jacentes à la constitution d'une offre documentaire**

#### **2.1.1. La place des politiques culturelles vis-à-vis des immigrants**

Quelle posture adopter pour aborder au mieux la problématique de l'accès à la culture pour des populations marginalisées ? Pour les bibliothécaires, le risque est de rester figé dans le rôle de prescripteur, c'est-à-dire de créer la demande du public à partir de choix intellectuels prétendument représentatifs de l'ensemble des savoirs, plutôt que de s'inspirer des attentes des lecteurs et constituer une offre sur-mesure. Ayant trait aux notions d'interculturalité, d'intégration, d'acculturation, et d'assimilation, l'orientation des politiques documentaires soulève donc de lourdes questions éthiques. Jusqu'à quel point peut-on en effet légitimement demander aux immigrants de s'approprier la culture de leur pays d'accueil ? Quelle est la part de condescendance dans ces choix politiques vis-à-vis des immigrants ? Ces éléments justifient d'interroger la place des politiques culturelles dans le processus d'accueil et d'intégration des migrants à travers l'offre des bibliothèques municipales.

#### **2.1.2. L'identification des publics**

La construction d'une offre documentaire pertinente doit en amont passer par un travail de définition des publics que l'on souhaite desservir. Une meilleure connaissance de leurs attentes permettra en effet de mieux y répondre. L'objectif est de colorer l'offre de la bibliothèque, tout en légitimant les choix d'acquisition.

#### **2.1.3. La définition de l'offre par rapport au public cible**

Notre première question est politique : quelles sont les prérogatives de la bibliothèque par rapport aux populations primo-arrivantes et aux personnes issues de vagues migratoires plus anciennes ? Sont-elles impérativement d'encourager les nouveaux arrivants à s'intégrer dans la société française ou au contraire de proposer des transitions plus souples ? La bibliothèque doit-elle nécessairement impulser une appropriation de la langue française, et par conséquent, de la culture française, par le biais d'une offre

documentaire exclusivement en français ? Ne serait-il pas plus pertinent de favoriser des collections en langues étrangères propres à leur culture d'origine ?

Favoriser des collections multilingues pourrait tout d'abord constituer des points de repères répondant à des demandes éventuelles de ces populations. D'autre part, elle permettrait à la bibliothèque de s'inscrire dans une démarche moins prescriptive. Les bibliothèques peuvent toutefois prendre parti pour l'une ou l'autre de ces alternatives, tout comme elles peuvent les rendre compatibles. Notre objectif est d'étudier les besoins des publics primo-arrivants afin d'aider la Mlis à définir l'orientation qu'elle souhaite privilégier.

Cette étude constitue le point de départ de notre réflexion. Elle permettra de dégager des recommandations quant à la nature des documents à acquérir. Est-il plus judicieux de donner la priorité à des ouvrages de fiction, à des documentaires, à des œuvres classiques de la littérature française traduites en langues étrangères, à des abonnements à des revues numériques ? Quelle place accorder à l'alphabétisation ? Ces questions doivent tenir compte de la réalité du marché de l'édition. Quelles contraintes économiques pèsent sur la production d'ouvrages de vulgarisation en langues étrangères destinés aux adultes ?

## **2.2. Insertion, intégration, acculturation, assimilation, régulation, autant de notions liées à l'immigration**

### 2.2.1. La notion d'assimilation pour l'École de Chicago

Le devenir des populations arrivantes constitue l'un des objets d'étude de l'École de Chicago. La notion de « cycle de relations sociales » définie par le sociologue Robert Park en 1926 distingue une phase de prise de contact entre les populations installées et les nouveaux venus, une phase d'entrée en compétition, puis une période de conflit, suivis d'une phase d'adaptation entre les divers groupes. Enfin, ces phases aboutissent à un phénomène d'assimilation. Une fois ce cycle terminé, les conflits peuvent selon lui se régler à l'intérieur d'un système commun de normes et de valeurs. Dominique Schnapper, directrice des études à l'École des hautes études en sciences sociales, évoque

la définition d'assimilation que donne Park<sup>10</sup>. Il s'agit d'un processus par lequel les individus élaborent progressivement une vie culturelle commune, en participant aux différentes dimensions de la vie collective et en partageant les mêmes expériences. Selon cette perspective, le concept d'assimilation ne consiste pas, pour les migrants, à effacer les souvenirs de leur vie passée, simplement à les intégrer aux nouvelles expériences culturelles vécues dans leur pays d'accueil. En d'autres termes, il s'agit de conserver les particularismes des populations immigrées dans la sphère privée, tout en utilisant la langue commune dans la sphère publique. De ce fait, l'unité nationale n'implique pas une homogénéité ethnique et culturelle. Selon Park, l'assimilation doit également passer par la participation aux traditions politiques et par un apprentissage de la nouvelle citoyenneté au sein de l'école. Ainsi la langue, la culture, l'histoire et les valeurs démocratiques constituent-elles un socle pour l'apprentissage des nouveaux arrivants.

### 2.2.2. Les chercheurs français et la notion d'intégration

Dominique Schnapper note que la notion d'assimilation a été fortement critiquée par les chercheurs français à partir des années 1950. Selon eux, cette notion impliquait la destruction des cultures d'origine des immigrés. Bien qu'elle montre qu'en réalité, le concept développé par l'École de Chicago ne prônait pas la suppression des valeurs d'origine des immigrés, elle souligne qu'en France, cette notion impliquait la destruction de leur culture d'origine. Les chercheurs français lui ont alors préféré le terme d'intégration, dans la mesure où celui-ci était valorisé dans le langage courant et s'inscrivait dans le cadre des concepts sociologiques déjà existants. Dans la lignée de Durkheim, le terme d'intégration est en effet devenu central quant aux questionnements sur les relations entre l'individu et le groupe. Il a ainsi supplanté le terme d'assimilation alors encore utilisé aux États-Unis. Toutefois, la notion de régulation est aujourd'hui largement utilisée par les sociologues, au titre que « *l'intégration des individus n'est pas seulement le produit de la conformité de leurs conduites aux normes, mais de leur participation active à la vie collective, en particulier à l'invention de normes sociales* »<sup>11</sup>. La différence entre ces deux concepts réside donc dans le fait que

---

<sup>10</sup> Dominique Schnapper, op. cit., p.73.

<sup>11</sup> Dominique Schnapper, op. cit., p.27.

l'intégration implique davantage la conformité à des normes établies, tandis que la régulation met en relief le rôle actif des individus.

La priorité donnée à l'« intégration » par les politiques et la distinction systématique entre populations migrantes et le reste de la société n'ont-elles pas précisément pour effet inconscient de créer un rapport de domination ? Le problème est bien celui de la bibliothèque : le simple fait de « catégoriser », considérer les populations comme « en voie d'intégration » provoque sans doute implicitement leur marginalisation. Cette problématique ne peut donc délibérément pas être déconnectée de la question des politiques d'immigration.

### **3. Les politiques d'immigration en question**

#### **3.1. Vers la maîtrise des flux migratoires en France**

Aucune politique d'immigration n'a existé à proprement parler avant 1945. Auparavant, seules des mesures ponctuelles étaient prises<sup>12</sup>. Puis, l'ordonnance du 2 novembre 1945 relative aux conditions d'entrée et de séjour en France des étrangers permit la création de l'Office national d'immigration. Son but était d'instaurer des cartes de séjour de un, cinq et dix ans<sup>13</sup>. Comme les besoins de main d'œuvre étaient importants dans les années 1960, l'immigration fut encouragée, notamment par le biais du regroupement familial. Elle était alors vue comme étant « durable ». La circulaire Marcellin-Fontanet qui parut en 1972 pendant la crise économique des années 1970 déclencha ensuite une limitation des régularisations. La réduction du nombre de nouveaux entrants sur le territoire français fut une autre conséquence de la crise. Le recrutement de la main d'œuvre étrangère fut suspendu en 1974 et les pouvoirs publics tentèrent de renvoyer les travailleurs immigrés dans leur pays d'origine entre 1978 et 1980. La loi Bonnet durcit alors les conditions d'entrée des migrants et encouragea le renvoi des immigrés clandestins. Pour rompre avec ce durcissement des politiques d'immigration, le parti socialiste au pouvoir à partir de 1981 procéda alors à la régularisation massive d'immigrés en situation irrégulière. Puis, cinq ans plus tard, la loi Pasqua apporta un

---

<sup>12</sup> La Documentation française. Vie publique.fr. *La politique d'immigration (1974 - 2005), 30 ans de maîtrise des flux migratoires*. [en ligne] <<http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/politique-immigration/index/>>

<sup>13</sup> Wikipédia. Immigration en France. [en ligne] <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Immigration\\_en\\_France](http://fr.wikipedia.org/wiki/Immigration_en_France)>

nouveau changement au statut des étrangers en restreignant l'accès à la carte de résident. S'ensuivirent nombre de tentatives de régulation des flux migratoires avec notamment la création du Haut conseil à l'intégration en 1989. Jusqu'en 1993, la conception du droit de sol<sup>14</sup> est restée un fondement du droit de l'immigration en France. Il fut ensuite abandonné au profit d'une naturalisation sur demande des immigrés à leur majorité, pour être finalement rétabli en 1998.

Aujourd'hui, les directives européennes tendent de plus en plus à harmoniser les politiques d'immigration des pays membres. Chaque État garde toutefois sa souveraineté. Depuis 2003, l'obtention de la carte de résident en France est accordée aux immigrants au regard de critères évaluant leur degré d'« intégration ». Toute personne migrante a désormais l'obligation de maîtriser la langue française, qui est considérée comme étant l'un des premiers facteurs d'intégration. Le contrôle des flux migratoires se caractérise ainsi par une volonté d'accueillir une immigration choisie. La création d'un ministère en charge de l'immigration montre à quel point cette question est maintenant centrale.

### **3.2. Le ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité Nationale et du Développement solidaire**

Suite à l'élection de Nicolas Sarkozy à la Présidence de la République française, le ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité Nationale et du Co-développement fut créé. La fin de l'intitulé fut transformée en mars 2008 par « Développement solidaire ». Le décret du 31 mai 2007 définit ses attributions : il vise notamment à lutter contre l'immigration clandestine, la fraude documentaire, le travail illégal des étrangers. La politique d'attribution des visas doit elle aussi être modifiée. Membre de l'Observatoire de l'institutionnalisation de la xénophobie (Observ.i.x), Jérôme Valluy note que certaines de ces attributions sont empruntées, entre autres, aux ministères de l'Intérieur, des Affaires étrangères, des Affaires sociales, de la Justice, de

---

<sup>14</sup> Toute personne physique obtient la nationalité du pays dans lequel il est né, contrairement au droit du sang qui accorde aux enfants la nationalité de leurs parents.

l'Education nationale, ou de la Culture<sup>15</sup>. Ainsi cette concentration des pôles ministériels autour de la question des flux migratoires montre la ferme volonté du gouvernement Fillon de s'emparer de la question de l'immigration en France, en durcissant les conditions d'entrée et de séjour des immigrants et en réprimant l'immigration clandestine. Anthropologues, ethnologues, réseaux de chercheurs et associations humanitaires tentent d'alerter l'opinion publique sur les risques d'amalgames entre immigration et identité nationale et sur les risques d'institutionnalisation du racisme et de la xénophobie. Mais Jérôme Valluy constate que le ministère dirigé par Brice Hortefeux fait aujourd'hui partie intégrante du paysage politique français, sans que l'opposition ne manifeste outre mesure son désaccord. Malgré la rupture incarnée par ce tournant dans les politiques d'immigration en France : *« la création d'un ministère de l'Identité nationale et de l'Immigration n'est pas la nouveauté radicale à laquelle l'ébullition électorale et les émois du printemps 2007 pouvaient laisser croire, mais le reflet d'un phénomène plus profond, la cristallisation institutionnelle d'une culture politique façonnée par des décennies de xénophobie élitaine, notamment technocratique, mais aussi politicienne voire intellectuelle, qui construit comme une évidence le caractère problématique de la présence étrangère »*. Selon lui, il s'agit d'une institutionnalisation de la peur de l'étranger. Cela relance la question de l'accueil des immigrants en France et de leurs conditions d'intégration. Quelles sont les mesures prises pour favoriser l'intégration des immigrants ?

### 3.3. Le contrat d'accueil et d'intégration (CAI)

Le Contrat d'accueil et d'intégration a vu le jour en 2002, suite à l'entrée de la notion d'intégration au sein des politiques d'immigration. Sa création est la conséquence d'une difficulté persistante à intégrer les nouveaux arrivants<sup>16</sup>, malgré la mise en place de politiques de gestion des flux migratoires depuis une trentaine d'années. Elle résulte en outre du constat que l'instauration de politiques d'immigration a modifié la nature des candidats à l'immigration : les nouvelles entrées proviennent désormais essentiellement

---

<sup>15</sup> VALLUY, Jérôme. Introduction. Quelles sont les origines du ministère de l'Identité nationale et de l'Immigration ? In : Sociologie politique de l'international, n°69, printemps 2008. Paris, L'Harmattan, 2008. [en ligne] <<http://terra.rezo.net/article705.html>>

<sup>16</sup> La Documentation française. Vie publique.fr. Le Contrat d'accueil et d'intégration : un parcours obligatoire, condition d'une installation durable. Juillet 2007. [en ligne] <<http://www.vie-publique.fr/actualite/dossier/integration/contrat-accueil-integration-parcours-obligatoire-condition-installation-durable.html>>

du regroupement familial et de l'application du droit d'asile, plutôt que de l'immigration économique. Selon la Documentation française, la crise du processus d'intégration peut se mesurer en termes d'indicateurs tels que :

- la concentration des populations immigrées dans des zones aux difficultés socio-économiques ;
- la dégradation de la situation socio-économique des familles migrantes ;
- la discrimination au logement et à l'emploi ;
- la précarité des conditions de vie dues à l'irrégularité de certaines situations.

Ces constats sont à l'origine d'une loi sur l'immigration choisie voulue par Nicolas Sarkozy, alors Ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire. Elle fut adoptée par l'Assemblée Nationale en mai 2006, soit un an après la loi de programmation pour la cohésion sociale de janvier 2005. L'objectif de ces deux lois était, entre autres, de former des élites dans la perspective d'un retour des migrants dans leur pays d'origine, de durcir les conditions de regroupement familial, mais aussi d'apprécier la volonté des candidats à l'immigration de s'inscrire dans un parcours d'intégration. Le Contrat d'accueil et d'intégration a par conséquent été rendu obligatoire (par la loi du 24 juillet 2006 relative à l'immigration et à l'intégration<sup>17</sup>).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, tout primo-arrivant de plus de 16 ans doit signer un CAI et participer à une formation linguistique si son niveau de connaissance de la langue française est insuffisant. En moyenne, 25 % de signataires du CAI bénéficient de cet enseignement, qui est organisé par l'Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations (ANAEM). Une formation gratuite de 400 heures est ainsi dispensée aux immigrants, leur promettant une meilleure intégration sociale, professionnelle, et républicaine. Notons que la notion d'intégration républicaine est particulièrement controversée, dans la mesure où c'est l'appréciation des bonnes connaissances des valeurs de la République qui détermine la délivrance de la première carte de résident aux candidats à l'immigration. Comment garantir une diversité culturelle au sein d'un contexte de renforcement de la politique linguistique française et de confiance réaffirmée dans un modèle républicain exclusif ?

---

<sup>17</sup> CANDIDE, Christine, COCHY, Cécile, LHOTE, Gilbert, et ROGER, Sylvie. Apprentissage et connaissance de la langue française par les migrants. Diversité, n°151, décembre 2007. [en ligne] <<http://www.cndp.fr/lesScripts/bandeau/bandeau.asp?bas=http://www.cndp.fr/RevueVEI/numpreced.htm>>

### 3.4. **Quelle place pour la diversité culturelle dans les sociétés démocratiques ?**

Le problème de la gestion des diversités dans nos sociétés se pose. Au sein d'une démocratie, « la citoyenneté a comme principe de transcender toutes les formes de diversité »<sup>18</sup>. L'homogénéité culturelle unifie en effet un pays autour d'une langue et d'une culture, comme l'illustre l'exemple de la politique linguistique de la France. Pourtant, parallèlement à cette recherche d'homogénéisation culturelle, on célèbre aujourd'hui la vertu des diversités. Nous pouvons alors nous interroger sur deux points : d'une part, comment combiner citoyenneté « à la française » et reconnaissance de la pluralité culturelle ? D'autre part, jusqu'à quel point les diversités n'empêchent-elles pas la vie collective<sup>19</sup> ?

Selon Dominique Schnapper, la pluralité culturelle et historique est reconnue au sein des sociétés démocratiques dans la neutralité de l'espace public. Les diversités peuvent certes être maintenues, mais uniquement dans la sphère privée. La citoyenneté se fondant sur l'idée de l'égalité de dignité entre tous les hommes, il existe de ce fait des limites à la pluralité culturelle : celle du respect de la dignité humaine. Par conséquent se pose le problème de la reconnaissance des diversités. Est-il possible de construire un espace public qui puisse reconnaître toutes les diversités ? Faut-il accepter les cultures qui ne respectent pas l'égalité républicaine entre hommes et femmes, comme c'est le cas dans certaines traditions ? Aucune réponse affirmée à ces interrogations ne nous semble acceptable sans nuance, tant elles font débat. Définissant les sociétés démocratiques comme des sociétés de tension entre la liberté et les contraintes, Dominique Schnapper plaide pour une gestion raisonnable de la transmission des cultures particulières. Elle encourage également le multiculturalisme – qu'elle considère comme un opposé du communautarisme puisqu'il crée du lien, alors que le communautarisme crée du séparatisme, du repli sur soi –, à condition que la priorité soit donnée aux valeurs communes transmises par l'école. En d'autres termes, l'École doit selon elle être à même de transmettre un modèle républicain en promouvant une séparation entre le privé et le public. Mais précisément, la crise actuelle de l'École et du modèle républicain révèle toute l'ampleur de la problématique.

---

<sup>18</sup> DOURY-BONNET, Juliette. Quelques réflexions en France et à l'étranger. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 63-66.

Aujourd'hui, les politiques français prennent des mesures fortes pour imposer le renforcement du modèle républicain : imposer la langue et les valeurs de la République aux primo-arrivants. La complexité de la situation des populations d'origine étrangère installées de longue date notamment dans les banlieues, avec des problèmes de déracinement, d'échec social, voire d'intégrisme religieux, a provoqué une radicalisation politique. On entend parler de « ratés de l'intégration républicaine », de crise de la laïcité<sup>20</sup> et de repli communautariste. Face à l'échec du projet laïc, face à l'exclusion, face à la crise identitaire, nous souhaitons vivement, dans le cadre de ce stage à la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne, favoriser une réflexion sur la place des populations étrangères.

---

<sup>19</sup> Cette interrogation émise par Claude Lévi-Strauss est citée par la sociologue Dominique Schnapper.

<sup>20</sup> Réseau Voltaire. La crise de la laïcité et du modèle républicain. Juin 2003. [en ligne] <<http://www.voltairenet.org/article10186.html>>

## ***Partie 2 : Méthodologie de l'enquête de terrain***

### **1. Définition des paramètres de l'enquête**

Le point de départ de cette enquête de terrain a été la prise de conscience du caractère approximatif de son objet. Nombre de questions se sont imposées quant à la nature du projet, telles que : qui contacter ? Pourquoi ? Comment ? Précisons que le but de ce travail, fixé par les responsables de la Médiathèque Adultes, était de relancer la fréquentation par le biais d'une recherche de nouveaux publics. L'objet d'étude mis en avant dans la commande avait été défini comme « les habitants d'origine étrangère, non francophones, pouvant rechercher des documents dans leurs langues d'origine, mais aussi des méthodes de français langue étrangère ». Comment alors mettre en œuvre cette initiative ambitieuse d'élargissement des publics multilingues, alors que les habitants d'origine étrangère installés à Villeurbanne ne semblaient pas clairement identifiés ?

Au vu de cette contrainte de départ, il est apparu que le périmètre de l'enquête ne pouvait pas être défini de manière précise. D'où le choix d'aborder une démarche sociologique relativement empirique. D'une part, une étude des publics à proprement parler n'était pas réalisable puisque l'offre documentaire de méthodes de langue et de fiction en langues étrangères de la Mlis, nous l'avons vu, est non seulement peu développée, mais également peu repérable par les usagers du fait de son manque de signalisation. Il paraissait donc impossible de cibler un public fréquentant déjà la Maison du Livre, de l'Image et du Son pour évaluer l'adéquation entre leurs besoins et l'offre de langues étrangères proposée, dans la mesure où elle ne constitue pas, à l'heure actuelle, un service de référence à la Mlis. Nous n'avons donc pas retenu la question de la satisfaction du public, le domaine de la sociologie des publics étant trop vaste pour être couvert dans son intégralité. Il s'agissait bien ici de déterminer quels pourraient être les publics *potentiels* et non de réaliser une étude de la satisfaction des usagers en vue d'une évaluation qualitative des collections – qui cependant s'avèrerait être nécessaire dans une seconde étape afin de réactualiser une offre documentaire vieillissante.

D'autre part, le choix d'une méthode empirique s'est imposé naturellement en raison d'une contrainte majeure : le temps. Comment, en effet, sonder l'ensemble des communautés<sup>21</sup> étrangères représentées sur Villeurbanne dans un délai de quatre mois ? Il s'agissait avant tout de faire des choix quant aux populations à interroger, dans une optique qualitative plus que quantitative. Par conséquent, notre démarche n'a pas prétention à être exhaustive. Elle vise à mettre en lumière les considérations, interrogations, attentes et besoins d'un échantillon d'interlocuteurs, choisis, dans la mesure du possible, selon la singularité de leur action. En résumé, cette démarche, à défaut de présenter un périmètre bien défini, a pour but d'identifier quelques lectorats potentiels, d'observer leur rapport à la langue et aux différentes cultures qu'ils partagent, et de tenter de répondre à certaines de leurs attentes en donnant des pistes de développement de collection à la Maison du Livre, de l'Image et du Son.

## 2. Méthodologie utilisée

Bien qu'ayant privilégié une approche empirique, il paraissait tout de même intéressant d'inscrire notre démarche dans un cadre théorique. Dans le *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*<sup>22</sup>, Stéphane Beaud et Florence Weber abordent une méthodologie de l'enquête ethnographique. Nous retiendrons trois points déterminant les conditions de l'enquête :

- L'**auto-analyse**, à savoir expliciter ses préjugés et objectiver sa position afin de mieux prendre ses distances avec ses premières impressions et de mieux interpréter ce qui se passe au cours de l'enquête ;
- La **préparation de l'enquête**, c'est-à-dire consulter les données sociologiques de base, comme les données issues de l'appareil statistique national (INSEE, INED, etc.), que l'on pourra utiliser comme des données de cadrage permettant de spécifier les caractéristiques sociales du terrain, en les comparant notamment avec la moyenne du pays ou de la région ;

---

<sup>21</sup> Pour Julien Landfried, directeur de l'Observatoire du communautarisme, les communautés « sont des systèmes de croyance socio-politiques ». Wikipédia. Observatoire du communautarisme. [en ligne] <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Observatoire\\_du\\_communautarisme](http://fr.wikipedia.org/wiki/Observatoire_du_communautarisme)>

<sup>22</sup> BEAUD, Stéphane, WEBER, Florence. Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques. Paris : Editions La découverte, 1998. p.26 ; p.86 ; p.207 ; p. 215.

- En ce qui concerne la conduite d'**entretien**, les auteurs précisent qu'il n'est pas nécessaire de suivre un guide d'entretien, dans la mesure où « Son usage ne correspond pas à l'esprit du travail ethnographique ». Ils insistent en revanche sur le fait qu'il est essentiel de susciter la confiance de son interlocuteur et qu'il est nécessaire de donner une orientation claire au projet présenté. « Un entretien doit, au départ, être centré sur un seul point : l'interviewé doit savoir au début où vous allez ».

Au regard de ces indications, précisons quelle fut la démarche engagée.

## **2.1. L'auto-analyse**

Si la lettre de mission exprimait clairement la volonté des responsables de la Mlis d'élargir les publics de la médiathèque, l'ouverture potentielle à des publics multilingues apparaissait en revanche peu certaine. En effet, le développement des collections en langues étrangères ne constituait pas une priorité. Cependant, comme l'a montré notre expérience au sein de l'équipe de la Médiathèque Adultes, le faible développement des collections en langues étrangères n'est en aucun cas synonyme d'un désintérêt du personnel envers les publics multilingues. Il reflète davantage un manque de moyens financiers qui les oblige à faire des choix d'acquisition, qui, pour l'heure, ne favorisent pas les langues. D'où cette impression de caractère non prioritaire de l'étude qui nous a été confiée. Le faible développement des collections en langues étrangères à la Mlis reflète également une faible connaissance de la part du personnel des publics lisant de la fiction en langues étrangères, qu'ils soient issus de l'immigration ou non.

En d'autres termes, il nous a d'abord fallu réaliser que notre objet d'enquête était à la fois imprécis parce que trop large, et limitatif en ce qu'il excluait une partie du public français lisant dans une ou plusieurs langues autres que le français. Il est donc apparu très tôt que cette enquête pourrait certes permettre de dégager des orientations de développement de collections, mais qu'il serait impossible d'aborder l'ensemble des publics amateurs de documentation en langues étrangères, qu'ils soient existants ou potentiels.

Il nous a aussi semblé judicieux d'accorder peu d'importance à la composition du fonds documentaire et de faire abstraction des différents aspects bibliothéconomiques liés aux collections en langues étrangères. Dans un premier temps, nous nous sommes concentrés sur les individus eux-mêmes. Comme le souligne Dominique Peignet, conservateur à la Bibliothèque municipale de Bordeaux<sup>23</sup>, « *il faut tourner le dos à la bibliothèque et regarder les habitants* » pour être en mesure de construire une offre qui permette de rapprocher la bibliothèque de ses usagers. Le but était donc avant tout de conserver le point de vue le plus intègre et distancié possible par rapport à l'institution et à son fonctionnement, afin d'éviter une trop grande influence sur notre discours.

Notons que l'intérêt de ce détachement était aussi de faciliter le dialogue avec des publics fréquentant peu la bibliothèque en général, le statut de stagiaire – conférant un caractère « non officiel » – semblant encourager les enquêtés à s'exprimer relativement librement. Précisons toutefois que cette position extérieure à l'établissement, d'apparence avantageuse, pouvait à l'inverse s'avérer discriminante, dans la mesure où il était plus difficile de se présenter aux acteurs rencontrés comme étant en charge d'une enquête dont nul ne pourrait prédire si elle donnerait effectivement lieu à la mise en place d'une nouvelle offre de services dans le futur. Bien que la mise en œuvre éventuelle d'une telle étude soit apparu d'emblée secondaire et déconnectée de notre projet, il nous a tout de même paru nécessaire de prendre conscience de ce climat d'incertitude et d'adopter une posture de sociologue faisant état de nos doutes. Concrètement, cela s'est illustré par une présentation de notre enquête auprès des différents interlocuteurs sous un angle prospectif laissant entrevoir des possibilités plus que des certitudes, comme nous le verrons par la suite.

Enfin, ajoutons que l'un des axes qui a le plus motivé notre attention lors de la préparation de ce travail a été la sensibilité de la question de l'immigration entourant l'enquête. Puisque s'intéresser aux publics qui baignent dans des cultures étrangères revient à s'intéresser à des questions liées à l'immigration, nous avons tenté de prendre un maximum de précautions afin d'éviter les dérapages idéologiques.

---

<sup>23</sup> Il s'intéresse notamment aux enquêtes des publics, comme le montre sa contribution dans notre ouvrage de référence : *Pluralité culturelle en actes*. PEIGNET, Dominique. Les mutations professionnelles en bibliothèque : entre offre documentaire et offre sociale. In : *Pluralité culturelle en actes*. Paris : ABF, 2004, p. 36.

## 2.2. La préparation de l'enquête

La difficulté majeure qui s'est posée a été de trouver des données statistiques portant sur les populations immigrées dans le périmètre de Villeurbanne. L'interdiction des statistiques ethniques étant considérée en France comme un fondement républicain, il s'avère difficile d'obtenir des indications quant à l'origine des populations étrangères résidant sur le territoire. Cette question est cependant à l'étude actuellement, comme le montrent les débats récurrents concernant le projet en cours co-piloté par l'INSEE<sup>24</sup> et l'INED<sup>25</sup> intitulé «Trajectoires et origines», qui fait entrer l'origine ethnique comme nouvel indicateur dans les sondages. Si cette étude se veut selon les chercheurs défendre la lutte contre les discriminations, elle fait pourtant l'objet de sévères critiques de la part des associations telles SOS Racisme, qui redoutent des dérives. La question majeure est celle du contrôle de l'accès aux statistiques à caractère ethnique et du risque de leur utilisation frauduleuse. Comment être tout à fait sûr que ces données censées protéger les individus ne seront pas à l'avenir utilisées à des fins répressives ? Malgré les risques potentiels que représente une telle évolution des indicateurs de sondage, force est de constater que la question, sensible, de la pertinence des statistiques ethniques se pose dans le cadre de notre projet. Comment pourrait-on construire une offre pertinente en direction de publics spécifiques, tels que les populations issues de l'immigration, sans être en mesure de les identifier ?

### 2.2.1. Les données statistiques locales

Notre première tentative a donc consisté à prendre contact avec les différents services de la mairie de Villeurbanne afin de déterminer s'il existait une structure en charge de l'accueil des populations primo-arrivantes. Après de multiples recherches, il apparaît que l'ensemble des structures de la fonction publique territoriale interrogées fait preuve d'une ignorance certaine face aux questions relatives à l'immigration, qu'il s'agisse des services de la population, de la démocratie locale ou de la préfecture du Rhône. Chaque interlocuteur joint a non seulement été dans l'incapacité de répondre à notre demande, mais n'a de plus pas su nous orienter vers un service compétent. Seule l'Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations, relevant de la fonction publique d'État et apparemment inconnue des services municipaux, semblait être au fait des

---

<sup>24</sup> Institut national de la statistique et des études économiques.

<sup>25</sup> Institut national des études démographiques.

données concernant les migrants sur le plan local. Mais en dépit de nombreuses sollicitations téléphoniques et écrites, notre recherche d'information est restée infructueuse. Il semblerait par conséquent que la seule structure dont la mission principale est l'accueil des nouveaux entrants et qui aurait dû être à même de nous orienter soit impossible à joindre pour le grand public. Bien que problématique, cela reste acceptable dans le cadre de notre étude puisque le but n'est « que » pédagogique. En revanche, cette absence de communication est intolérable en termes d'accueil des migrants. Comment ces derniers peuvent-ils organiser leurs démarches d'installation à leur arrivée en France si les administrations ne sont pas en mesure de les guider ?

Ce constat nous permet d'émettre deux hypothèses : d'une part, alors que la question de l'immigration est désormais un pilier de la politique nationale, qui tend à être de plus en plus répressive, les structures territoriales semblent être peu impliquées dans l'accueil des migrants au sein des collectivités. Cela est inquiétant dans la mesure où cela rend la marge de manœuvre du gouvernement encore plus précise, sans qu'elle soit soumise à la volonté du peuple. D'autre part, cela met en lumière la difficulté des structures dites « de proximité » à prendre en compte les populations étrangères. Comment ces dernières pourraient-elles alors offrir un accueil de qualité aux migrants si elles ne sont pas en mesure de les identifier et de les connaître ?

Face à ce désert informationnel, l'unique moyen d'obtenir des données statistiques tangibles est l'enquête du recensement de l'INSEE datant de 1999<sup>26</sup>. A l'époque étaient recensés 13 200 étrangers pour une population totale de 124 215 Villeurbannais, soit 10,6 %. Notons que ce chiffre est inférieur au précédent recensement datant de 1990, qui évaluait alors la proportion d'étrangers à 12,9 %. Parmi les nationalités recensées (Algérienne, Marocaine, Tunisienne, Turque, Espagnole, Portugaise, Italienne), les populations étrangères les plus représentées sont de nationalité Algérienne (14,04 %), suivies de loin par les Italiens (4,50 %). Notons qu'aucune statistique ne porte sur les migrants d'Europe de l'Est, que l'on sait toutefois plus nombreux dans la région depuis quelques années.

---

<sup>26</sup> Nos résultats ont été calculés à partir d'une compilation de données des enquêtes de 1990 et 1999 fournie par l'Agence d'urbanisme pour le développement de l'agglomération lyonnaise.

Le site Web de la ville<sup>27</sup> dresse en outre un portrait des personnes migrantes, mais ses sources n'étant pas clairement présentées, il est difficile d'en apprécier la rigueur scientifique. La population de Villeurbanne se caractériserait par la présence d'une pluralité d'ethnies issues de vagues d'immigration successives ayant notamment vu le jour au cours du XX<sup>ème</sup> siècle. La ville de Villeurbanne accueillerait depuis la fin du dix-neuvième siècle des primo-arrivants venus apporter la main d'œuvre dont manquait alors la France. Pendant un demi-siècle, la majorité de ces nouveaux arrivants provenait d'Italie, puis d'Espagne. A partir de 1960, une deuxième vague s'est déroulée, attirant davantage de ressortissants Arméniens, Portugais, Algériens, Marocains, Tunisiens, et d'Europe de l'Est. Le site officiel de la ville précise également que cette diversité ethnique constitue aujourd'hui encore l'identité de Villeurbanne, forte d'un dynamisme associatif exemplaire et d'une politique centrée sur des préoccupations sociales. En d'autres termes, Villeurbanne met en avant une histoire enrichie par des flux migratoires incessants, mais ne propose pas de service municipal reconnaissant tout à fait cette diversité, notamment linguistique.

### 2.2.2. Les données statistiques régionales

Les données de l'INSEE du 1<sup>er</sup> janvier 2005 apportent un éclairage sur les populations étrangères et immigrées à l'échelle de la région Rhône-Alpes<sup>28</sup>. Une distinction est faite entre les immigrés, personnes résidant en France, ayant acquis la nationalité française, mais nées étrangères dans un pays étranger, et les étrangers, personnes résidant en France mais qui ne possèdent pas la nationalité française.

Avec 537 000 immigrés représentant 9 % en part de la population recensée entre 2004 et 2005, la région Rhône-Alpes occupe la 6<sup>ème</sup> place des 22 régions françaises métropolitaines. Parmi les différents chiffres clés que nous pouvons retenir, précisons qu'elle est la 3<sup>ème</sup> région de France hébergeant le plus d'immigrés africains derrière l'Île de France et la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, parmi lesquels les Algériens représentent 18,4 % du nombre total d'immigrés sur la région. Les immigrés des pays maghrébins (Algérie, Maroc, Tunisie) constituent au total 32,9 % de l'immigration recensée parmi les 24 pays d'origine retenus par l'INSEE. Par ailleurs, si l'on considère

---

<sup>27</sup> Site Web de la ville de Villeurbanne. <<http://www.mairie-villeurbanne.fr/pages/front/index.asp?RubId=1>>

<sup>28</sup> Source : INSEE, Enquêtes annuelles de recensement 2004 à 2006.

le seuil arbitraire de 29 000 habitants comme base de calcul de pourcentages des populations les plus nombreuses dans la région, quatre autres pays d'origine se dégagent. Il s'agit tout d'abord des immigrés Italiens, qui représentent 12,7 % des immigrés en Rhône-Alpes ; puis des Portugais, qui représentent 10,1 % de la population immigrées en Rhône-Alpes ; viennent ensuite les Turcs, qui représentent 6,9 % ; et citons enfin les Espagnols, qui représentent 5,4 %.

En ce qui concerne les étrangers, en revanche, la région Rhône-Alpes occupe la 2<sup>ème</sup> place des régions de France métropolitaine, avec 381 000 personnes recensées entre 2004 et 2005. En plus de la présence relativement massive d'Italiens et de Marocains, nous ne retiendrons que trois informations majeures, à savoir que les étrangers d'origine algérienne atteignent 20 % du nombre d'étrangers installés dans la région ; que les Portugais représentent pour leur part 12% de ce nombre ; et que les Turcs, quant à eux, sont estimés à 10,5 % des populations étrangères en Rhône-Alpes.

### 2.2.3. Histoire de l'immigration dans la région lyonnaise

Afin d'éclairer nos données statistiques et d'étoffer la présentation succincte du site Web de la ville de Villeurbanne, nous nous sommes intéressés aux travaux des spécialistes de l'immigration dans la région lyonnaise. L'ouvrage collectif *Lyon capitale des Outre-mers. Immigration des Suds et culture coloniale en Rhône-Alpes et Auvergne* retrace l'histoire des vagues d'immigration dans la région Rhône-Alpes<sup>29</sup>.

À partir de 1915, la région devient l'un des centres majeurs de l'industrie de guerre en France. L'année 1922, qui marque la crise de l'emploi, voit naître un sentiment de xénophobie envers les travailleurs coloniaux. De nombreux rapatriements ont alors lieu. L'entre-deux-guerres est ensuite considéré comme le temps des migrations et marque notamment l'expansion de la diaspora arménienne. Puis les travailleurs « indigènes » combattent pour la France lors de la Seconde Guerre mondiale et conduisent à la libération de l'occupation allemande. Les Trente Glorieuses sont un tournant dans l'histoire de l'immigration dans la région Rhône-Alpes. Le besoin pressant de main

---

<sup>29</sup> BANCEL, Nicolas, BENCHARIF, Léla, BLANCHARD, Pascal (dir.). *Lyon capitale des outre-mers. Immigration des suds et culture coloniale en Rhône-Alpes et Auvergne*. Paris : Editions La Découverte ; Les bâtisseurs de mémoire, 2007.

d'œuvre bon marché est à l'origine de l'afflux massif de coloniaux Algériens, Marocains, et Tunisiens.

Puis la crise du logement des années 1950 conduit à une politique de réhabilitation urbaine prônant la construction de HLM en périphérie des villes. Cela a pour conséquence l'enclavement des immigrés, notamment dans la banlieue industrielle de Villeurbanne. L'installation en communautés assure la solidarité entre les nouveaux arrivants. Il s'opère en parallèle une « socialisation » de la deuxième génération d'immigrés grâce à l'école. La période 1968-1980 voit ensuite s'amorcer de profondes mutations dues au développement des migrations politiques et estudiantines en provenance des anciennes colonies françaises. Dans le même temps, le virage à gauche de municipalités comme Villeurbanne marque la création de commissions extra-municipales sur l'immigration. Les questions abordées traitent du logement, de l'insertion des jeunes ou de la montée du racisme. Apparaît alors une nouvelle forme de mobilisation collective centrée sur la solidarité avec les populations étrangères. L'expression du pluralisme culturel y est encouragée.

Les années 1980 voient ensuite se développer une nouvelle conscience politique chez la deuxième génération d'immigrés. Ils désirent se démarquer de l'image de délinquants que la société française leur prête. En octobre 1990, la banlieue de Vaulx-en-Velin s'embrase. Pour faire face à cette première crise des banlieues est créée la politique de la ville. Progressivement, la peur du communautarisme et de l'intégrisme religieux font leur apparition au sein des débats autour de l'immigration. Aujourd'hui, on célèbre cependant la mémoire des cultures d'origine des immigrés. On évoque aussi les générations sous tutelle : celles que l'on met à l'écart au sein de l'espace public ; celles pour qui on met en place des plans sociaux, des plans de soutien scolaire ; celles qui entretiennent ou subissent des rapports conflictuels avec les représentants de l'ordre. Pour mieux comprendre les enjeux actuels de l'intégration des populations issues de l'immigration à Villeurbanne, nous avons choisi d'interroger une dizaine d'associations de la ville.

## 2.3. La préparation et la conduite d'entretien

### 2.3.1. Le choix des acteurs à interroger

Le choix des différents interlocuteurs a été établi au regard de la diversité associative de la ville de Villeurbanne plus qu'en fonction des statistiques de recensement. Nous l'avons vu, celles-ci n'offrent qu'un aperçu seulement des populations migrantes. Il paraissait en effet judicieux de sonder le tissu associatif, dans la mesure où cela permettait d'approcher des personnes de « terrain ». La priorité a donc été donnée aux structures répertoriées sous la rubrique "Cultures étrangères" dans l'annuaire des associations villeurbannaises 2007-2008. Notre choix s'est porté à la fois sur des associations à vocation culturelle, sociale, ou linguistique, afin de couvrir les publics les plus larges possibles. La diversité des interlocuteurs a été motivée par la recherche de confrontation des points de vue inhérents aux divers secteurs associatifs. Dans la mesure où ces derniers s'adressaient à des publics de nature parfois très différente, il semblait pertinent de nous intéresser à des problématiques vastes allant de la recherche d'une identité culturelle perdue à l'apprentissage de la langue pour satisfaire un besoin de curiosité, ou encore pour s'insérer dans la vie professionnelle. Notons cependant que cette diversité a des limites : le fait de n'interroger que des structures recensées au niveau de la ville de Villeurbanne ne nous a pas permis d'aborder toutes les populations étrangères installées dans la région, dans la mesure où certaines communautés n'ont pas d'activité associative. C'est notamment le cas des populations turques, pourtant nombreuses à Villeurbanne, ou des populations asiatiques. De la même manière, nous n'avons pas retenu les organismes à vocation humanitaire parce que nous avons considéré que leur action était trop éloignée de notre enquête. Nous n'avons donc pas eu l'occasion d'approcher les associations africaines, celles-ci étant à Villeurbanne majoritairement tournées vers l'aide au développement des pays africains.

#### 2.3.1.1. *Les associations, centres culturels et centres sociaux*

Les résultats de l'enquête sont issus de quinze entretiens. Voici une brève description des structures interrogées :

- l'Alliance Française, association Loi 1901 dont le but est de promouvoir la culture française, à l'étranger comme en France, desservant majoritairement des adultes à taux de scolarité élevé ;

- l'Association franco-polonaise, association créée dans le milieu des années 1960 dont le but est de se positionner en tant qu'intermédiaire entre la Pologne et la France, en promouvant la culture et la langue polonaise ;
- l'Association franco-maghrébine, association datant de 1990 développant des actions de lutte contre le racisme et les discriminations, de prévention santé auprès des populations migrantes et des acteurs associatifs sur les spécificités culturelles ;
- le Centre culturel œcuménique Jean-Pierre Lachaize (CCO), créé en 1963 dans le but d'accueillir les activités d'aumôneries universitaires du campus de la Doua, et dont la mission a évolué vers la solidarité internationale et la lutte pour les droits de l'homme ;
- le Centre des musiques traditionnelles Rhône-Alpes (CMTRA), centre culturel dont l'une des missions est de valoriser les cultures des migrants par le biais de la musique ;
- le Centre social Charpennes-Tonkin, centre social proposant notamment des cours de français langue étrangère auprès des populations migrantes ;
- le Collectif 69 de soutien au peuple palestinien, association dont l'une des missions est l'enseignement de l'arabe classique et de l'arabe dialectal, et plus généralement, la diffusion de la culture palestinienne ;
- la Fédération des associations et centres d'Espagnols émigrants en France (FACEEF), association fédérant l'action des nombreuses structures espagnoles de la région proposant notamment des cours d'espagnol et abritant un centre social où se retrouvent des immigrants Espagnols pour retrouver leurs racines ;
- l'Institut de formation Rhône-Alpes (IFRA), structure dont les missions sont l'accompagnement socioprofessionnel pour les demandeurs d'emploi et bénéficiaires du RMI, ainsi que l'enseignement du français langue étrangère ;

- la Maison de la culture arménienne, association promouvant la culture arménienne, notamment par le biais de la langue ;
- la Maison de la culture kurde, association dont les missions visent l'aide à l'intégration des immigrés kurdes en France ainsi que la promotion de la langue kurde ;
- la Maison sociale Croix-Luizet, centre social accueillant des groupes d'alphabétisation ;
- la Maison sociale Cyprian-les-Brosses, équipement de quartier à vocation sociale et familiale, accueillant notamment des groupes d'apprentissage du français ;
- l'Organisme de formations et d'expérimentation pour l'insertion par l'alternance (OFELIA), entreprise accueillant des personnes en réinsertion professionnelle dans le cadre de formations courtes d'apprentissage du français ;
- Villeurbabel, association promouvant la diversité culturelle à travers l'enseignement de langues étrangères.

#### 2.3.1.2. *Les personnes ressources en bibliothèque*

Afin d'élargir notre réflexion sur les services dédiés aux langues étrangères dans les bibliothèques, nous avons pris contact avec les spécialistes suivants :

- Michelle Dumeix, responsable du secteur adulte à la Bibliothèque municipale de Bobigny, Bibliothèque Elsa Triolet ;
- Christophe Evans, chargé d'études en sociologie au service Études et recherche de la Bibliothèque publique d'information ;
- Marion Lhuillier, responsable de la Bibliothèque municipale internationale de Grenoble ;

- Claude Poissenot, sociologue et maître de conférences à l'IUT Métiers du Livre de Nancy ;
- Mamadou Seck, responsable des accueils de groupes adultes et jeunes à la Bibliothèque municipale de Vénissieux, Médiathèque Lucie Aubrac.

### 2.3.2. Le contenu des questions du guide d'entretien

Alors que les auteurs de la méthodologie utilisée ne préconisaient pas de suivre un guide d'entretien lors d'entrevues, au prétexte que « *son usage ne correspond[ait] pas à l'esprit du travail ethnographique* »<sup>30</sup>, nous avons toutefois préféré élaborer une trame regroupant les questions essentielles à poser aux enquêtés. Nous avons de ce fait tenté de définir des thématiques selon trois profils des interlocuteurs, soit : les associations ou centres culturels s'adressant à des personnes dont la langue maternelle était étrangère ; les centres sociaux encourageant l'insertion par l'enseignement du français ; ainsi que les structures s'adressant à des français curieux d'apprendre une langue étrangère. Les thèmes abordés étaient, selon la nature des organismes interrogés : les missions de la structure, la nature des publics desservis et les langues parlées, les méthodes d'enseignement de la langue, le rapport à la documentation en langues étrangères ou en français langue étrangère, la place de l'alphabétisation dans leur action, les nouvelles technologies, leur vision des bibliothèques, l'éventualité d'un partenariat entre la Maison du Livre, de l'Image et du Son et la structure en question<sup>31</sup>, auxquels sont venues s'ajouter nombre de nouvelles problématiques lors des entrevues. Le but de ce découpage thématique était d'obtenir un fil conducteur dans l'orientation des entretiens pouvant mener à des comparaisons cohérentes lors du traitement des résultats. Les enquêtés ont toutefois pu, une fois la discussion lancée, élargir le débat selon des angles que nous n'avions pas envisagés *a priori*, ce qui constitue à l'évidence tout l'intérêt de la technique d'entretien.

### 2.3.3. Les modalités d'entretien

Quelle qu'ait été la méthode employée pour interroger les différents acteurs, nous avons mis un point d'honneur à préciser en début de chaque entretien que le but de notre démarche était bien la connaissance des publics potentiels du réseau de bibliothèques de

---

<sup>30</sup> Stéphane Beaud et Florence Weber, op. cit., p. 207.

Villeurbanne, et non pas une quelconque étude de recensement de la population à échelle nationale. Dans la mesure du possible, nous avons tenté d'organiser les entretiens en face-à-face, pour faciliter le contact. Certaines personnes n'ont cependant pu être jointes que par téléphone. Nous avons commencé par exposer le contexte et les objectifs de notre projet, à savoir la volonté de la Mlis d'élargir ses publics et de connaître les attentes de ses lecteurs potentiels dans le domaine des langues (langues étrangères et en français langue étrangère). Nous avons insisté sur le fait que cette étude était une exploration de l'environnement multilingue de Villeurbanne dans un but *prospectif*. Aucune certitude, donc, quant aux conséquences de notre démarche à long terme. Chaque entretien en face-à-face a duré en moyenne une heure. Chaque enregistrement audio a donné lieu à une retranscription de l'échange, que nous avons ensuite organisé sous forme de thèmes. Nous avons enfin confronté les différents résultats entre eux, afin de dégager des possibilités à développer à la Maison du Livre pour tenter de répondre aux attentes des lectorats potentiels abordés.

Bien que marqué par nombre de contraintes, ce travail préparatoire permet de cibler plusieurs enjeux-clé qu'illustrent les résultats de l'enquête.

---

<sup>31</sup> Voir Annexe.

## ***Partie 3 : Résultats de l'enquête***

### **1. Thématisation des premiers résultats**

Afin d'assurer l'intégrité des discours recueillis, nous avons choisi de ne pas divulguer le nom des personnes interrogées. Nous parlerons ainsi d'« interlocuteurs » ou d'« acteurs rencontrés ».

#### **1.1. La distinction des publics migrants selon les différentes vagues migratoires**

##### **1.1.1. Les capacités d'intégration en lien avec la nature des vagues migratoires ?**

Pour la majorité des acteurs rencontrés, les différentes vagues migratoires d'un même pays doivent être observées de manière séparée. Les populations qui choisissent de quitter leur pays d'origine ne le font pas pour les mêmes raisons d'une époque à l'autre. Ce serait donc en partie la nature de l'immigration qui déterminerait les conditions de leur intégration. Faut-il faire une distinction entre des migrants politiques, provenant de pays aux régimes oppresseurs, et des migrants économiques, recherchant un niveau de vie plus élevé que celui qui leur est offert dans leur pays d'origine ? Dans quelle mesure les origines d'une migration peuvent-elles en effet déterminer la capacité des migrants à s'intégrer dans leur société d'accueil ?

##### *1.1.1.1. Le délitement identitaire*

Divers acteurs rencontrés constatent que les migrants ont tendance à chercher à se rapprocher de leurs racines après une longue période passée dans leur pays d'accueil. L'un d'entre eux souligne qu'il existe des phénomènes de réappropriation chez les personnes issues de l'immigration, qui, après avoir été au contact de la culture française, ressentent le besoin de redécouvrir leur culture d'origine. Cela est notamment observable chez les personnes âgées. Etant parfaitement assimilés à la société française pour en avoir fréquenté l'école, les deuxième et troisième générations d'immigrés sont en revanche peu touchées par ce phénomène.

Une autre personne interrogée constate par exemple que les migrants Polonais arrivés après l'année 1989, qui marqua l'ouverture des frontières de l'Est avec la levée du rideau de fer, ont eu tendance à ne pas se mélanger à la communauté déjà installée dans la région lyonnaise. Selon elle, l'immigration post-communiste semble moins résulter d'un besoin économique, contrairement à la vague d'immigration qui débuta en 1908, et concerne davantage les personnes au taux de scolarité fortement élevé.

Dès lors, les conséquences sur les capacités d'intégration des migrants n'ont, d'après elle, pas été identiques selon que les individus venaient de l'une ou l'autre des deux vagues. En effet, il semble que les premiers migrants Polonais se soient intégrés à la France et à sa langue de manière relativement rapide mais plutôt difficile, dans la mesure où ils étaient mal perçus par certains travailleurs français. Malgré l'hostilité des populations sur le territoire d'accueil, ils ont su s'intégrer par nécessité, le contexte économique étant plus favorable en France que dans leur pays d'origine. Cette recherche d'intégration rapide, voire d'assimilation, a pourtant eu comme effet la perte progressive de l'identité des migrants Polonais. D'où le besoin relativement tardif éprouvé par les générations suivantes de se rassembler au sein d'une association franco-polonaise, dans les années 1960.

C'est également le cas pour les immigrés Espagnols, comme l'explique un autre interlocuteur. Il constate en effet que les personnes arrivées en France lors de la vague d'immigration de 1936 qui coïncide avec la Guerre d'Espagne ont aujourd'hui envie de renouer avec la langue espagnole, qu'ils avaient abandonnée au profit du français. Des cours de remise à niveau leur sont donc proposés afin de corriger de mauvaises habitudes de langage développées en mélangeant français et espagnol. En ce qui concerne les nouveaux arrivants Espagnols, peu nombreux à l'heure actuelle, il apparaît que les étudiants et les travailleurs qualifiés sont particulièrement représentés. Ils possèdent un niveau de scolarité globalement élevé, ce qui, selon notre interlocuteur, facilite leur intégration et peut partiellement expliquer le fait que les migrants Espagnols récemment arrivés ressentent peu le besoin de rejoindre les associations d'immigrés Espagnols existantes, en dépit de leur nombre important. Le délitement identitaire, selon les deux exemples évoqués, semblerait donc principalement toucher la première génération d'immigrés.

### 1.1.1.2. *La langue ou fierté des racines*

Si les populations Espagnole et Polonaise semblent avoir repris contact avec leurs origines de manière relativement tardive, il n'en va pas de même pour d'autres communautés. Les représentants des associations arménienne, kurde et palestinienne interrogés insistent sur le lien fort qui les tient à leur culture d'origine. Cependant, il ne faut pas perdre de vue que la fierté des racines est également forte chez les Espagnols et les Polonais. Au vu des différents entretiens, il apparaît que la culture d'origine des peuples migrants, qui se manifeste à travers la langue, constitue une part très importante de leur identité. Si l'on est d'avis que tout pays accueillant des immigrants doit donner aux primo-arrivants la possibilité d'entretenir un contact fort avec leur culture d'origine, dans la mesure où leur permettre de conserver des repères identitaires pourrait minimiser les risques d'acculturation ou d'assimilation de ces derniers, alors la place des bibliothèques apparaît essentielle dans ce processus d'entretien des racines culturelles.

Le cas de la langue arménienne est significatif. L'une des personnes interrogées précise en effet que la langue arménienne permet aux migrants de « garder leur arménité ». Dans la mesure où elle n'est pas considérée comme une langue officielle au sein des anciens territoires arméniens, sauf en Arménie, la langue survit uniquement parce qu'elle est parlée au sein des familles arméniennes. Notre interlocuteur ajoute qu'il existe au sein de la communauté une identité nationale très forte, qui peut s'expliquer par le génocide perpétré de 1915 à 1918, et à la suite duquel le peuple arménien s'est disséminé entre la République d'Arménie, le Haut-Karabagh et environ 70 pays. Seul un Arménien sur trois habiterait sur l'actuel territoire de la République d'Arménie<sup>32</sup>. La Maison de la culture arménienne recense 70 000 Arméniens environ en Rhône-Alpes, dont environ 700 familles sont installées à Villeurbanne. Cependant, même français, les migrants se considèrent toujours comme étant Arméniens. Notre interlocuteur évoque l'arrivée en France des premiers migrants Arméniens, qui se turent sur l'histoire de leur pays dans le but de s'intégrer plus rapidement à leur pays d'accueil. Puis, les fils et filles d'immigrés qui constituèrent la deuxième génération prirent la parole pour évoquer le génocide. Ce sentiment de fierté de l'identité arménienne, affirmée par le face-à-face entre Turcs et Arméniens sur la question du génocide, a depuis fait place à la volonté de se souvenir,

---

<sup>32</sup> Wikipédia. Diaspora arménienne. [en ligne] <[http://www.wikipedia.org/wiki/Diaspora\\_arm%C3%A9nienne](http://www.wikipedia.org/wiki/Diaspora_arm%C3%A9nienne)>

notamment pour la troisième génération d'immigrés. Le besoin de renouer avec leurs racines passe notamment par l'apprentissage de la langue arménienne.

Le même phénomène est observable au sein de la diaspora kurde. Selon une estimation de l'un de nos enquêtés, environ 3 000 ressortissants Kurdes seraient installés dans la région lyonnaise, pour un total de 120 000 personnes réparties sur l'ensemble du territoire français. L'action majeure de l'association vise en effet à encourager la pratique de la langue kurde, dans la mesure où elle fut interdite dans certains territoires du Kurdistan après la chute de l'Empire Ottoman. Le traité de Sèvres qui fut signé en 1920 et qui prévoyait la création d'un État kurde, n'aboutit pas et laissa finalement place à la séparation du territoire kurde après le traité de Lausanne, en 1923<sup>33</sup>. Ainsi le peuple Kurde fut-il divisé et contraint d'occuper les différents pays du Moyen-Orient : l'Irak, l'Iran, la Turquie et la Syrie, terres qui auparavant suivaient les frontières géographiques et qui appartenaient au peuple Kurde. A travers l'interdiction de la langue, c'est donc l'identité Kurde toute entière qui fut niée. Notre interlocuteur précise également que la langue kurde, puisqu'elle n'est pas officielle sur les territoires du Kurdistan éclaté, est traditionnellement enseignée au sein de la famille afin de garder vivant le lien avec la culture d'origine. En revanche, la langue officielle du pays est enseignée à l'école, soient : l'arabe en Irak et en Syrie, le persan en Iran, et le turc en Turquie. Certaines personnes âgées se trouvent aujourd'hui en décalage avec la langue majoritaire parlée dans leur pays parce qu'elles n'ont pas acquis une scolarité solide.

Cet exemple montre à quel point la langue joue un rôle capital dans le processus d'intégration des individus au sein d'une société et à quel point la méconnaissance d'une langue conduit à des phénomènes de domination entre pouvoirs politiques et minorités. La communication étant rabaissée à un degré minime, il devient en effet très difficile pour les individus ne partageant pas la langue commune de trouver leur place dans une culture étrangère. Ces observations nous conduisent à questionner la place de la méthode à privilégier dans l'enseignement des langues étrangères pour que l'apprentissage soit réussi. Cela nous permettra de mieux situer les enjeux que doivent relever les bibliothèques.

---

<sup>33</sup> Wikipédia. Kurdistan. [en ligne] <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Kurdistan>>

## 1.2. L'enseignement des langues

### 1.2.1. Le processus d'apprentissage des langues : entre oralité, écriture et visuel

Si la grande majorité des acteurs rencontrés privilégient l'apprentissage de la langue orale avant d'aborder l'écriture, tous n'utilisent pas de méthodes visuelles. Citons le cas de l'un de nos interlocuteurs, qui, afin de faciliter l'intégration des arrivants Kurdes sur le territoire français, dispense des cours de français basés sur la pratique orale. Les alphabets kurdes et français étant latin, la transition entre les deux langues est relativement aisée. Notre interlocuteur précise qu'il enseigne les rudiments de la langue française écrite et orale à des groupes peu nombreux constitués d'adultes uniquement, dans la mesure où les enfants apprennent déjà le français en classe. Selon lui, le passage à l'écriture implique nécessairement le recours au visuel, dans la mesure où cela facilite le travail de mémorisation, notamment lorsqu'il s'agit de publics illettrés. Il base de ce fait une grande partie de son enseignement sur les images. De plus, il n'utilise pas de méthodes issues de l'édition mais s'inspire de ses propres recherches pour construire une offre adaptée à ses publics.

Un autre interlocuteur considère en revanche que tout apprenant n'a pas nécessairement besoin de visuel pour mieux intégrer l'apprentissage d'une nouvelle langue. Selon lui, l'utilisation d'un support visuel est uniquement valable pour le début de l'apprentissage de l'écriture, surtout lorsque l'alphabet est différent d'une langue à l'autre. Mais tous les apprenants d'une langue étrangère ont-ils besoin de passer à l'écriture ? La langue arabe, en particulier, est parlée par nombre d'individus, mais ces derniers sont relativement peu nombreux à savoir l'écrire. Notre interlocuteur précise donc que l'écriture n'est pas essentielle pour tous les apprenants. Certains entreprennent une démarche d'apprentissage de la langue avant tout pour savoir communiquer oralement. Par conséquent, à défaut de s'imprégner de l'écriture, tout un chacun a « besoin de s'imprégner d'une *culture* pour mieux apprendre la langue ».

### 1.2.2. Le passage d'une langue à l'autre, reflet d'une évolution entre différentes structures mentales

L'assimilation d'une nouvelle langue dépend en partie, selon l'une des personnes interrogées, de la langue d'origine de l'apprenant. Elle cite notamment l'exemple des personnes d'origine turque apprenant la langue française. De par son alphabet non latin et de son appartenance à la famille des langues ouralo-altaïques (langues d'Asie Centrale), le turc possède une structure très différente de celle du français. Il n'existe notamment pas de masculin ni de féminin, il n'y a pas d'article, le verbe se place à la fin et la phrase change de sens selon la présence d'affixes. Ces différences rendent la tâche d'apprentissage de la langue française relativement difficile pour des turcophones et nécessite de ce fait un « renversement complet de leur structure mentale ». Pour les immigrés Russes, Roumains ou Arméniens, ou pour les personnes dont la langue maternelle est d'origine latine, tels que l'espagnol et le portugais, l'assimilation du français est beaucoup plus aisée et rapide.

## 1.3. Les particularités du français langue étrangère

### 1.3.1. Le français langue étrangère : une notion aux multiples facettes

Au vu des différents entretiens réalisés, il apparaît que le terme de français langue étrangère est relativement imprécis d'un point de vue sémantique. Précisons tout d'abord que les publics apprenant la langue française dans les centres sociaux et les centres de formation peuvent être de natures diverses. Nous parlerons donc dans un premier temps de « public type FLE » lorsqu'il s'agira de non francophones apprenant la langue comme un français apprendrait n'importe quelle langue étrangère. La caractéristique que mettent en avant les enseignantes rencontrées est le fait que la plupart des apprenants ont un niveau de scolarité élevé. Elles insistent par ailleurs sur le fait que n'est pas enseignant de français langue étrangère qui veut. Maîtriser la langue française n'est en effet pas un critère suffisant pour garantir les capacités d'un individu à enseigner sa langue maternelle. Cela requiert une formation spécifique.

Ensuite, il semble que le terme de FLE, largement utilisé, ne convienne pas tout à fait aux réalités sociolinguistiques observables. Selon l'une des enseignantes, il est important d'ajouter au concept de français langue étrangère, la notion de langue

seconde. En effet, pour une personne francophone ou non francophone qui a suivi une partie de sa scolarité en français, comme cela peut être le cas dans les pays du Maghreb, le français ne peut certainement pas être considéré comme une langue étrangère. Le degré d'exposition à cette langue seconde, qu'elle ait pu avoir lieu dans un cadre familial, quotidien ou scolaire, détermine donc le niveau de maîtrise de la langue. Chez un public non-francophone, précise-t-elle encore, le français, qui est avant tout une langue *étrangère*, le devient de moins en moins au fur et à mesure de l'apprentissage. D'où l'importance de la notion de français langue étrangère *et* seconde.

### 1.3.2. L'exemple de la méthode Dialogue

Plusieurs des enseignantes rencontrées mettent en avant les avantages de la démarche Dialogue. Celle-ci consiste à placer l'apprenant au cœur des apprentissages à partir de ce qu'il est et de ce qu'il sait. Le but est d'activer ou de réactiver des potentiels et de l'accompagner dans l'appropriation de codes de l'oral et de codes de l'écrit. Cette démarche s'inscrit dans une progression en dent de scie parfois très longue. Le formateur doit savoir d'où partent les apprenants et jusqu'où il peut les emmener, en sachant que tous les apprenants ne partent pas tous avec le même bagage. Ce travail d'enseignement du français langue étrangère nécessite donc une grande force d'adaptation de la part du formateur.

Il est aussi important de mettre en place plusieurs séquences au sein même d'une séance. Certains incontournables doivent en faire partie, comme la phonétique, la discrimination auditive, l'articulation des sons, ou l'intonation linguistique. La dimension orale s'appuie par ailleurs sur un support (visuel, textuel ou sonore) qui a vocation à faciliter le passage à l'écrit. Il faut veiller à ce que les activités ne soient pas trop longues et à ce que les degrés de difficulté varient au sein d'une même séquence. Ces différents aspects nécessitent donc une formation spécifique. Comme le précise l'une des enseignantes rencontrées : « il ne faut pas d'amateurisme », les publics analphabètes et illettrés ne répondant pas aux mêmes besoins. L'analyse de cette distinction s'avère utile pour mieux comprendre les attentes des publics potentiels de la Mlis.

## **1.4. L'analphabétisme et l'illettrisme : des concepts proches et éloignés à la fois**

### **1.4.1. Une pédagogie basée sur le niveau de scolarité des apprenants**

Pour l'ensemble des formatrices de FLE interrogées, la frontière entre analphabétisme et illettrisme, bien que paraissant mince, joue une importance capitale dans les modes d'enseignement. Un public non scolarisé relève en effet des cours d'alphabétisation dans lesquels sont enseignés l'écrit et l'oral de base. Pour un public faiblement scolarisé, en revanche, on est davantage dans ce que l'on appelle les cours de post-alphabétisation, qui visent à consolider les bases. Un public illettré, enfin, est composé de personnes qui sont nées en France (même si elles sont d'origine étrangère), qui ont été scolarisées en France, mais qui ne possèdent pas les savoirs de base. Ces distinctions importantes permettent d'établir des objectifs d'apprentissage en fonction des différents niveaux. Les cours d'alphabétisation ont pour but d'enseigner les pré-requis. Les objectifs à atteindre doivent donc être très modestes. La question de la motivation semble également jouer un rôle central dans la réussite de l'apprentissage.

En ce qui concerne les cours pour publics illettrés, le but recherché est la réappropriation des codes de l'écrit. L'une des formatrices note que l'illettrisme est un terme spécifiquement français. Dans d'autres pays lui est préféré le terme « d'analphabétisme fonctionnel », désignant des personnes qui, dans leur langue maternelle - la langue d'enseignement ainsi que la langue parlée -, ont des difficultés d'accès à l'écrit. Contrairement aux publics FLE, les personnes en situation d'analphabétisme et d'illettrisme ont pour caractéristique commune des difficultés dans leur propre langue, soit parce qu'ils ont eu une scolarité écourtée, soit parce que leur formation initiale a comporté des lacunes. Il faut donc engager un processus d'apprentissage de l'apprentissage. Cela nécessite un long travail pouvant varier selon le degré de scolarité à la base, et dont le but recherché est l'autonomie. Dans l'absolu, il est possible pour tout un chacun de progresser dans sa langue maternelle, mais dans certains cas, un important travail en amont du passage à l'écrit est nécessaire.

#### 1.4.2. La nature des publics

Une autre interlocutrice évoque la difficile mixité des apprenants au sein des groupes d'alphabétisation. Selon elle, il existe actuellement une radicalisation religieuse et culturelle importante parmi les populations maghrébines fréquentant le centre social dans lequel elle enseigne le français. Cela entraîne la désertion des femmes en présence d'hommes, et inversement. La participation des femmes reste cependant massive. Les apprenantes sont soit primo-arrivantes, soit françaises immigrées de deuxième génération, la majorité étant originaire du Maghreb. Pour mettre un frein aux idées reçues, elle précise également que ces femmes, qui ont pour la plupart des difficultés avec la culture écrite dans leur langue maternelle comme dans leur langue seconde, et qui ont de ce fait souvent un faible quotient culturel, sont toutefois très préoccupées par la scolarité de leurs enfants. Cette observation coupe court aux préjugés maintes fois entendus quant au supposé désengagement des parents, notamment immigrés, dont les enfants ont une scolarité difficile. Cependant, force est de constater que la démarche d'apprentissage de la langue est très difficile à entamer pour des populations dont la priorité se situe autour de problèmes du quotidien. Par conséquent, un grand nombre de femmes fréquentant le centre social ne sont pas inscrites aux groupes d'alphabétisation. Si ces publics ont des difficultés à maîtriser l'écriture, quel lien entretiennent-ils alors avec les technologies numériques ?

#### 1.5. Les technologies de l'information

Le rapport aux TIC qu'entretiennent les responsables des différentes associations et centres culturels rencontrés est variable. Si la demande de formation à l'informatique apparaît être relativement faible chez les actifs, elle semble en revanche plutôt forte chez les femmes au foyer et les personnes âgées.

Tout d'abord, les actifs semblent ne pas être concernés directement par la question de l'apprentissage de l'informatique dans la mesure où, de manière générale, ils maîtrisent l'outil informatique. Selon nos interlocuteurs, plus le degré d'études des individus est élevé, plus il y a de chances que leurs compétences en informatique le soient également.

Ensuite, en ce qui concerne les femmes au foyer et les personnes âgées, deux tendances sont observées. La majorité des interlocuteurs constate, d'une part, que nombre de

personnes ayant émigré en France il y a plusieurs années, voire plusieurs dizaines d'années, ont tendance à s'intéresser de plus en plus aux technologies numériques, notamment pour garder, voire parfois reprendre le contact avec leurs familles restées dans leur pays d'origine. La demande pour les cours d'informatique de base est exprimée en grande partie par des personnes soit n'ayant pas bénéficié d'une longue scolarité, soit n'ayant pas l'usage de l'informatique dans leur pratique professionnelle quotidienne, ou ayant à la fois un faible degré de scolarité et n'exerçant pas d'activité professionnelle. Cela peut expliquer pourquoi la majorité des demandes enregistrées par nos divers interlocuteurs vient de femmes ayant consacré leur vie à s'occuper de leur famille, ou de personnes âgées désireuses de s'adapter à un univers numérique qui leur est inconnu. Précisons toutefois que pour pouvoir être analysée dans sa globalité la relation entre nouvelles technologies et individus ne saurait être réduite aux catégories socioprofessionnelles décrites ici. Nous ne faisons état ici que de données extraites des différents entretiens menés.

Certains interlocuteurs, d'autre part, observent au contraire un rejet des nouvelles technologies de la part des personnes citées ci-dessus. Celles-ci semblent ne pas exprimer l'envie de se former à l'informatique, et préfèrent laisser le soin à leurs enfants de s'y intéresser pour elles. En d'autres termes, nous pouvons parler ici de fossé cognitif qui oppose lettrés et illettrés. Cette opposition est une problématique de « littératie »<sup>34</sup>, c'est-à-dire d'adaptation aux moyens de communication modernes mis à disposition. Nous pouvons la relier à celle des bibliothèques : constituer une offre documentaire adaptée à des publics illettrés suffit-il pour les faire venir en bibliothèque ?

## **1.6. La vision des bibliothèques : un rapport paradoxal**

### **1.6.1. Entre crainte et désir**

Selon les acteurs sociaux, faire franchir la porte de la bibliothèque à des publics en difficultés sociales est vraiment un défi. Plusieurs d'entre eux parlent d'« un lieu effrayant ». L'une d'entre eux précise qu'« il faut désacraliser cet endroit. Parce que si on n'a jamais eu l'habitude d'y aller, on n'ira jamais seul ». Elle reconnaît cependant

---

<sup>34</sup> Terme élaboré par l'anthropologue Jack Goody (Université de Cambridge).

que faire venir un groupe d'apprenants avec un accompagnateur de l'association permet d'installer un climat de confiance. Cela permet de recréer des repères sociaux perdus. Les accueils de groupe en bibliothèque sont donc encouragés par les associations, à condition toutefois qu'ils soient adaptés à leurs publics.

Une interlocutrice évoque le déroulement de visites à la Mlis il y a de cela quelques années. La forme des accueils qui étaient proposés n'était selon elle pas adaptée aux publics des centres sociaux. Elle déplore en effet le fossé culturel entre les préoccupations des participants et celles des bibliothécaires. Par exemple, commencer la découverte de la bibliothèque par l'artothèque est, selon elle, en profond décalage avec l'action que mènent les formateurs, qui essaient au contraire de sensibiliser les groupes au fait qu'ils vont voir des livres. Commencer par montrer des tableaux d'art contemporain pour lesquels les groupes ne peuvent pas adhérer sans y avoir été préparés est selon elle à proscrire. Pour améliorer le déroulement de ces accueils, elle conseille d'expliquer le fonctionnement de la bibliothèque de manière très brève. Les personnes qui font partie des groupes d'apprentissage du français ne retiendront pas l'information, dans la mesure où elles ne maîtrisent en général pas plus de 200 mots de vocabulaire. Il est donc relativement difficile pour elles de comprendre le langage parfois complexe des bibliothécaires.

Proposer des beaux-livres dans lesquels sont exposées des photographies de paysages ou de recettes de cuisine trouve en revanche un impact fort. Permettre à des personnes qui ne connaissent pas les bibliothèques de déambuler dans les rayons et de toucher les livres reste le moyen le plus pertinent de les introduire dans un univers qui leur est inconnu. Les personnels bibliothécaires ayant tendance à appréhender le fait de s'adresser à des publics qu'ils connaissent peu et qui ne partagent pas les mêmes références culturelles, il est nécessaire de consacrer une heure de préparation des accueils avant la visite avec l'animateur de la bibliothèque.

#### 1.6.2. La place de l'autoformation en question

L'autoformation n'apparaît pas compatible avec des publics qui ne sont pas suffisamment autonomes, ni à l'aise avec l'écrit. Cela pose la question de la pertinence des collections de méthodes d'apprentissage des langues en bibliothèque. Si celles-ci sont très utiles pour un public de formateurs, elles ne peuvent cependant pas répondre

entièrement aux besoins des apprenants en dehors de tout contexte d'apprentissage personnalisé. La langue étant une discipline vivante, les outils pour la maîtriser ne semblent être que complémentaires. Ils peuvent difficilement remplacer les enseignants. L'un de nos interlocuteurs constate qu'il est fréquent de voir arriver de nouveaux apprenants dans les cours de langue après avoir abandonné les méthodes qu'ils avaient achetées dans le commerce, et dont le coût est par ailleurs très élevé. Ces derniers estiment que l'apprentissage est facilité lorsque les cours sont donnés par un professeur. Selon notre interlocuteur, les méthodes de langue sont « désincarnées » et requièrent une discipline de travail plus importante encore que dans le cadre d'un enseignement d'humain à humain. Les utiliser comme unique support semble donc proscrit, à moins de disposer d'une grande autonomie et d'une grande rigueur.

Un autre interlocuteur souligne qu'il base ses méthodes d'enseignement sur son expérience. Il propose en effet des cours « à la carte », afin que chaque étudiant bénéficie d'une méthode adaptée à sa demande. Il insiste principalement sur la primauté de la relation entre le professeur et son élève, ce qui implique qu'il soit défavorable à l'utilisation de méthodes d'autoformation. Les méthodes de langue que l'on propose en bibliothèque sont à ses yeux peu satisfaisantes dans la mesure où elles marquent trop de distance entre la langue de l'apprenant et la langue nouvellement apprise. Le contact humain lui semble donc être une nécessité absolue pour pouvoir prétendre à la transmission de connaissances dans des conditions optimales. En d'autres termes, si l'on en croit ces deux interlocuteurs, proposer des méthodes de langue en bibliothèque ne peut être pertinent que dans le cadre d'un apprentissage suivi par un professeur. Cela pose donc la question du rôle de la bibliothèque : doit-elle se contenter de faire entrer dans ses collections des méthodes de langue qui apparaissent peu satisfaisantes, ou doit-elle construire un environnement facilitant les démarches d'apprentissage de ses usagers ? Ne serait-ce pas envisageable pour la Mlis d'organiser des cours de langue en partenariat avec les associations rencontrées ?

## **2. Bilan des observations et seconds résultats de l'enquête**

Pour faire suite à notre partie consacrée à l'auto-analyse, dressons un bref bilan des entretiens menés pour mieux éclairer nos postulats de départ, et nuancions notre démarche. À la lueur des résultats obtenus, il apparaît que le lien entre construction de

l'identité et apprentissage de la langue est fort. Élaborons alors l'hypothèse qu'une population qui conserve un rapport fort avec sa culture d'origine acquiert plus de possibilités de connaître son identité. Ce sont ces repères identitaires qui peuvent lui permettre de mieux s'insérer dans une culture d'accueil. Selon ce raisonnement, l'une des conditions d'une intégration réussie résiderait dans la mise à disposition de moyens permettant à des communautés migrantes de garder un lien avec leur identité, notamment par la pratique de la langue.

Néanmoins, il nous semble important de nuancer les résultats obtenus. Notre enquête ne nous a pas conduits à confronter les propos de divers individus appartenant à une même culture. Nos observations reflètent tantôt l'opinion de responsables d'associations ayant une forte légitimité au sein de leur structure, tantôt celle d'acteurs au rayonnement moindre s'efforçant cependant de conserver leur influence existante. Dans les deux cas, rien ne peut garantir que leurs observations soient représentatives du reste de leurs communautés et qu'il ne s'agisse pas là de préjugés. Nous avons donc construit notre raisonnement en ayant conscience de ses limites et avons accordé une confiance mesurée aux dires de nos différents interlocuteurs. Dans l'hypothèse où les discours recueillis ne seraient pas tous représentatifs, précisons tout de même qu'il était important de les prendre en compte dans notre travail dans la mesure où ils faisaient état d'éléments que cherchait à connaître la Mlis : des précisions quant aux attentes et aux besoins de leurs publics. Sans surprise, l'ensemble des personnes rencontrées souhaiterait vivement que la Mlis et que les équipements culturels de proximité en général s'ouvrent davantage aux populations allophones installées à Villeurbanne.

Ainsi pouvons-nous affirmer que les bibliothèques publiques ont un rôle important à jouer en termes de promotion des langues étrangères, dans la mesure où elles contribuent tout comme l'école à l'émancipation des individus ainsi qu'au renforcement de leur construction identitaire. Cependant, les débats récurrents sur la difficile adaptation des bibliothèques aux publics en difficulté montrent que ces dernières peinent à incarner les missions sociales qui sont pourtant ancrées dans la notion de la lecture publique.

## **Partie 4 : Langues et bibliothèque**

### **1. La bibliothèque en tant qu'espace de dialogue interculturel**

#### **1.1. Les bibliothèques et le pluralisme culturel**

##### **1.1.1. Le pluralisme culturel recommandé par les associations de bibliothécaires**

Dans la mesure où il n'existe pas de loi sur les bibliothèques en France, la question de la pluralité ne fait pas l'objet de recommandations clairement énoncées. Les bibliothécaires s'appuient en partie sur le Manifeste pour la bibliothèque publique de l'UNESCO<sup>35</sup> et sur les directives concernant les communautés multiculturelles de l'IFLA<sup>36</sup>. Celles-ci encouragent à fournir « *un service égal à tous les groupes ethniques, linguistiques et culturels et selon les mêmes normes* », ainsi qu'à les pourvoir « *en matériel de bibliothèque et à faciliter l'accès aux services de réseaux d'information dans leur langue de prédilection, tout en reflétant leurs propres cultures sur une base équitable* »<sup>37</sup>.

La bibliothèque peut être définie comme un espace symbolique de partage, de transmission et de circulation des biens culturels. La mémoire commune et le patrimoine universel ont donc vocation à y être représentés. Or Dominique Tabah argue que « *les bibliothèques françaises ont longtemps privilégié la culture occidentale en se contentant de faire figurer dans leurs collections les auteurs ou les domaines étrangers les plus reconnus* »<sup>38</sup>. Étant donné qu'il existe des divergences de points de vue sur des notions

---

<sup>35</sup> Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture.

<sup>36</sup> Fédération internationale des associations de bibliothécaires.

<sup>37</sup> HOLMES, Anne, WHITEHEAD, Derek (dir.). Les Communautés culturelles : directives pour les bibliothèques. 2<sup>ème</sup> éd. Ifla, 1987, 1996. [en ligne] <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-f.htm>>

<sup>38</sup> TABAH, Dominique. Cultures étrangères, usagers étrangers et immigrés à la bibliothèque de Bobigny. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 40-46.

telles que la culture ou l'universalité dans les différentes cultures, elle s'interroge sur les politiques menées en faveur du pluralisme en France.

Chercheur à l'Institut de recherches sur le monde arabe et musulman, Vincent Geisser souligne le caractère contradictoire des débats entourant les missions de service public des bibliothèques<sup>39</sup>. Certains voient la bibliothèque comme l'opérateur d'une cohésion sociale forte, tandis que d'autres la considèrent comme la matérialisation d'une pluralité socioculturelle. Ces divergences semblent être à l'origine d'une stagnation caractéristique des bibliothèques publiques françaises concernant le pluralisme culturel, qu'il qualifie de ce fait de grand « impensé des bibliothèques ». Nous pouvons sans doute expliquer ce *statu quo* des bibliothèques<sup>40</sup> par la difficulté récurrente à aborder les questions d'intégration en France. Celle-ci renvoie sans cesse à la réaffirmation des fondements républicains comme garantie contre des dérives communautaires. Toutefois la montée des discriminations montre aujourd'hui qu'il existe des limites au modèle républicain. Si la société française tend à considérer les diversités comme un enrichissement, tel que l'a montré Dominique Schnapper, certaines cultures, notamment islamiques, continuent d'être écartées de l'espace public sous prétexte qu'elles ne reconnaîtraient pas les valeurs de la République. Notons cependant que d'une manière générale, les bibliothécaires ne sont pas opposés à l'intégration des diversités au sein de leurs collections. Celle-ci fait en effet partie de leurs missions. Vincent Geisser note néanmoins leur sentiment d'impuissance face à leurs autorités de tutelle.

La question de la pluralité linguistique en bibliothèque est éminemment politique. Elle ne se limite pas au champ professionnel des bibliothécaires. Le rôle des institutions dans les politiques d'intégration culturelle et sociale est différent selon que l'on se trouve en France, en Amérique du Nord ou dans les pays scandinaves. Le multiculturalisme n'y est pas considéré de la même manière. Il est à l'évidence difficile de prendre position pour l'une ou l'autre de ces visions (cohésion sociale contre multiculturalisme) dans la mesure où chacune présente des avantages et des inconvénients. Cependant, force est de constater que l'avance des bibliothèques des pays prônant le multiculturalisme est considérable en termes d'ouverture aux populations migrantes.

---

<sup>39</sup> GEISSER, Vincent. Le pluralisme culturel : l'impensé des bibliothèques publiques ? In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 56-61.

### 1.1.2. L'exemple des bibliothèques anglo-saxonnes et scandinaves

Le multiculturalisme observable dans les sociétés britannique, américaine et canadienne influe sur les bibliothèques. Ces dernières sont organisées en fonction des communautés qui composent le pays. De ce fait, les fonds en langues étrangères sont fortement développés et répondent largement à la demande du public, contrairement aux bibliothèques françaises qui usent en grande partie de leur pouvoir de prescription. L'offre documentaire des bibliothèques anglo-saxonnes a donc une coloration « grand-public ». Précisons également qu'il est courant de trouver des fonds dédiés aux primo-arrivants et qu'ils sont de manière générale relativement visibles. C'est le cas notamment des Collections multilingues pour les nouveaux arrivants de la Grande bibliothèque de Montréal, qui sont facilement repérables par le public puisqu'elles se situent dans un lieu de passage important. Ce fonds est composé d'ouvrages de fiction comme de documents pratiques sur l'histoire et le fonctionnement de la société québécoise.

Plus encore que les bibliothèques anglo-saxonnes, les bibliothèques scandinaves font aujourd'hui figures de modèle en termes de pluralité culturelle. On retrouve au Danemark, en Suède et en Norvège une volonté forte d'ouverture vers les publics migrants. Les bibliothèques de ces trois pays ont entre autres développé un système collaboratif d'acquisition et de catalogage de documents en langues étrangères<sup>41</sup>. L'objectif est de permettre au plus grand nombre de structures ayant peu de moyens de desservir des publics multilingues. Mutualiser les compétences du personnel maîtrisant des langues rares permet de reverser des notices complètes dans les catalogues des autres bibliothèques. Notons que l'on trouve souvent des notices abrégées dans les établissements qui ne possèdent pas de bibliothécaires parlant la langue des documents. L'exemple le plus significatif est celui de la Danish Central Library for Immigrant Literature, communément appelée Immigrant Library, au Danemark. Abritant une collection de 70 000 documents dédiés aux populations étrangères, elle est chargée d'assister les bibliothèques dans le choix, l'acquisition et le traitement des documents.

---

<sup>40</sup> Nous pouvons étendre le *statu quo* des bibliothèques aux institutions publiques en général (cf. le paragraphe 2.2.1).

Elle s'assure que les documents sont disponibles, informe les bibliothécaires sur la culture et la langue des immigrés, et sert d'intermédiaire avec les organisations d'immigrants. Ce système collaboratif ne peut qu'encourager les bibliothécaires à s'intéresser davantage à la question des publics multilingues, même si la pluralité culturelle n'y tient pas une place encore très affirmée.

### 1.1.3. La pluralité culturelle dans les bibliothèques françaises en question

#### 1.1.3.1. *La prédominance d'une culture dominante à l'origine du retard de la France ?*

Olivier Tasheau, directeur de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, évoque le champ culturel comme étant le lieu où s'affrontent domination et exclusion<sup>42</sup>. Selon lui, la question de la pluralité culturelle devrait être abordée en ayant conscience que le modèle républicain français surestime ses propres capacités d'intégration. En favorisant une culture dominante à vocation égalitaire, celle de la « pensée d'État », ce modèle ne permet pas aux minorités culturelles de s'approprier l'espace public. « *La notion de pluralité culturelle contient en elle l'idée d'une relative égalité entre les cultures, culture étant ici entendue dans un sens large et anthropologique qui définit le mode de vie et les différentes activités humaines : éducation, religion, vie économique, vie sociale...* »<sup>43</sup>. Parallèlement à cela, il précise que l'on a tendance à survaloriser le modèle multiculturel anglo-saxon et à le considérer comme étant un remède potentiel aux maux de la société française. Selon lui, si ce modèle reconnaît l'existence des cultures minoritaires, les communautés étrangères n'y sont que juxtaposées. Elles semblent s'ignorer les unes et les autres.

La diversité culturelle en France se résume selon Olivier Tacheau à une culture dominante, bien que l'acceptation des cultures minoritaires aille grandissante. Il définit

<sup>41</sup> BOUQUIN, Hélène. Les Langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 22-29.

<sup>42</sup> Olivier Tacheau est l'auteur de : Bibliothèque publique et multiculturalisme aux États-Unis : jalons pour repenser la situation française, mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 1998. [en ligne] <<http://www.enssib.fr>>

<sup>43</sup> TACHEAU, Olivier. De l'élu à l'exclu en passant par la bibliothèque. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 13-21.

la culture dominante comme étant un « *ensemble de critères sociétaux qui caractérisent à grands traits la population de nationalité française, possédant le droit de vote, ayant un travail, financièrement autonome, qui paie des impôts, écrit et parle le français, relève du socle religieux judéo-chrétien et développe des sociabilités dites standard : couple, famille amis* ». En marge de cette culture dominante coexistent des cultures minoritaires. Elles sont à l'heure actuelle encore peu représentées au sein des bibliothèques françaises dans la mesure où le corps des bibliothécaires appartient majoritairement à cette culture dominante.

Nous pouvons rapprocher de ce débat l'une des questions qui animent le monde bibliothéconomique français à l'heure actuelle : comment trouver le juste milieu entre prescription des bibliothécaires et demande des usagers ? Les bibliothèques perdant en moyenne 30 % de leurs usagers chaque année pour en gagner de nouveaux, faisant ainsi stagner le nombre d'inscriptions, il convient de s'interroger sur les raisons qui provoquent l'infidélité des lecteurs<sup>44</sup>. Certains estiment que pour enrayer ce phénomène, il serait nécessaire de rénover la conception du service public à la française en étant plus à l'écoute des usagers. Interrogé sur cette question, le sociologue Claude Poissenot défend l'importance de prendre en compte tous les goûts de lecture, y compris les moins académiques. Selon lui, « *il est logique que la culture dite commerciale soit représentée dans un espace culturel, (...) par souci que la bibliothèque prenne part à la culture de son temps* »<sup>45</sup>. S'il est difficile de faire un choix net entre ces deux visions antagonistes (la prescription qui est parfois en décalage avec les attentes des lecteurs *versus* les acquisitions dictées par la culture de l'audimat), il apparaît pertinent de privilégier la demande des usagers dans le cas qui nous intéresse. Cela contribuerait à faire des collections en langues étrangères un espace vivant ressemblant enfin à ses lecteurs.

#### 1.1.3.2. *Deux exemples illustrant la diversité culturelle : les bibliothèques de Bobigny et de Vénissieux*

Parmi les quelques bibliothèques publiques françaises ayant développé des collections et des services en langues étrangères, l'exemple probablement le plus cité est celui de la bibliothèque municipale de Bobigny (Seine-Saint-Denis). Cette ville rassemblant d'importantes communautés étrangères, notamment Chinoise, Tamoul et Turque, et étant

<sup>44</sup> SANTANTONIOS, Laurence. *Congrès de l'ABF. Pour ou contre l'audimat*. In : Livres Hebdo, 2008, n° 736, pp. 76-80.

<sup>45</sup> Claude Poissenot est sociologue et maître de conférences à l'IUT Métiers du Livre de Nancy. Il défend une vision novatrice des bibliothèques centrée sur la demande des usagers (<<http://penserlanouvellebib.free.fr/>>).

fortement marquée par le chômage, la reconnaissance des diversités est mise en avant par la bibliothèque et sa tutelle. L'ouverture vers des publics multilingues est donc le résultat d'une volonté politique forte. Le choix des langues à développer dans les collections a été effectué suite à une étude de terrain ayant permis d'identifier la population à desservir. A cette étude est venue s'ajouter une innovation encore peu répandue en France : un champ renseignant la nationalité lors de l'inscription des usagers, afin de pallier la faiblesse des statistiques nationales concernant le profil des usagers des bibliothèques. Si cette pratique ne semble pas emporter l'adhésion de l'ensemble des usagers dans la mesure où elle entre dans la vie privée des lecteurs, elle permet toutefois d'apporter des indications permettant d'éclairer les bibliothécaires sur les langues à développer en priorité. En d'autres termes, en plus de se baser sur une étude sociodémographique pour dresser un portrait de ses publics potentiels, la bibliothèque de Bobigny assure à travers son outil statistique un suivi de la satisfaction des usagers en recoupant les statistiques de prêt des collections en langues étrangères avec les indications de nationalité des lecteurs.

Précisons toutefois que la notion de nationalité ne suffit pas à renseigner les bibliothécaires sur la langue parlée par les usagers qui s'inscrivent à la bibliothèque. Comme le précise Marion Lhuillier, bibliothécaire à la Bibliothèque municipale internationale de Grenoble<sup>46</sup> : *« quelle langue prendre en compte pour déterminer les attentes d'un éventuel lectorat ? La langue de la nationalité déclarée, la langue parlée chez soi, la langue de l'un ou de l'autre des parents ? La notion est plus complexe à cerner qu'elle n'en a l'air... »*. Si l'identification des publics multilingues s'avère nécessaire, elle est donc difficile à mettre en œuvre.

Notre second exemple concerne la bibliothèque de Vénissieux (Rhône). Le réseau de lecture publique, et plus particulièrement la Médiathèque Lucie Aubrac, dessert en partie une population multiculturelle concentrée dans la banlieue des Minguettes. La configuration sociodémographique de la ville de Vénissieux étant fortement marquée par le chômage et les difficultés d'insertion sociale, la bibliothèque dispose de moyens relativement importants pour développer des projets avec les acteurs sociaux de la ville. Des aides lui sont notamment accordées dans le cadre du Plan local pour l'insertion et

---

<sup>46</sup> Les citations de M. Lhuillier sont issues de réponses à un questionnaire élaboré par nos soins au mois d'avril 2008.

l'emploi (PLIE). Comme le rappelle Mamadou Seck, responsable des accueils de groupes adultes et jeunes, les bibliothèques ne doivent pas occulter leurs missions sociales<sup>47</sup>. Il est donc nécessaire de mettre en œuvre des moyens humains et financiers si elles veulent développer une offre de services de qualité. Selon lui, « *On n'est pas dans une démarche de clientélisme mais dans une démarche de service* ». En accord avec ce principe, la médiathèque accorde une place de choix aux publics migrants grâce au développement et à la valorisation des collections de méthodes de langue et de fiction en langues étrangères qui sont regroupées au sein d'un espace dédié aux primo-arrivants. Les accueils de groupe sont aussi multipliés. Le premier contact établi avec les primo-arrivants se fait par le biais de visites découvertes dont l'objectif est de favoriser l'appropriation des lieux et des services de la bibliothèque. La médiathèque est donc présentée comme un lieu ressource qui a pour mission de s'adresser à l'ensemble de la population.

Un travail en amont est effectué avec les structures partenaires afin de définir les besoins des groupes souhaitant venir visiter les lieux. A titre d'exemple, un partenariat avec un institut de formation a été créé avec pour objectif de former les stagiaires de l'institut le fonctionnement des logiciels de bureautique. Cela leur permet ainsi de gérer leurs démarches administratives de manière autonome. Les ateliers proposés ne sont donc pas tous liés aux missions traditionnelles des bibliothèques. Notons que ce partenariat dépasse largement le cadre de l'échange unilatéral dans la mesure où la bibliothèque ne se limite pas à rediriger les publics vers une autre structure sociale, comme il est coutume dans la plupart des institutions culturelles. En plus d'accueillir des groupes réunis autour de thématiques sociales telle que la recherche d'emploi, elle invite les formateurs eux-mêmes à venir animer les ateliers qui requièrent des compétences fortes en médiation. Nous pouvons toutefois nous interroger sur les raisons de la rareté de cette initiative. Le sociologue Christophe Evans<sup>48</sup> souligne que contrairement aux pays anglo-saxons, on ne considère pas les bibliothèques françaises avant tout comme un lieu d'accueil pour les populations, mais comme un accès à de ressources. Pourquoi existe-t-il une telle différence de vision en France ?

---

<sup>47</sup> Les réponses de M. Seck sont extraites d'un entretien qu'il nous a accordé au mois d'avril 2008.

<sup>48</sup> M. Evans est spécialiste de la sociologie des publics. Il a accepté de nous guider dans notre étude.

## 1.2. Les questions que pose la problématique d'interculturalité en France

### 1.2.1. La peur du communautarisme en bibliothèque ou la non-reconnaissance des communautés

Le communautarisme est un défi central à la pluralité culturelle dans les institutions françaises. De la même manière que sont écartées les statistiques ethniques par peur de la discrimination raciale, on a tendance en France à ne pas reconnaître les différences entre les groupes ethniques. Or, comme le précise Dominique Tabah : « *on mesure aujourd'hui à quel point l'absence de reconnaissance peut entraver le processus d'intégration* »<sup>49</sup>. Cela confirme nos observations antérieures. Pourtant, le manque d'ouverture aux populations migrantes observé dans les bibliothèques françaises montre en creux à quel point la profession craint l'amalgame avec le communautarisme. La preuve en est : les initiatives américaines qui visent à créer des ateliers pour des groupes ethniques distincts sont qualifiées de « dérives ».

Le sociologue Claude Poissenot, qui défend la thèse selon laquelle reconnaître les minorités ne revient pas nécessairement à verser dans le communautarisme, alerte cependant les bibliothécaires. Selon lui, avant de craindre des dérives à l'américaine, il faudrait d'abord commencer par s'intéresser réellement aux publics multilingues dans les bibliothèques françaises<sup>50</sup>. Il souligne que les visions d'apparence opposée entre la volonté de la République d'intégrer et le désir des migrants de conserver leur identité d'origine ne sont finalement pas incompatibles<sup>51</sup>. L'individu contemporain s'accommodant du pluralisme en ne s'enfermant pas dans ses appartenances, il est selon lui possible d'allier chacune d'entre elle. Cependant, le problème de fond est selon lui que le modèle républicain n'est plus adapté à cette nouvelle conception de l'individu, dans la mesure où chaque individu s'affilie de toute façon à une appartenance de son propre chef. On ne peut donc pas contraindre les populations étrangères à « consommer » de la culture française.

---

<sup>49</sup> Dominique Tabah, op.cit, p.41.

<sup>50</sup> SANTANTONIOS, Laurence. *Incertains mais optimistes*. In: Livres Hebdo, n°729, 2008, p.63.

<sup>51</sup> Les observations de M. Poissenot ont été recueillies lors d'un entretien téléphonique au mois de mai 2008.

Aussi précise-t-il que les bibliothèques, à l'inverse de l'École qui est obligatoire et qui permet la socialisation, ne doivent pas enfermer, mais devenir des passerelles. Il apparaît nécessaire que les bibliothécaires fassent évoluer leur vision du métier, et plus particulièrement leur rôle de prescripteur. Tirer les usagers vers le haut accentue le décalage entre offre documentaire mise à disposition et demande des usagers. S'il concède que les bibliothèques deviennent de moins en moins élitistes, la demande des usagers n'est pas encore tout à fait prise en compte. À travers ce changement de paradigme, c'est la définition même de l'utilisateur qui est amenée à évoluer. Il faut abandonner le projet de départ qui était de faire évoluer les individus, et répondre à la demande de la population. Il suggère donc de construire un nouveau modèle pédagogique pour montrer que l'on peut faire autrement en France : reconnaître enfin les publics issus de l'immigration.

### 1.2.2. Langues d'études *versus* langues d'immigration

Une autre question liée à la pluralité culturelle en bibliothèque est d'ordre sémantique. Comme l'indique Marion Lhuillier, la tendance est à la persistance de la notion de langues d'immigration dans le vocabulaire professionnel. Or, « *dans l'état actuel de [s]es réflexions sur le sujet, il n'existe pas de langues d'immigration ni de langues d'étude, mais des langues tout court, avec lesquelles nous sommes amenés à travailler parce que les populations qui les parlent font partie de notre lectorat potentiel* ». Elle évoque un « *glissement sémantique associant une langue et une catégorie de ses locuteurs, en l'occurrence des immigrés* ». Notons que les langues que l'on a tendance à qualifier de langues d'étude ont elles aussi été en leur temps des langues parlées par les populations migrantes installées en France. Dans la région lyonnaise, c'est le cas de l'italien et du portugais.

Marion Lhuillier ajoute que « *ce glissement peut avoir des conséquences perverses, dans la mesure où l'on pourrait penser d'une part, que ces langues ne sont pas « développées », c'est-à-dire incapables de production littéraire - donc indignes des bibliothèques ?- D'autre part, que leurs locuteurs ne le sont pas non plus. En 1974, la 1<sup>ère</sup> circulaire évoquant les langues étrangères dans les bibliothèques recommandait d'acheter « des livres simples » pour ce type de lectorat. On projette ce faisant, sur la langue, des présupposés socioéconomiques concernant les conditions dans lesquelles a vécu ou continue de vivre une certaine partie de la population, qu'elle soit immigrée ou*

*non, étrangère ou pas* ». Cette opposition entre langues développées et langues d'immigration doit donc inviter à la prudence, notamment sur la notion de « simplicité » des documents. Le problème se pose toutefois pour les documents d'apprentissage du français en direction des publics analphabètes et illettrés. Ne paraît-il pas judicieux d'acquérir des livres en français simplifié pour faciliter l'apprentissage de la langue ? Ainsi, comme le précise Nicole Robine<sup>52</sup>, « *accepter la pluralité des façons de lire fait sortir de l'ombre une pluralité des publics* »<sup>53</sup>. Acquérir des documents dédiés à des publics spécifiques permettrait donc d'attirer de nouveaux publics. Cependant, la documentation qui concerne nos publics-cible est confrontée à nombre de contraintes en bibliothèque.

## **2. L'état de la documentation en langues étrangères : une offre éditoriale difficilement transposable dans les bibliothèques**

### **2.1. Les fonds en langues étrangères**

#### **2.1.1. Les difficultés liées au traitement des acquisitions**

L'une des difficultés majeures auxquelles sont confrontés les bibliothécaires est l'alimentation des fonds de langues. D'une part parce que l'offre éditoriale est peu satisfaisante, d'autre part parce que les compétences du personnel sont parfois insuffisantes. Le problème des compétences se pose notamment en termes de choix de contenus, puisqu'il est difficile de faire une sélection d'ouvrages lorsque l'on ne parle pas la langue du document. Il se pose aussi en termes de catalogage, puisqu'il est tout aussi difficile de renseigner une notice dans une langue autre que sa langue maternelle, surtout lorsqu'il s'agit d'alphabets différents de l'alphabet latin. Michelle Dumeix, bibliothécaire à Bobigny, précise qu'il est nécessaire de confier les tâches de retranscription de notices bibliographiques à des traducteurs lorsqu'aucun membre du personnel n'est en mesure de la faire<sup>54</sup>. Cette contrainte peut partiellement expliquer pourquoi les différentes langues sont bien souvent développées de manière inégale au sein des fonds de langues étrangères des bibliothèques municipales. Citons l'exemple du

---

<sup>52</sup> Chercheur en sciences de l'information à l'Université de Bordeaux.

<sup>53</sup> ROBINE, Nicole. Lire des livres en France : 1930-2000. Paris : le Cercle de la librairie, 2001.

fonds de russe à la Mlis, qui ne représente que 48 documents. Ainsi, même si la bibliothèque doit en principe desservir l'ensemble de la population, les difficultés de traitement des documents en langues étrangères ne lui permettent pas d'y parvenir aisément.

### 2.1.2. La surabondance de l'anglais

L'inégalité des collections de langues en termes de nombre d'ouvrage peut aussi s'expliquer par les déséquilibres de la production éditoriale. Marion Lhuillier souligne que l'offre anglo-saxonne est surreprésentée par rapport aux autres langues notamment sud-européennes et arabes<sup>55</sup>. Ce constat vaut pour la littérature traduite comme pour les documents sonores (audio ou vidéo). De plus, les genres littéraires n'étant pas représentés de la même manière selon les différentes cultures, on ne peut pas prétendre développer des fonds équitables. Elle évoque en particulier le fait que la littérature jeunesse existe peu dans la littérature arabe, ou que la langue berbère et les dialectes arabes, qui fonctionnent sur l'oralité, sont très peu représentés à l'écrit.

La surreprésentation de langues par rapport à d'autres, en plus de nous interroger sur la notion d'impérialisme linguistique, nous amène à la question de la pertinence du nombre de titres au sein d'un fonds documentaire. Faut-il établir un nombre minimal d'ouvrages à acquérir pour que l'offre soit pertinente et qu'elle constitue un attrait pour le public ? C'est ce que semble penser Michelle Dumeix, qui cite l'exemple du fonds en langue tamoul de la bibliothèque de Bobigny. Pourtant forte de 150 ouvrages en 2007, la collection en tamoul constituait une telle demande pour le public que la quasi-totalité des ouvrages était constamment empruntés. Les acquisitions ont donc été augmentées. Au vu de ce constat, elle considère que le nombre de 500 ouvrages paraît optimal pour offrir un large choix de titres aux lecteurs. Cela donne du sens aux collections en langues étrangères. En ce qui concerne la Mlis, seule la collection de fiction en anglais atteint ce chiffre. Quant aux fonds de français langues étrangères, d'autres contraintes émergent.

---

<sup>54</sup> Les citations de M. Dumeix sont extraites d'un entretien téléphonique qu'elle nous a accordé au mois de mars 2008.

<sup>55</sup> LHUILLIER, Marion. La bibliothèque municipale internationale de Grenoble. BBF, 2007, n° 3, pp. 52-57. [en ligne] <<http://www.enssib.fr>>

## 2.2. Le français langue étrangère

### 2.2.1. L'inadéquation des méthodes de langue pour les publics illettrés

Comme l'ont expliqué les différentes formatrices de français langue étrangère lors de la phase d'entretiens, les méthodes d'apprentissage de langue ne sont pas toujours adaptées aux publics qu'elles côtoient. C'est surtout le cas des publics de niveaux alphabétisation et illettrisme. Les références culturelles développées dans les méthodes sont souvent éloignées du domaine du connu des apprenants, notamment pour les femmes d'origine maghrébine venant d'un environnement rural. La difficulté principale réside donc dans la possibilité de trouver sur le marché de l'édition des ouvrages qui s'adressent de manière concrète à ce type de public en usant d'exemples connus. Une formatrice en particulier pose toutefois la question des références culturelles. Elle met en garde sur le fait que mettre à disposition des méthodes se basant sur les situations du quotidien vécues par certains immigrés - comme c'est le cas de la méthode *Lire et écrire* publiée chez L'Harmattan, qui met notamment en scène des mères et leurs enfants - pourrait avoir comme conséquence le cloisonnement des publics dans leur seule culture d'origine. Cependant, elle constate que l'utilisation de ce type d'ouvrages s'avère souvent bénéfique, dans la mesure où ils permettent d'établir des points d'accroche entre les apprenants et des supports écrits.

### 2.2.2. Quelle offre pour quels publics : la question des livres pour la jeunesse

Comme le souligne Michelle Dumeix, la question centrale à la démarche de constitution d'un fonds est de savoir ce qu'il est bon de proposer aux publics qui apprennent à lire. Se pose notamment le problème de l'offre éditoriale pour un public d'adultes illettrés. Selon elle, leur donner à lire des documents pour la jeunesse est à proscrire dans la mesure où ils pourraient considérer ce choix comme étant dégradant. Une meilleure solution serait selon elle de repérer des documents de niveau de lecture « simple » contenant principalement des photos et peu de texte, dans les collections courantes pour adultes. Mais écarter totalement les documents pour la jeunesse est-il pour autant la solution à adopter ? Comme le précise Bénédicte Arteaga-Chazalan, bibliothécaire à la Médiathèque Jeunesse de la Mlis, il existe une telle richesse dans la production éditoriale pour la jeunesse qu'il est aisé de repérer des albums abordant des thématiques

s'adressant aussi bien à des enfants qu'à des adultes. Les auteurs jouent précisément sur les différents niveaux de lecture au sein d'un même livre. Dans cette perspective, nous conseillons d'effectuer un repérage de documents à la fois dans les documents pour adultes que pour enfants. Afin d'éviter d'infantiliser les adultes en démarche d'apprentissage de la lecture, il convient ainsi de présenter ces sélections d'ouvrages dans un espace unique dédié aux apprenants du français, étrangers ou pas.

### 2.2.3. Les considérations à prendre en compte lors de la constitution d'un fonds dédié aux primo-arrivants

Si certains considèrent comme dégradant le fait de mettre à disposition d'adultes des livres pour la jeunesse, nous pouvons tout aussi bien nous interroger sur le bien fondé de créer un espace dédié aux migrants. Le fait de mettre en lumière un fonds d'apprentissage du français est nécessairement basé sur la notion de différence, puisque l'on reconnaît qu'une partie du lectorat ne partage pas la culture commune française. Notons que l'idée même de différence constitue le point de départ de notre étude et que nous la considérons comme une richesse.

Comme le but recherché en créant un fonds « Primo-arrivants » est de faciliter l'adaptation à la langue française, il semble que l'on incite par là même les étrangers à adopter la culture légitime française. Or, si cela peut certes favoriser le processus d'intégration des primo-arrivants, cela ne doit pas être la seule vocation d'un tel projet. Construire un fonds dédié aux migrants doit selon nous aussi avoir pour but de mettre en valeur leurs cultures d'origine. Constituer une offre pour des publics français ou pour des publics étrangers relève de la même démarche, à condition que l'on n'adopte pas un « point de vue franco-français » lorsque l'on s'adresse à des individus dont les cultures ne sont pas françaises, voire occidentales. Mais comment échapper à ce phénomène en bibliothèque, dans la mesure où le fait même de sélectionner des ouvrages et de les classer selon une norme est le reflet de la culture légitime en vigueur dans un pays ? Comment composer avec une classification héritée d'un système de pensée nord-américain, la Classification Décimale Dewey, qui ne fait pas l'unanimité chez les bibliothécaires français tant elle est parfois éloignée de visions non occidentales ? De la même manière, comment lutter contre la tentation encore forte des bibliothécaires à vouloir faire évoluer le lecteur en mettant à sa disposition des livres plus « légitimes » que ceux qu'il était venu chercher ?

#### 2.2.4. L'élévation des goûts de lecture en question

La question de la nature des documents dédiés aux apprenants du FLE soulève le problème récurrent des bibliothèques quant à la « validité » des genres documentaires. Peut-on continuer à penser que disposer des documents aux contenus intellectuels avérés à proximité de contenus plus populaires peut réellement élever les goûts de lecture chez les usagers ? La question ne devrait-elle pas être « les usagers lisent-ils ? » plutôt que « que lisent les usagers ? ». En ce qui concerne les apprenants en FLE, Michelle Dumeix souligne qu'il est important que les personnes lisent, puisque le but est d'encourager à la pratique de la lecture autonome. L'enjeu ne semble donc pas tant être de tendre vers une qualité de la lecture, entendons par cela lire des textes littéraires, mais davantage vers la pratique de la lecture elle-même. Les documents dédiés aux publics dits « empêchés »<sup>56</sup> doivent être sélectionnés de manière rigoureuse, mais il serait vain d'espérer façonner les goûts de lecture en introduisant des documents de niveau de lecture simple dans le seul but d'encourager les lecteurs à se diriger ensuite vers des lectures plus intellectuelles. Peut-être est-il plus judicieux d'encourager la lecture plaisir.

### 3. Les solutions envisageables au sein du réseau de lecture publique de Villeurbanne

#### 3.1. Des collections en langues étrangères répondant à la demande des usagers

##### 3.1.1. Réflexions sur la politique documentaire

Les fonds de langues étrangères sont à l'heure actuelle, rappelons-le, développés de manière aléatoire, et ce pour les raisons déjà évoquées de méconnaissance des publics, d'inégalités dans la production éditoriale, ainsi que de difficultés de traitement matériel des documents liées à l'absence de pratique de certaines langues étrangères par le personnel bibliothécaire. Précisons toutefois que pour orienter les futurs choix d'acquisition, il serait nécessaire, en premier lieu, d'effectuer une analyse fine des fonds en langues étrangères, afin de connaître leur état de vétusté. En second lieu, il serait plus que nécessaire d'adopter une politique documentaire afin d'arrêter des critères de

---

<sup>56</sup> Sont notamment considérées comme publics empêchés les personnes âgées, handicapées, incarcérées, ou en situation d'illettrisme.

sélection éclairés et, ainsi, cesser d'acquérir de nouveaux documents en « version originale » de manière empirique. L'orientation de la politique documentaire dépendra, à terme, de la vision que les bibliothécaires de la Mlis défendront : soit une définition de leur bibliothèque en tant que pôle d'excellence privilégiant de ce fait l'acquisition de documents pointus, soit une vision de la Mlis en tant que bibliothèque de proximité favorisant les documents grand public. Les propositions qui suivent constituent une ébauche de politique documentaire envisageable au sein du réseau de bibliothèque de Villeurbanne, et plus particulièrement à la Maison du Livre, en matière de langues étrangères.

Notons que la réorganisation des collections en projet à la Médiathèque Adultes de la Mlis prévoit de créer un fonds « Insertion, emploi, formation » pouvant notamment intéresser les publics en démarche d'insertion et rassemblant entre autres des guides des métiers, des ouvrages de préparation aux concours, des documents juridiques sur le code du travail, ainsi que des méthodes de français langue étrangère. Nos propositions concernant le fonds de français langue étrangère pourraient potentiellement trouver leur place au sein de ce futur espace. De plus, il nous semblerait pertinent de rapprocher les collections de méthodes de langue et de fiction en langues étrangères à l'avenir. Mais le projet de réorganisation n'ayant pas suivi cette orientation, nous ne développerons pas davantage ce dernier point.

### 3.1.2. Les priorités de langues à développer

Selon les communautés linguistiques rencontrées et les observations émises par les différents professeurs de français langues étrangères côtoyant des apprenants d'origine étrangère, certaines langues apparaissent prioritaires et pourraient faire l'objet d'un développement des collections accru, alors que d'autres semblent moins pertinentes. Ainsi, il semblerait que l'espagnol, dont le fonds est surreprésenté à la Médiathèque Adultes par rapport aux autres langues, en dehors de l'anglais, ne constitue plus un lien fort pour l'identité culturelle des immigrés Espagnols installés dans la région. Nous pouvons donc penser qu'un tel fonds s'adresse désormais davantage à un public français s'intéressant à la culture hispanique, plutôt qu'à des ressortissants Espagnols eux-mêmes. De ce fait, il n'apparaît pas essentiel de continuer à fortement l'étoffer, mais simplement d'acquérir les quelques titres incontournables qui paraissent occasionnellement, en se basant en partie sur leur succès en Espagne.

Les mêmes recommandations peuvent être appliquées à l'allemand, à l'italien, et au portugais. Précisons tout de même que nous n'avons pas eu l'occasion de rencontrer de membres issus de ces communautés linguistiques lors de notre phase d'entretien, et que nous ne sommes donc pas en mesure de donner les raisons de la stagnation des prêts, ni d'expliquer si celle-ci est le reflet d'un manque d'adéquation entre le fonds documentaire et les attentes du public concerné.

L'anglais, en revanche, qui représente encore une hégémonie linguistique au niveau mondial, apparaît être un compromis intéressant pour des primo-arrivants qui ne sont pas représentés en bibliothèque et qui ne maîtrisent pas encore le français. Nombre de migrants parlent et lisent l'anglais, qu'ils viennent d'Europe de l'Est, d'Amérique du Sud ou des pays asiatiques. C'est le cas de primo-arrivants d'origine albanaise interrogés après être allés à leur rencontre alors qu'ils déambulaient dans les rayons. Afin de satisfaire à leurs besoins potentiels de lecture, un large choix de documents en anglais, tous supports confondus, pourraient ainsi être constitué. Cela leur permettrait d'accéder à une culture de loisirs. Pour cela, il conviendrait d'acquérir davantage de romans à succès, afin de rendre le fonds documentaire actuel plus attractif. Par ailleurs, la question de l'abandon des acquisitions de documentaires évoquées au sein de l'équipe apparaît problématique. Puisque les migrants nouvellement arrivés ne parlent pas encore le français, mettre à leur disposition des documentaires semble tout aussi pertinent que leur proposer des livres de fiction. Des guides touristiques de la région en anglais, notamment, seraient sans doute un choix à privilégier. Il semble en effet particulièrement indiqué de développer une collection de documents pratiques, afin que la bibliothèque puisse pleinement jouer son rôle de passeur d'information.

D'autres langues font l'objet d'une demande des interlocuteurs abordés pendant l'enquête. C'est le cas de l'arabe, du turc, du russe, du polonais, de l'arménien et de l'albanais. Pour ces langues se posent toutefois des problèmes d'approvisionnement et de traitement matériel des documents. En ce qui concerne l'arabe, une solution a d'ores et déjà été trouvée puisqu'un membre arabophone du personnel de la Maison du Livre se charge du catalogage et de la translittération, une fois le choix des acquisitions effectué par le pôle littérature. L'arabe classique a été choisi au profit de l'arabe dialectal, dans la mesure où c'est la langue que lit la majeure partie de la population arabe. Notons que

les publics arabophones abordés pendant notre phase d'entretien a révélé deux aspects distincts : d'une part, certains interlocuteurs notent une tendance nette chez les arabophones qui lisent l'arabe (ce qui n'est pas le cas de toutes les populations, dans la mesure où la culture arabe repose fortement sur l'oralité) à lire des écrits littéraires classiques. D'autre part, la demande semble aussi être forte du côté de la littérature contemporaine, relativement plus accessible.

En ce qui concerne les autres langues citées, il semble difficile de définir de réelles priorités de développement tant qu'aucun membre du personnel ne pratiquera l'une d'entre elles, en particulier pour les langues n'utilisant pas l'alphabet latin et qui sont difficilement exploitables sur le logiciel de catalogage. Cependant, comme il est impossible d'attendre que la diversité culturelle devienne une réalité au sein des institutions publiques, ce qui est pourtant souhaitable, nous pouvons émettre une possibilité. Nos recommandations seraient de consulter les différentes associations rencontrées, puisqu'elles ont, à l'unanimité, souhaité travailler en partenariat avec la Mlis. Il serait en effet facile d'organiser un projet collectif de sélection de titres, voire une collecte de documents, auprès des diverses communautés étrangères. L'association polonaise rencontrée a d'ailleurs proposé de faire don d'un premier fonds de livres pour aider la bibliothèque à se lancer. Cette collaboration avec le tissu associatif serait à l'évidence un formidable exemple de reconnaissance des populations migrantes, puisqu'elle garantirait un échange bilatéral entre une institution qui cherche à s'ouvrir à la diversité culturelle, et des publics qui souhaitent être plus visibles dans l'espace public.

### 3.1.3. Les types de ressources à privilégier

#### 3.1.3.1. *Les documents de français langue étrangère et de langue seconde à intégrer au fonds « Primo-arrivants »*

Au vu des résultats d'enquête, il apparaît que les publics auxquels pourrait s'intéresser la Mlis sont, pour certains, en recherche de documents concrets de niveau de lecture simple. Les livres concernant les domaines de la cuisine et des voyages sont cités par la majorité des enquêtés, et constitueraient selon eux les points d'accroche qu'évoquait Michelle Dumeix sur la question du lien entre la bibliothèque et les personnes peu habituées à fréquenter les institutions culturelles. Il paraît alors pertinent de penser un fonds dédié aux populations migrantes à part entière – malgré les considérations du

paragraphe 4.2.3 – afin de casser la tendance des institutions françaises à ignorer la diversité culturelle. Cela permettrait d’assurer à ces publics une visibilité et une reconnaissance de leur différence dans l’espace public. Notons que les publics concernés par cette initiative peuvent tout aussi bien être des primo-arrivants que des personnes en situation d’illettrisme, qu’elles soient immigrées de longue date ou françaises d’origine.

Au sein de ce fonds « Primo-arrivants » pourrait être rassemblées deux thématiques : d’une part, des documents présentant la culture française de manière adaptée pour faciliter l’intégration des migrants ; d’autre part, des documents permettant de créer un lien avec les cultures d’origine des primo-arrivants afin d’éviter des phénomènes d’acculturation, voire d’assimilation. La première thématique pourrait présenter les méthodes de français langue étrangère, des collections de livres réécrivant les œuvres phares de la littérature française dans une langue simplifiée, ainsi qu’une sélection d’albums, pour la jeunesse comme pour les adultes, abordant notamment les modes de vie « à la française ». La seconde thématique aborderait des livres bilingues présentant l’avantage de mettre en regard deux cultures – celle du pays d’origine des migrants et celle de leur pays d’accueil -, des livres de cuisine du monde permettant de valoriser les traditions gastronomiques qui sont partie intégrante de l’identité des migrants, des livres de beaux-arts et des guides de voyage donnant à voir toute la richesse du patrimoine des régions du monde dont sont issus les migrants, ainsi que des documents sonores : textes lus et musique du monde. Pour constituer un fonds relativement conséquent en termes de choix de titres et de nombre de documents, il conviendrait de dégager un budget à part entière pour le fonds « Insertion, emploi, formation ».

### 3.1.3.2. *La fiction et les documentaires en langues étrangères*

En ce qui concerne les documents de fiction en langues autres que le français, il est pertinent de mettre l’accent sur les auteurs contemporains afin de redynamiser un fonds vieillissant. Puisque les lecteurs de littérature en « version originale » - que sont, en partie, les étudiants inscrits dans des cursus de langue - ont déjà accès aux œuvres classiques au sein des bibliothèques d’UFR des universités, sans doute serait-il judicieux d’offrir, à la Mlis, une alternative orientée vers la lecture plaisir. La priorité pourrait donc être donnée à des titres grand public plutôt qu’à des documents pouvant servir à des travaux de recherche, le but ultime étant de pouvoir proposer aux migrants un choix

de livres à succès en provenance de leur pays d'origine. La question des traductions se pose alors. Faut-il acquérir des classiques français traduits en langue arabe, ou des polars d'auteurs scandinaves traduits en anglais ? Si l'on considère que certains primo-arrivants ne parlent pas le français à leur arrivée, on peut envisager l'achat de quelques best-sellers traduits en anglais. Quelques classiques français traduits dans les différentes langues étrangères peuvent également être acquis pour créer un pont entre les cultures. Cependant, il paraît raisonnable de ne pas y consacrer une grande part du budget, ni en faire un axe majeur de la politique documentaire.

Rappelons que le but de l'étude menée était d'aller à la rencontre de nouveaux publics potentiels afin de relancer la fréquentation. Par conséquent, il ne nous paraît pas raisonnable de recommander le développement d'un pôle d'excellence en langues étrangères, dans la mesure où la bibliothèque de Villeurbanne ne peut pas prétendre « rivaliser » avec les bibliothèques spécialisées de la région, faute de publics et de moyens financiers. Une politique documentaire à dominante grand public serait donc souhaitable. Cette orientation peut légitimer le fait que l'on accorde de l'importance à des lectures moins académiques que dans le fonds Littérature par exemple, sans que cela ne signifie nécessairement qu'il faille proscrire les œuvres classiques, ni être moins exigeant sur la qualité des contenus. Un réassort des collections pourrait être envisagé après une analyse fine des collections de fiction pour chacune des sept langues (anglais, allemand, arabe, espagnol, italien, portugais et russe), afin de compléter les fonds par des titres jugés essentiels qui seraient manquants, certains classiques notamment, ou pour remplacer certains documents en mauvais état.

### 3.1.3.3. *Les méthodes de langue*

Comme l'attrait du public pour les méthodes de langue est toujours perceptible, il convient de poursuivre leur acquisition et d'élargir davantage le choix de méthodes de français langue étrangère audio. En effet, nous recommandons de privilégier les supports CD et CD-Rom puisque la plupart des usagers sont maintenant équipés d'ordinateurs. Quelques prêts de méthodes sur cassette audio sont toutefois encore enregistrés à l'heure actuelle, mais sont minimes. Le point le plus important sur lequel nous insistons est qu'il paraît nécessaire de revoir la classification. Si un usager cherche une méthode de hongrois, par exemple, il doit se rendre en bout de travée pour atteindre un ensemble de documents correspondant à la catégorie des langues finno-ougriennes dans la

classification Dewey. Seulement, il n'existe pas d'indication visuelle pour chacune des langues sur les étagères, dans la mesure où la bibliothèque ne possède parfois qu'un document par langue (comme c'est le cas du wolof). Comment l'utilisateur pourrait-il donc trouver le document qu'il cherche s'il ne connaît pas la classification Dewey, ce qui est le cas de l'ensemble des usagers, et si la signalétique n'est pas claire ? Il serait plus pertinent de ranger les documents par ordre alphabétique de langue et, pour cela, de revoir la cotation en précisant les trois premières lettres de la langue. Cela facilitera l'orientation des lecteurs.

#### 3.1.3.4. *Les périodiques*

Peu de demandes concernant les périodiques ont été formulées par les acteurs que nous avons rencontrés, mis à part pour une revue littéraire en arabe : Al Karmel. Il semble pertinent d'acquérir ce titre axé sur la poésie pour les publics arabophones les plus lettrés, notamment, qui constituent une part importante du lectorat potentiel. En ce qui concerne les autres langues, les taux de rotation montrent que l'attrait est plus grand pour les revues à vocation « pédagogique » que pour les journaux. Si le budget le permet, il conviendrait donc de diversifier l'offre de langues qui à l'heure actuelle est très limitée.

#### 3.1.3.5. *Les ressources électroniques*

Afin de compléter l'offre de méthodes de langues, il peut être envisagé de développer un service électronique : *Rosetta Stone*. La Bibliothèque municipale Internationale de Grenoble l'a d'ores et déjà adopté et semble en être relativement satisfaite. Marion Lhuillier précise que cette méthode « *est tout à fait différente des méthodes habituelles, dans la mesure où elle repose sur un principe proche de l'immersion et ne fait jamais référence à des règles de grammaire, ni à des listes de vocabulaire, ni à des traductions vers la langue source. La langue d'interface est par ailleurs modulable en fonction de la langue d'usage de l'utilisateur mais avec un spectre relativement limité* ».

En ce qui concerne les publics analphabètes, illettrés, voire FLE, il existe des logiciels d'apprentissage du français relativement adaptés. C'est notamment le cas des logiciels Asso et Assimo, utilisés à la Médiathèque de Vénissieux. Ils permettent d'aborder la langue de manière ludique et aident les utilisateurs à développer des compétences de mémorisation.

Ces ressources électroniques pourraient notamment trouver leur place au sein du futur espace multimédia, en projet actuellement à la Maison du Livre, de l'Image et du Son. Parallèlement à cela, il pourrait être envisagé de faire une sélection de ressources en ligne en langues étrangères telles que presse quotidienne, radio, ou sites ludiques pour la jeunesse.

### **3.2. Des services dédiés aux populations migrantes apprenant le français**

#### 3.2.1. Faire de la bibliothèque un lieu d'accueil pour les apprenants et leurs enseignants

##### *3.2.1.1. Les accueils de groupes*

Les accueils de groupes existent déjà à la Maison du Livre et répondent à la demande de certaines associations d'aide à l'insertion professionnelle ou d'accueil de réfugiés. Afin de pérenniser l'action de ce service, nous pouvons établir quelques recommandations suite à notre observation d'autres bibliothèques de la région. Tout d'abord, il apparaît primordial d'intensifier les partenariats entre les associations et la bibliothèque pour deux raisons. La première est qu'en tant qu'équipement culturel de proximité, la bibliothèque se doit de desservir les publics les plus larges possibles. Qui serait mieux à même de connaître les groupes marginalisés et leurs besoins, qui échappent souvent à l'action des bibliothèques, que le tissu associatif ? La deuxième raison est que, en travaillant en étroite collaboration avec les associations, la Mlis devrait pouvoir étendre son rayonnement et augmenter la fréquentation du réseau de lecture publique. Il n'est pas question ici de viser une quelconque augmentation du nombre d'inscrits ni du nombre de prêts, mais bien d'encourager des personnes ne venant pas à la bibliothèque à y entrer pour la première fois. La formule d'accueil de groupe semble être la mieux adaptée, dans la mesure où elle permet une visite privilégiée des lieux à une heure où l'établissement est fermé au public.

Ensuite, il est impératif d'établir des objectifs précis avec l'accompagnateur des groupes avant chaque visite, afin de ne pas surcharger les participants d'informations qu'ils n'étaient pas venus chercher. De manière générale, il est préférable de faire une description très succincte du fonctionnement de l'établissement, sans trop entrer dans les détails des procédures d'inscription, puisque le but premier des visites n'est pas

d'encourager les personnes à acquérir une carte d'adhérent. Quelques précisions peuvent être apportées sur l'histoire du bâtiment, qui possède une architecture spectaculaire, en insistant sur le fait que ce lieu est ouvert à tous. Tous les espaces de la bibliothèque ne doivent pas être présentés, sauf s'il s'agit d'une demande de l'accompagnateur. Prenons l'un des contre-exemples cités lors d'un des entretiens, qui concernait un accueil de groupe à la Mlis il y a plusieurs années. Commencer la visite par l'artothèque, sous prétexte qu'elle se situe au niveau le plus bas du bâtiment, semble vain si le groupe n'a pas été préparé en amont à l'observation d'œuvres d'art contemporain. Cette pratique est trop déconnectée des objectifs poursuivis par l'accompagnateur, surtout lorsqu'il s'agit de publics qui ont eu très peu d'occasions de n'avoir ne serait-ce qu'un livre dans les mains. Il paraît donc au contraire raisonnable de consacrer la majeure partie du temps de la visite à présenter les livres eux-mêmes – quelques exemples de livres de beaux-arts et de voyages pouvant être mis en avant –, en laissant la possibilité aux visiteurs de s'appropriier les lieux. L'animateur de la visite devra encourager les groupes à déambuler dans les rayons et à ouvrir les livres qui les intéressent.

Enfin, il convient d'encourager la socialisation de ces « nouveaux arrivants à la bibliothèque » en les invitant à exprimer leurs attentes, leur vision de la bibliothèque, ou plus largement, les inviter à échanger sur leur environnement social, afin de permettre aux agents culturels de mieux comprendre leur mode de pensée. C'est en devenant acteurs que les visiteurs pourront se sentir écoutés par des représentants d'un monde qui, pour certains, leur est inconnu. Peut-être y trouveront-ils leur place grâce à un premier contact chaleureux avec le personnel bibliothécaire.

### 3.2.1.2. *Les cours de langues*

Le meilleur moyen pour la bibliothèque de s'inscrire dans une réelle démarche d'intégration des populations marginalisées serait de reconnaître l'action des associations, centres culturels, centre de formation, centres sociaux et autres, en mettant à leur disposition les locaux de la bibliothèque. C'est le cas de la médiathèque Lucie Aubrac de Vénissieux qui permet aux enseignants de dispenser des cours d'apprentissage du français aux publics des associations au sein de l'espace multimédia. Cette démarche offre deux avantages : premièrement, elle prouve que la bibliothèque peut devenir acteur de l'action sociale. Deuxièmement, elle permet de construire une offre adaptée à de nouveaux types de publics, puisque les animateurs « invités » peuvent

faire des suggestions d'achat d'ouvrages : les méthodes qu'ils utilisent en cours se retrouvent ensuite sur les rayons de la bibliothèque, et les participants aux ateliers peuvent les emprunter pour travailler en autonomie. De cette manière, la bibliothèque ne se résumerait plus à incarner un accès au savoir, mais deviendrait un lieu d'accueil à part entière pour les populations et les associations<sup>57</sup>.

En complément, il paraît pertinent d'installer des cabines de langues pour relayer les cours de langues et pour permettre l'utilisation des méthodes de langues de la bibliothèque sur place. Nombre d'interlocuteurs rencontrés lors de nos entretiens seraient en effet très favorables à la présence de cabines d'autoformation à la Mlis, dans la mesure où les cours de langues qu'ils donnent ne suffisent pas aux apprenants qui souhaiteraient pratiquer la langue orale plus régulièrement. Il conviendrait pour cela d'installer des cabines parfaitement isolées, afin de permettre aux utilisateurs d'effectuer des exercices de langue orale sans perturber ni être perturbés par les autres usagers de la bibliothèque. Précisons qu'il n'existe à notre connaissance aucun lieu public sur Villeurbanne ou sur Lyon mettant à disposition ce type de service. Ce serait donc l'occasion de développer un service novateur dans la région. Installer une seule cabine dans un premier temps pourrait permettre de tester la réactivité du public. Les différentes associations rencontrées grâce à notre étude constituant un public potentiel relativement large, il conviendrait par ailleurs de leur transmettre l'information en priorité.

### 3.2.2. Vers une production de documents d'apprentissage du français adaptés aux publics dits « empêchés »

Comme nous l'avons vu, il est courant chez les enseignants de français langue étrangère de développer leurs propres documents d'apprentissage, afin de pallier les lacunes ou les défauts des différentes méthodes publiées dans le commerce. Cela est notamment le cas pour les cours de français en direction des groupes d'alphabétisation. Ne serait-il pas pertinent, pour le réseau des bibliothèques de Villeurbanne, de s'inspirer de ce modèle ? Si son désir est de mettre l'accent sur ses fonds en langues étrangères dans le but de constituer un service de référence, il paraît en effet intéressant de produire ses propres documents. Cela permettrait de valoriser à la fois les collections et les compétences des

---

<sup>57</sup> Cf. les propos de Chrstophe Evans, p.59.

bibliothécaires. Les collections, d'une part, se verraient enrichies de documents répondant à des besoins réels de la population, permettant de ce fait un rééquilibrage de l'offre documentaire. Les compétences des bibliothécaires, d'autre part, seraient mises au premier plan, dans la mesure où la production de « documents maison » requiert une bonne connaissance du public et des compétences pédagogiques. Il s'opèrerait alors un basculement majeur entre prescription et édition. Par conséquent, les bibliothécaires seraient amenés à adopter une démarche réflexive, puisque devenir éditeur implique que l'on ait un regard critique sur le contenu d'un document que l'on valide et son organisation.

Cette nouvelle fonction renforcerait alors le lien entre professionnels et usagers, et serait la mise en œuvre d'une forme de médiation documentaire tant plébiscitée à l'heure actuelle. Cela renforcerait également le lien entre partenaires sociaux et bibliothécaires, dans la mesure où l'on ne peut pas envisager de développer une méthode d'apprentissage du français adaptée à des publics « empêchés » sans recourir à l'aide d'acteurs qui possèdent une expertise fine des besoins de ces publics.

### 3.2.3. La nécessité de faire participer l'ensemble du personnel

Il est souhaitable que les efforts de repérage des documents pouvant convenir à des publics analphabètes, illettrés, et FLE soient entrepris par l'ensemble du personnel. Le but est de mutualiser les expertises afin de constituer un fonds « Primo-arrivants » transversal reflétant l'ensemble des disciplines conservées à la Médiathèque Adultes. Chacun doit faire une sélection d'ouvrages dans les fonds qu'il connaît. L'intérêt de cette démarche est aussi de sensibiliser l'ensemble du personnel aux questions relatives à la lutte contre l'illettrisme. Nous pouvons nous appuyer sur l'exemple de la Bibliothèque municipale de Bobigny qui va jusqu'à encourager la polyvalence de ses agents lors du recrutement. Des bibliothécaires à profil de médiateurs sont recherchés. Ils doivent être formés à la fois au catalogage et à la sociologie des publics. Michelle Dumeix met d'ailleurs en avant le fait qu'il est nécessaire de s'appuyer sur une organisation des tâches partagée afin de ne pas centraliser les compétences d'accueil et de connaissance des pratiques chez un seul et unique membre du personnel. Nous recommandons de mettre en application ces observations au sein de la Mlis. La configuration actuelle doit être conservée, c'est-à-dire que la personne référente en

matière d'accueil de groupes doit continuer à faire le lien avec les associations partenaires. Mais il est aussi nécessaire de diviser les tâches d'animation. Cela contribuerait à renforcer l'intérêt de l'équipe à desservir les publics en voie d'insertion et en situations d'illettrisme.

En résumé, si la Mlis désire élargir ses publics dans le but de relancer sa fréquentation, la recommandation majeure que nous pouvons formuler est d'insister sur la médiation. Pour cela, il convient de poursuivre les démarches entreprises auprès des associations lors de notre enquête. Comme l'ensemble des acteurs sociaux a montré son intérêt pour les accueils de groupes, la Mlis peut envisager de nouer des partenariats avec ces derniers. Si les visites se multiplient, il sera nécessaire de diviser les tâches d'animation au sein de l'équipe afin de ne pas surcharger l'emploi du temps de la personne référente. Le développement des fonds doit être orienté vers une « lecture plaisir » : en favorisant d'une part des romans à succès dans les sept langues étrangères déjà présentes dans les collections, et d'autre part en constituant un fonds de documents pratiques en français et en anglais pour les primo-arrivants. Seule une action concertée permettra de construire une offre en adéquation avec des publics analphabètes, illettrés, et FLE. Si elle y parvient, la Mlis deviendra un lieu ressource important pour les populations migrantes de Villeurbanne, à l'image des bibliothèques de Bobigny et de Vénissieux.

## ***Conclusion***

La problématique des langues en bibliothèque est de plus en plus débattue en France. Elle reflète les réalités du multiculturalisme de la société et soulève les enjeux de l'accueil des populations migrantes. Avec le durcissement répété des politiques d'immigration, la notion d'intégration ne cesse d'évoluer. Elle passe désormais par l'apprentissage obligatoire de la langue française dans le cadre d'un Contrat d'accueil et d'intégration pour tout primo-arrivant installé en France depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Nombre d'associations et de centres de formation ont pour mission d'enseigner le français à trois types de publics : les personnes maîtrisant leur langue d'origine (publics type FLE), les personnes francophones ou non possédant des savoirs de base fragiles parce qu'elles ont suivi une courte scolarité (personnes en situation d'illettrisme), et celles n'ayant jamais appris à lire ni à écrire (personnes analphabètes). En entreprenant une enquête sociologique pour la Maison du Livre, de l'Image et du Son, nous avons cherché à identifier des publics potentiels multilingues pouvant relancer la fréquentation de la bibliothèque. À Villeurbanne, les populations étrangères représentent environ 10 % des habitants et se caractérisent par la présence de nationalités multiples, notamment maghrébines, sud-européennes, et en provenance d'Europe de l'Est. Nous avons souhaité connaître les attentes de responsables d'associations étrangères et de professeurs de français langue étrangère enseignant dans les centres sociaux et centres de formation, pour savoir quelle serait l'offre la plus pertinente à mettre en place.

Comme le souligne le sociologue Christophe Evans, les bibliothèques françaises sont confrontées à un double discours : rechercher l'universalisme et éviter le communautarisme. Le juste milieu semblant difficile à trouver pour les bibliothécaires, le développement des fonds en langues étrangères est souvent rare, ou se limite aux seules langues dites « d'étude » (anglais, allemand, espagnol, italien). L'exemple des bibliothèques anglo-saxonnes et scandinaves montre pourtant qu'il est possible de penser la bibliothèque comme un espace ouvert aux populations multilingues, en permettant aux associations d'organiser leurs activités au sein de la bibliothèque. Nous préconisons donc à la Mlis d'intensifier ses partenariats avec les acteurs socioculturels

en accueillant davantage de publics en démarche d'apprentissage du français. Les visites doivent être préparées en amont avec les accompagnateurs des groupes pour préciser au mieux leurs attentes. Afin de pérenniser son action en direction des primo-arrivants et personnes en situation d'illettrisme, nous lui recommandons aussi de devenir l'éditrice de ses propres méthodes de français, en collaboration avec les formateurs de FLE. L'installation de cabines de langues permettrait à l'ensemble des usagers de pratiquer la langue de leur choix en utilisant les méthodes audio disponibles dans les collections. Pourquoi ne pas aussi envisager un jour la mise en place d'ateliers de langue aux inscrits de la bibliothèque ?

En mettant ainsi les langues étrangères en avant, la Mlis contribuerait à la défense de la diversité linguistique. Si l'anglais doit à l'évidence rester une priorité de développement dans les collections, il apparaît au vu de nos résultats d'enquête que les langues arabe, turque, polonaise, ou arménienne, pourraient constituer un axe de développement fort. Comme le note Dominique Tabah : *« défendre le rayonnement des cultures étrangères dans leur singularité, leur diversité et leur métissage, c'est en assurer le partage par tous. [...] La présence d'étrangers et d'immigrés dans une même communauté sociale rend encore plus nécessaire la représentation de ces cultures dans les fonds [documentaires]. Elle prend une valeur symbolique dans l'espace public et contribue à valoriser ces populations, qui en éprouvent de la fierté »*<sup>58</sup>. En plus d'offrir un accès à la culture légitime française, la bibliothèque centrale de Villeurbanne pourrait ainsi valoriser les cultures d'origine des populations multilingues villeurbannaises.

Ce projet trouverait à nos yeux un intérêt plus grand encore s'il était étendu au réseau de lecture publique. Nous pensons en particulier au service du Prêt aux collectivités qui dessert des documents dans les écoles et les centres sociaux, et va à la rencontre des habitants des quartiers excentrés de Villeurbanne grâce à ses deux bibliobus. De par son incarnation de bibliothèque hors les murs<sup>59</sup>, elle est à même de mieux connaître les attentes du public et de mieux dialoguer avec les partenaires sociaux. En combinant ses actions dans les différentes structures de son réseau, la bibliothèque de Villeurbanne répondrait ainsi à trois axes préconisés dans le Rapport Livre 2010 : faire des

---

<sup>58</sup> Dominique Tabah, op. cit.

<sup>59</sup> Démarche caractérisée par le fait d'aller au devant des publics fréquentant pas la bibliothèque.

médiathèques de proximité de véritables « maisons de service public », sensibiliser les travailleurs sociaux au livre, et développer des partenariats avec les associations tout en évaluant mieux leur action<sup>60</sup>. Gageons qu'à l'avenir les bibliothèques et les associations sauront réunir leurs forces et leurs compétences pour promouvoir la reconnaissance des populations étrangères au sein de l'espace public.

---

<sup>60</sup> BARLUET, Sophie. Rapport Livre 2010. Direction du Livre et de la Lecture, 2007. [en ligne] <[http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport\\_livre\\_2010.pdf](http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport_livre_2010.pdf)>

## ***Bibliographie***

### **MONOGRAPHIES**

**BANCEL, Nicolas, BENCHARIF, Léla, BLANCHARD, Pascal (dir.)**. Lyon capitale des outre-mers. Immigration des suds et culture coloniale en Rhône-Alpes et Auvergne. Paris : Editions La Découverte ; Les bâtisseurs de mémoire, 2007.

**BEAUD, Stéphane, WEBER, Florence**. Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques. Paris : Editions La découverte, 1998. p.26 ; p.86 ; p.207 ; p. 215.

**HOLMES, Anne, WHITEHEAD, Derek (dir.)**. Les Communautés culturelles : directives pour les bibliothèques. 2ème éd. Ifla, 1987, 1996. [en ligne]

**SCHNAPPER, Dominique**. Qu'est-ce que l'intégration ? Paris : Gallimard (Folio), 2007.

### **OUVRAGES COLLECTIFS**

**BOUQUIN, Hélène**. Les Langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 22-29.

**DOURY-BONNET, Juliette**. Quelques réflexions en France et à l'étranger. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 63-66.

**GEISSER, Vincent**. Le pluralisme culturel : l'impensé des bibliothèques publiques ? In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 56-61.

**PEIGNET, Dominique**. Les mutations professionnelles en bibliothèque : entre offre documentaire et offre sociale. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 30-37.

**TABAH, Dominique**. Cultures étrangères, usagers étrangers et immigrés à la bibliothèque de Bobigny. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 40-46.

**TACHEAU, Olivier**. De l'élus à l'exclu en passant par la bibliothèque. In : Pluralité culturelle en actes. Paris : ABF, 2004, pp. 13-21.

### **ARTICLES DE PERIODIQUES**

**CANDIDE, Christine, COCHY, Cécile, LHOTE, Gilbert, et ROGER, Sylvie**. Apprentissage et connaissance de la langue française par les migrants. Diversité, n°151, décembre 2007. [en ligne]

<<http://www.cndp.fr/lesScripts/bandeau/bandeau.asp?bas=http://www.cndp.fr/RevueVEI/numpreced.htm>>

**LHULLIER, Marion.** *La bibliothèque municipale internationale de Grenoble*. BBF, 2007, n° 3, pp. 52-57. [en ligne] <<http://www.enssib.fr>>

**MAURISSE, Marie.** *Anglais : nécessaire, pas suffisant*. In : *Le Monde de l'Education*, n°367, 2008, pp.31-32.

**SANTANTONIOS, Laurence.** *Congrès de l'ABF. Pour ou contre l'audimat*. In : *Livres Hebdo*, 2008, n° 736, pp. 76-80.

**SANTANTONIOS, Laurence.** *Incertains mais optimistes*. In: *Livres Hebdo*, n°729, 2008, p.63.

**VALLUY, Jérôme.** *Introduction. Quelles sont les origines du ministère de l'Identité nationale et de l'Immigration ?* In : *Sociologie politique de l'international*, n°69, printemps 2008. Paris, L'Harmattan, 2008. [en ligne] <<http://terra.rezo.net/article705.html>>

## RAPPORTS

**BARLUET, Sophie.** *Rapport Livre 2010*. Direction du Livre et de la Lecture, 2007. [en ligne] <[http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport\\_livre\\_2010.pdf](http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport_livre_2010.pdf)>

## SITES WEB

**La Documentation française.** *Vie publique.fr. Le Contrat d'accueil et d'intégration : un parcours obligatoire, condition d'une installation durable*. Juillet 2007. [en ligne] <<http://www.vie-publique.fr/actualite/dossier/integration/contrat-accueil-integration-parcours-obligatoire-condition-installation-durable.html>>

**La Documentation française.** *Vie publique.fr. La politique d'immigration (1974 - 2005), 30 ans de maîtrise des flux migratoires*. [en ligne] <<http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/politique-immigration/index/>><<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-f.htm>>

**Réseau Voltaire.** *La crise de la laïcité et du modèle républicain*. Juin 2003. [en ligne] <<http://www.voltairenet.org/article10186.html>>

**Service d'information des Nations unies.** *UNESCO : 50 % des langues parlées dans le monde menacées de disparition*. Février 2008. [en ligne] <<http://www.un.org/apps/newsFr/storyF.asp?NewsID=15885&Cr=UNESCO&Cr1=culture>>

**Wikipédia.** *Diaspora arménienne*. [en ligne] <[http://www.wikipedia.org/wiki/Diaspora\\_arm%C3%A9nienne](http://www.wikipedia.org/wiki/Diaspora_arm%C3%A9nienne)>

**Wikipédia.** *Kurdistan*. [en ligne] <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Kurdistan>>

**Wikipédia.** *Immigration en France*. [en ligne] <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Immigration\\_en\\_France](http://fr.wikipedia.org/wiki/Immigration_en_France)>

**Wikipédia.** *Observatoire du communautarisme*. [en ligne] <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Observatoire\\_du\\_communautarisme](http://fr.wikipedia.org/wiki/Observatoire_du_communautarisme)>

## ***Annexe : Guide d'entretien***

Présentation des objectifs de l'étude : volonté de la Mlis d'élargir ses publics ; de connaître les attentes de lecteurs potentiels en ce qui concerne la documentation en langues étrangères et en français langue étrangère (FLE) ; de développer des ressources électroniques pour des publics non francophones. D'où une analyse fine de la population villeurbannaise d'origine étrangère pour construire une offre de service pertinente.

N.B : Ce travail n'a pas vocation à être utilisé à d'autres fins que celle d'identification des publics potentiels du réseau des bibliothèques de Villeurbanne. (Aucun lien avec une étude de recensement de la population à échelle nationale)

- Pouvez-vous me décrire les missions de votre association / centre culturel / ou autre ?
- Quels sont les publics concernés par votre action ? (immigrants, français désireux de connaître une autre culture, etc.)
- Quelles sont les activités organisées par votre association ?
- Pourriez-vous me donner quelques éléments en ce qui concerne le pays d'origine des membres de votre association et des langues qu'ils parlent ?
- Savez-vous s'il existe d'autres structures à Villeurbanne ou dans la région qui proposent des cours de langues intéressant directement vos membres ?
- Comment les primo-arrivants connaissent-ils l'existence de votre association ? (mairie, réseau associatif, etc.)
- [Si l'association propose des cours de FLE] Comment votre offre d'enseignement en FLE est-elle organisée ? (professeurs qualifiés, bénévolat, méthodes issues du commerce, méthodes maison, etc.)
- Existe-t-il une bibliothèque au sein de votre association ? Si oui, quels types de documents privilégiez-vous ? Et comment vous les procurez-vous ?

- Le public que vous desservez vous fait-il part de demandes spécifiques en matière de documentation ? (méthodes « simples » d'apprentissage du français pour les adultes, documents présentant la culture française ou au contraire documents se rattachant à leur culture d'origine, ou les deux, etc.)
- [Si besoin] Votre centre de documentation répond-il aux besoins des utilisateurs ? Si non, quels problèmes rencontrez-vous ? (difficulté d'approvisionnement des fonds, manque de visibilité, etc.)
- L'alphabétisation des adultes fait-elle partie de votre action ? Si oui, quels services proposez-vous ?
- Sinon, redirigez-vous les personnes intéressées vers d'autres structures ? (de type instituts de formation, par exemple)
- Savez-vous si les membres de votre association sont familiers avec l'informatique ou si au contraire ils expriment un besoin de formation aux nouvelles technologies ?
- Dans l'éventualité où la Mlis développerait une offre plus importante en langues étrangères, notamment en documents d'apprentissage du français pour adultes et en ressources électroniques, pensez-vous qu'il serait envisageable de créer un lien entre votre association et la Mlis ?
- Votre association est-elle partenaire d'autres institutions en France ou à l'étranger ? (ambassades, bibliothèques, etc.)
- Participez-vous à des programmes d'animation culturelle dans le cadre de festivals, accueil d'auteurs ou autres manifestations ? Si non, cela vous intéresserait-il ?