

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Mars 2018

**Le rôle social des bibliothèques  
universitaires**  
***Étude de cas : l'accueil des  
demandeurs d'asile ou réfugiés***

**Timothée Rony**

Sous la direction de Lola Mirabail  
Responsable du département des services aux publics – Bibliothèque de  
l'Université Paris 8



## **Remerciements**

*Je tiens à remercier tout d'abord ma directrice de mémoire, Lola Mirabail, pour ses conseils, son soutien et ses relectures.*

*Merci à Christophe Evans pour son aide dans l'élaboration du questionnaire et l'exploitation des résultats.*

*Merci à Adèle Sini et Thomas Chaimbault de m'avoir aidé à construire et réorienter le périmètre de ce mémoire.*

*Merci aux personnes qui ont pris le temps de répondre à mon enquête.*

*Merci à celles qui ont accepté de répondre à mes questions par mail ou téléphone : Géraldine Barron, Antoine Brand, Benjamin Caraco, Fabrice Chambon, Grégoire Charlot, Nathalie Clot, Stéphane Harmand, Bernadette Landon, Anita Largouet, Anne Morenvillé, Emile Page, Hélène Pouilloux, Frédéric Saby, Sabrina Sebti, Bérangère Taxil et Isabelle Westeel.*

*Merci à Raoul Weber d'avoir eu la patience d'accepter deux entretiens en moins de six mois.*

*Merci à Aboubakar, Mamadou, Théodore et Danny d'avoir répondu avec bienveillance à mes questions. Je leur souhaite le meilleur pour la suite.*

*Grand merci à Cécile Swiatek pour ses conseils et contacts dans la diffusion de mon enquête européenne, ainsi que pour sa veille infatigable autour de l'accueil des demandeurs d'asile et réfugiés.*

*Merci à Charlotte Marnotte et Mélodie Vautrin d'avoir relu et corrigé mon questionnaire en anglais (ainsi qu'à Hugo V. pour sa parfaite maîtrise de la langue de Shakespeare et du Blue Lagoon).*

*Gratitude éternelle à l'ensemble de la promotion DCB26, pour le soutien, les parties de ping-pong, les verres en terrasse et les pili-pili.*

*Merci à Bruno Alphonso pour sa bonne humeur et sa participation à un homérique et inachevé tournoi sportif.*

*Et surtout, à l'amatrice de waterproof books, ladite H.V.L.*

**Résumé :** *Le rôle social des bibliothèques universitaires est une notion qui ne semble pas aller de soi. Ce travail entend en préciser le périmètre, analyser sa place et perception dans la profession, afin de mieux saisir comment il s'articule aux missions qui sont les leurs. Ceci permettra ensuite d'étudier les leviers d'une politique sociale plus affirmée, que nous questionnerons à travers l'exemple de l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés. Nous tâcherons alors de comprendre comment ce rôle social est ou peut être sollicité par ou pour ces publics en situation de précarité et quelles modalités d'action peuvent être mises en œuvre pour en assurer un meilleur accueil.*

*Descripteurs : Bibliothèques universitaires -- Aspect social ; Bibliothèques -- Services aux publics ; Bibliothèques et immigrés -- France ; Réfugiés -- services aux -- France*

**Abstract :** *The social role of academic libraries does not seem self-evident. This work intends to specify its scope, analyze its place and perception in the profession in order to be able to understand how this role is articulated to their missions. This will enable us to explore the mechanisms of a more assertive social policy, which we will question through the case of services provided by academic libraries when welcoming asylum seekers or refugees. We will then try to understand how this social role is or can be solicited by or for this public in a precarious situation and which methods can be implemented to ensure a better welcoming..*

*Keywords : Academic libraries -- Social aspects ; Public services (Libraries) ; Libraries and immigrants ; Refugees -- services for*

### **Droits d'auteurs**



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

# Sommaire

<b>SIGLES ET ABREVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>PREAMBULE : METHODE DU TRAVAIL.....</b>	<b>12</b>
<b>Les enquêtes quantitatives.....</b>	<b>12</b>
<i>Objectifs et nature des enquêtes .....</i>	<i>12</i>
<i>Résultats et biais.....</i>	<i>13</i>
<b>Les entretiens qualitatifs .....</b>	<b>13</b>
<b>CHAPITRE 1 : LA DIFFICILE RECONNAISSANCE D’UN ROLE LONGTEMPS IMPENSE.....</b>	<b>15</b>
<b>1. Une mission pour les BU ? .....</b>	<b>15</b>
1.1. <i>Des bibliothèques historiquement peu ouvertes et centrées sur les collections</i>	<i>15</i>
1.2. <i>Un contexte universitaire et bibliothéconomique qui change .....</i>	<i>18</i>
1.3. <i>Un rôle social qui s’affirme .....</i>	<i>21</i>
<b>2. Une notion floue qui ne fait pas l’unanimité.....</b>	<b>24</b>
2.1. <i>Une absence de consensus .....</i>	<i>25</i>
2.2. <i>Une question qui ne concernerait pas toutes les BU .....</i>	<i>25</i>
2.3. <i>Des blocages à l’œuvre.....</i>	<i>27</i>
<b>3. Un rôle social qui préexiste pourtant par défaut .....</b>	<b>28</b>
3.1. <i>Le lieu bibliothèque, outil d’une politique sociale .....</i>	<i>28</i>
3.2. <i>Des missions ordinaires à la portée sociale indéniable .....</i>	<i>31</i>
<b>CHAPITRE 2 : OUVRIR LA BIBLIOTHEQUE : AFFIRMATION ET MISE EN ŒUVRE D’UNE POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>35</b>
<b>1. Mettre en place des actions sociales : une offre encore balbutiante .....</b>	<b>35</b>
1.1. <i>Des services à destination des publics de l’université.....</i>	<i>35</i>
1.2. <i>Des actions à destination de publics extérieurs : .....</i>	<i>38</i>
<b>2. Ouvrir la bibliothèque sur la cité : l’accueil de publics en situation de précarité .....</b>	<b>40</b>
2.1. <i>Des bibliothèques publiques ? .....</i>	<i>40</i>
2.2. <i>Comment ouvrir ?.....</i>	<i>43</i>
2.3. <i>Quelles conséquences ? .....</i>	<i>49</i>
<b>3. De l’ouverture à l’hospitalité .....</b>	<b>54</b>
<b>CHAPITRE 3 : ETUDE DE CAS, ACCUEILLIR DES DEMANDEURS D’ASILE OU REFUGIES.....</b>	<b>56</b>
<b>1. Les publics demandeurs d’asile ou réfugiés.....</b>	<b>56</b>
1.1. <i>Une définition délicate .....</i>	<i>56</i>

1.2. <i>Un public pluriel et méconnu</i> .....	57
1.3. <i>Leurs attentes et besoins</i> .....	59
<b>2. Etat des lieux en France</b> .....	<b>60</b>
2.1. <i>Disparités selon les territoires</i> .....	60
2.2. <i>Quels dispositifs d'accueil au niveau des universités ?</i> .....	61
2.3. <i>Une offre encore balbutiante dans les BU</i> .....	63
2.4. <i>Typologie des actions mises en œuvre</i> .....	65
2.5. <i>Réfugiés et activité culturelle : une autre manière de se saisir du</i> <i>sujet</i> 67	67
2.6. <i>Une mission pour les BU ?</i> .....	69
2.7. <i>Des difficultés et blocages à tous les niveaux</i> .....	69
<b>3. Quelles modalités d'action ?</b> .....	<b>71</b>
3.1. <i>Enrichir l'offre de services à destination des étudiants</i> <i>internationaux</i> .....	71
3.2. <i>Développer des actions spécifiques à destination des réfugiés et</i> <i>demandeurs d'asile</i> .....	74
3.3. <i>Développer des partenariats</i> .....	76
3.4. <i>Renforcer les compétences</i> .....	77
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>85</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>93</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS</b> .....	<b>109</b>
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>111</b>

## *Sigles et abréviations*

ADBU : Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

AUF : Agence universitaire de la Francophonie

BU : Bibliothèque universitaire

BM : Bibliothèque municipale

BDP : Bibliothèque départementale de prêt

BPI : Bibliothèque publique d'information

CADA : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile

CAO : Centres d'accueil et d'orientation

CNDA : Cour nationale du droit d'asile

COMUE : Communautés d'universités et établissements

CROUS : Centre régional des œuvres universitaires et scolaires

CSB : Conseil supérieur des bibliothèques

DAP : Demande d'admission préalable

FLE : Français langue étrangère

GUDA : Guichet unique pour demandeurs d'asile

HCR : Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions

OFPRA : Office français de protection des réfugiés et apatrides

OVE : Observatoire national de la Vie Etudiante

PAUSE : Programme national d'aide à l'Accueil en Urgence des Scientifiques en Exil

RUSF : Réseau Universités Sans Frontières

SCD : Service commun de la documentation

SICD : Service interétablissement de coopération documentaire

SUIO : Services Universitaires d'Insertion et d'Orientation



# INTRODUCTION

---

Le film d'Emilio Estevez *The Public*, dont la sortie est programmée en 2018, entend décrire le rôle joué par la bibliothèque publique de Cincinnati dans l'accueil de publics précaires, qui viennent y lire, s'y réchauffer, dormir ou se laver. Pour la première fois sans doute, une œuvre de fiction cinématographique est consacrée au rôle social des bibliothèques, signe d'une reconnaissance progressive de celui-ci. Mais qu'en est-il du côté des bibliothèques universitaires ? Parce qu'elles accueillent prioritairement un public académique, seraient-elles moins confrontées à la question ? La massification des études qui s'accompagne d'une diversification des publics reçus, le maintien de fortes inégalités dans la réussite universitaire, l'importance du taux d'échec en licence, la fragilité croissante du public étudiant, la recherche de lieux de confort et sociabilité, la présence parfois de publics en situation de précarité (sans-abris, réfugiés, marginaux, etc.) semblent montrer qu'il s'agit pour elles d'un sujet non négligeable, sans pour autant que son importance soit toujours admise, sans qu'on en fasse une priorité dans un contexte de baisse budgétaire et de manque de places assises, sans qu'on ait toujours conscience qu'un grand nombre d'actions déjà menées puissent relever d'une démarche sociale en partie impensée (formation des usagers, action culturelle, etc.).

Pour interroger cette notion plus avant, il nous a paru pertinent de recourir à une étude de cas, consacrée à l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés. Alors que les flux migratoires explosent et que certaines universités se mobilisent pour les accueillir, via des dispositifs de formation ou la mobilisation de leur communauté, les bibliothèques universitaires semblent souvent en retrait. Est-ce par manque de temps, de moyens ou de visibilité de leur action ? Est-ce volontaire, et dès lors quelles en sont les raisons ? Cet exemple questionne ainsi la place des bibliothèques dans l'université, la vision qu'elles ont de leurs missions et la nature des services rendus. De plus, d'après certains témoignages, les demandeurs d'asile semblent privilégier une forme d'anonymat, que leur assure la bibliothèque : « Je ne veux surtout pas qu'on me regarde avec pitié. Je veux juste passer inaperçu, être comme les autres ». <sup>1</sup>Dès lors, faut-il mettre en place des actions à leur endroit ou tâcher de les inclure dans une politique d'accueil plus large ? L'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés nous semble ainsi constituer un angle idéal permettant d'interroger le rôle social des bibliothèques universitaires et sa mise en œuvre : peuvent-elles mettre en place des actions spécifiques à destination de publics en difficulté sociale ou économique ? S'éloignent-elles de leurs missions initiales ?

Mais qu'entendons-nous par rôle social ? Ce terme, qui fait l'objet de définitions multiples, semble en fait pouvoir être compris dans un double mouvement, à la fois vers le plus grand nombre et vers les plus défavorisés. En effet, dans un sens très large, il peut désigner la manière dont la bibliothèque interagit avec la société, le fait de favoriser le développement culturel et l'amélioration des conditions matérielles de ses étudiants ou encore le fait de favoriser la vie en communauté. Dans un second mouvement, il peut désigner la protection des plus défavorisés ou le fait de permettre une meilleure adaptation de ces derniers à la société. Le rôle social des bibliothèques universitaires semble donc se construire

---

<sup>1</sup>Témoignage paru dans *Télérama*, en février 2018. Disponible sur : <http://www.telerama.fr/monde/fode,-18-ans.-menace-dexpulsion-ici.-jai-mes-etudes.-et-maintenant-une-famille.n5495892.php> [consulté le 24 février 2018]

autour de trois notions : d'ouverture (à la société, aux publics en difficulté, ouverture culturelle), de sociabilité (lieu de vie) et d'assistance (matérielle notamment).

Au-delà de la multiplicité de ces définitions, c'est ce double mouvement que nous retenons, car il semble contenir l'essentiel des contradictions à l'œuvre dans cette notion, expliquant sans doute en partie sa difficile reconnaissance et valorisation au sein des bibliothèques universitaires. Comment œuvrer dans cette double direction ? Quelle est leur légitimité à mettre en œuvre des actions à destination de publics défavorisés, qui plus est minoritaires ? Peut-on faire plus que leur rendre les mêmes services que ceux rendus à tous les usagers ? Nous essayerons de montrer que ce rôle social est en fait rempli de deux manières : par les missions de base menées en direction du public universitaire et par une politique sociale plus volontariste à l'égard de publics extérieurs et/ou en difficulté. Mais est-il possible de mener les deux de front ? Nous essayerons de comprendre alors comment, en se posant la question de développer cette seconde dimension du rôle social, les bibliothèques universitaires peuvent améliorer leur offre de services et répondre aux besoins de tous les usagers ? Comment l'accueil de publics en situation de précarité (qu'ils soient étudiants, sans abris ou demandeurs d'asile) permet une meilleure prise en charge des besoins de tous les étudiants ?

Nous entendons ainsi analyser les formes du rôle social des bibliothèques universitaires, en étudiant la perception qu'en ont les professionnels et en recensant les actions menées dans ce domaine en France. Nous essayerons aussi de faire le point sur l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés, en proposant un état des lieux de ce qui est fait et des pistes d'amélioration.

Si notre sujet a déjà fait l'objet de nombreuses études dans son versant lecture publique, c'est moins le cas du côté universitaire : les mémoires de référence sur le rôle social des bibliothèques<sup>2</sup> et l'accueil de publics primo-arrivants<sup>3</sup> ou sans-abri<sup>4</sup> s'intéressent tous trois exclusivement aux bibliothèques de lecture publique. Deux parutions récentes sur l'accueil des publics migrants en bibliothèque<sup>5</sup> signalent un intérêt croissant pour le sujet mais font encore la part belle aux premières. Nous tâcherons donc ici d'expliquer et remplir en partie ce vide relatif, puisque des mémoires consacrés à l'accueil de publics extérieurs<sup>6</sup> ou internationaux<sup>7</sup> en bibliothèque universitaire se sont déjà saisis de ces problématiques, mais peu d'un point de vue social et traitant peu, voire pas, la question de l'accueil des publics en situation de précarité.

Ce sujet étant très large, il nous a fallu le circonscrire. Nous avons donc limité notre champ d'étude aux bibliothèques universitaires et interuniversitaires, excluant le cas des autres bibliothèques d'enseignement supérieur,<sup>8</sup> pour lesquelles les

<sup>2</sup> CHAMBRON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques : quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?* Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2010. 81 p.

<sup>3</sup> MIRABAIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s) : l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises.* Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2014. 124 p.

<sup>4</sup> CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique.* Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2010. 72 p.

<sup>5</sup> Parus au Cercle de la Librairie et aux Presses de l'Enssib en 2017 : ANTONUTTI, Isabelle (dir.). *Migrations et bibliothèques.* Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017. 174 p. DAUDIN, Luce (dir.). *Accueillir des publics migrants et immigrés : interculturelité en bibliothèque.* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. 179 p. (Boîte à outils, 40)

<sup>6</sup> SABA, Matthieu. *Les bibliothèques universitaires et leur public extérieur : pratiques et enjeux.* Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2015. 149 p.

<sup>7</sup> WEBER, Raoul. *L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques d'enseignement supérieur.* Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2011. 60 p.

<sup>8</sup> Bibliothèques des Grands établissements, écoles d'ingénieur ou de commerce, etc.

problématiques nous semblent en partie différentes. Nous avons choisi par ailleurs de ne pas traiter deux aspects pouvant relever du rôle social : la question du handicap, qui fait l'objet d'un autre mémoire DCB cette année,<sup>9</sup> et celle des personnels (handicapés, en réinsertion, contractuels ou moniteurs étudiants, etc.), pour lesquels les bibliothèques peuvent jouer un rôle social mais qui nous aurait conduit sur un tout autre terrain.

Après avoir étudié la difficile reconnaissance de ce rôle social, qui se heurte à une série de blocages que nous tenterons de démêler, nous verrons dans un deuxième chapitre comment mettre en œuvre une véritable politique sociale, à destination notamment des publics en situation de précarité. A travers l'étude de l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés, nous tâcherons de montrer les points de jonction entre les services rendus à tous et ceux à destination des plus fragiles. Nous verrons alors que cet accueil peut s'inscrire dans des politiques plus larges et inclusives, même si cette jonction ne s'opère pas toujours, certains besoins leur restant propres.

---

<sup>9</sup> Voir le mémoire à paraître de Bélinda Missiroli.

## PREAMBULE : METHODE DU TRAVAIL

---

Afin de mieux appréhender la vision que les bibliothèques universitaires ont de leur rôle social et recenser les initiatives en la matière, nous avons mené une enquête quantitative, complétée par une série d'entretiens qualitatifs.

### LES ENQUETES QUANTITATIVES

#### Objectifs et nature des enquêtes

Deux entretiens préparatoires nous ont permis de constater des visions très différentes de cette problématique. Il nous a paru dès lors opportun d'interroger un maximum de Services communs de la Documentation, via un questionnaire auto-administré, afin d'en dresser le tableau le plus exhaustif. A cette question, s'est ajoutée celle de l'accueil des réfugiés. Nos premières recherches nous ont amené à formuler l'hypothèse que très peu de bibliothèques universitaires faisaient de choses en la matière, mais que certaines pouvaient aussi accueillir des réfugiés sans nécessairement communiquer dessus. Il nous fallait donc trouver le moyen de recenser ces quelques dispositifs et recueillir les impressions des autres établissements sur la question. Une partie du questionnaire a donc été consacrée à ce seul sujet. Pour compenser le faible nombre de réponses attendues sur l'accueil des réfugiés, et dans l'idée d'élargir nos recherches à d'autres bibliothèques universitaires confrontées à cette question en Europe, nous avons décidé de réaliser un second questionnaire à leur destination. Ces deux enquêtes quantitatives devaient permettre aussi d'obtenir des contacts pour des entretiens semi-directifs à vocation plus qualitative.

#### *Mise au point et diffusion*

Nous avons donc mis au point deux questionnaires : l'un consacré au rôle social des bibliothèques universitaires françaises, dont une partie portait sur la seule question de l'accueil des réfugiés<sup>10</sup> et un second consistant en une traduction anglaise et une adaptation de cette partie à destination des bibliothèques européennes d'enseignement supérieur. Nous avons utilisé pour les construire le logiciel Lime Survey qui permettait de conditionner les questions et proposait des facilités d'exportation et de personnalisation très avancées. Chacun des questionnaires comportait à la fois des questions ouvertes et fermées.

Le questionnaire français a été envoyé à une liste de 84 directeurs de SCD ou SICD.<sup>11</sup> Ceci nous permettait de toucher directement l'ensemble de la population cible et d'obtenir surtout des réponses uniques par SCD, l'aspect social dépendant souvent de la dynamique impulsée par leur direction. Dans l'espoir d'obtenir d'avantage de réponses, le questionnaire a ensuite été relayé sur la liste de diffusion de l'ADBU<sup>12</sup>. Le questionnaire anglais a quant à lui été envoyé à un maximum de bibliothèques universitaires européennes, via des listes de diffusion internationales

---

<sup>10</sup> Conditionné à une réponse positive à une question préliminaire, afin de ne pas surcharger le reste du questionnaire pour ceux qui ne seraient pas concernés. Voir la trame du questionnaire en annexe 3.

<sup>11</sup> Service interétablissement de coopération documentaire.

<sup>12</sup> Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation.

(celles de l'IATUL<sup>13</sup> et de l'IFLA<sup>14</sup>) et nationales, en ciblant prioritairement les pays concernés par la question migratoire.<sup>15</sup>

## Résultats et biais

Le questionnaire français a obtenu au total 150 réponses.<sup>16</sup> Après en avoir effectué un tri raisonné<sup>17</sup>, le nombre de réponses complètes venant de SCD différents, identifiables et exploitables a été ramené à 39. Lorsqu'on le rapporte à celui des SCD contactés, ceci représente un taux de réponse satisfaisant de 47 %, qui nous permet d'exploiter les résultats. Cette enquête n'a pu toutefois faire l'économie d'un certain nombre de biais : les bibliothèques qui répondent sont bien souvent celles qui se sentent concernées ou qui sont intéressées par la question<sup>18</sup>, le sujet même peut faire l'objet d'une survalorisation par rapport à la place qu'on lui donne d'ordinaire par le seul fait d'être questionné, les questions fermées que nous avons pu poser sur un sujet aussi large orientent nécessairement les réponses qui nous ont été faites, les canaux de diffusion (et particulièrement le fait de passer par l'ADBU) ont eu une influence certaine sur les résultats (personnes engagées dans des associations professionnelles, peut-être plus sensibles aux débats qui agitent la profession), la diversité des profils des répondants selon les établissements<sup>19</sup> ne traduit en aucune façon une vision homogène de la question par SCD.

Concernant l'enquête européenne, les résultats ont été décevants, puisque nous avons obtenu seulement 55 réponses, dont 15 complètes. Les données sont donc inexploitable d'un point de vue statistique. En revanche, ceci nous a permis de recenser les actions de quelques bibliothèques et de constater qu'elles n'étaient guère différentes de celles menées en France.<sup>20</sup> Cinq raisons peuvent être avancées pour expliquer l'échec de cette enquête : la spécificité d'un sujet qui concerne un nombre très réduit de bibliothèques, les difficultés liées à la langue anglaise qui n'est peut-être pas maîtrisée par tous, des actions menées dans les bibliothèques universitaires peut-être moins nombreuses que ce que nos premières recherches nous avaient laissé croire, la dimension parfois politique de la question qui a pu embarrasser les répondants de certains pays, la difficulté de toucher toutes les bibliothèques concernées en passant par des listes trop générales ou dont on ne connaît pas toujours la fiabilité.

## LES ENTRETIENS QUALITATIFS

Nous avons complété cette enquête quantitative par une série d'entretiens qualitatifs afin d'apporter un éclairage plus fin sur le sujet et approfondir certaines

---

<sup>13</sup> International Association of Universities Libraries.

<sup>14</sup> International Federation of Library Association

<sup>15</sup> Grèce, Italie, Suisse, Autriche, Hongrie, Pologne, Allemagne, Pays-Bas, République Tchèque, Danemark, Finlande, Norvège. Nous avons pu notamment nous appuyer sur un recensement de contacts fourni par Cécile Swiatek, que nous remercions au passage.

<sup>16</sup> Pour le calendrier de l'enquête, consulter l'annexe 1.

<sup>17</sup> Nous en avons écarté un certain nombre, dans le cas de questionnaires non validés ou très partiellement remplis (90 répondants), dans le cas de réponses en double sur un même SCD ou SICD (6 établissements), dans le cas de répondants n'ayant pas indiqué le nom de leur établissement et donc difficilement exploitables (9 répondants), dans le cas de bibliothèques de grandes écoles ou de grands établissements (INHA, EPHE et ESTP : pas suffisamment nombreuses pour être représentatives de ce type d'établissements).

<sup>18</sup> 95% des répondants pensent que les BU ont un rôle social et 78% estiment que leur bibliothèque assume un rôle social.

<sup>19</sup> Directeurs de SCD, directeurs de bibliothèque ou responsables des services aux publics pour la plupart.

<sup>20</sup> Il est également appréciable d'avoir des retours de collègues travaillant dans des pays très variés : République Tchèque, Roumanie, Chypre, Suède, Italie, Danemark, Allemagne, Espagne.

questions évoquées dans l'enquête. Nous avons conduit au total 18 entretiens semi-directifs, qui peuvent être répartis en trois catégories. Nous avons interrogé d'abord des professionnels travaillant en bibliothèque universitaire (10 conservateurs des bibliothèques), en ciblant prioritairement les établissements concernés par la question des réfugiés et/ou très actifs sur la question sociale. La grille de ces entretiens était globalement toujours la même, partant d'une même question initiale et s'intéressant à des thématiques semblables. Il nous a paru ensuite important de recueillir les témoignages et besoins des principaux intéressés en menant également des entretiens avec 4 étudiants demandeurs d'asile ou réfugiés fréquentant les universités de Grenoble et de Lyon. Enfin, nous avons interrogé des universitaires impliqués de différentes façons dans l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés : une professeur d'anglais chargée des étudiants étrangers à l'université d'Angers et ancienne chargée d'une mission Egalité, un maître de conférence à l'université de Grenoble membre d'un collectif universitaire d'aide aux réfugiés et demandeurs d'asile, une professeur de droit public membre d'un collectif universitaire à Angers et juge-assesseur HCR<sup>21</sup> à la Cour nationale du droit d'asile. Pour finir, nous avons fait un pas de côté en sollicitant un conservateur travaillant en bibliothèque territoriale, ayant déjà questionné la notion du rôle social en bibliothèque.<sup>22</sup> Nous avons par ailleurs échangé avec certaines personnes uniquement par mail, nous ne les mentionnons pas ici.

---

<sup>21</sup> Nommée par le Haut-Commissaire des Nations Unies pour les Réfugiés.

<sup>22</sup> Voir le tableau des entretiens réalisés en annexe 2.

# CHAPITRE 1 : LA DIFFICILE RECONNAISSANCE D'UN ROLE LONGTEMPS IMPENSE

---

Le rôle social des bibliothèques universitaires semble être l'objet d'un paradoxe : il ne va pas de soi et pourtant l'essentiel de leurs missions pourraient en relever. Comment l'expliquer ? Comment définir ce rôle surtout ? Ceci suppose à la fois d'en clarifier le périmètre et de saisir la vision qu'en ont les professionnels. Mais il nous faudra auparavant éclaircir le point suivant : s'agit-il bien d'une mission relevant des bibliothèques universitaires ?

## 1. UNE MISSION POUR LES BU ?

Si la question se pose, c'est que les bibliothèques universitaires ont longtemps été loin de ces préoccupations. L'évolution du contexte universitaire et des pratiques bibliothéconomiques a néanmoins progressivement changé la donne, même si la reconnaissance de ce rôle doit encore faire face à différents blocages. Nous tâcherons de les éclaircir et de montrer que la dimension sociale est intrinsèquement liée aux services rendus par les bibliothèques.

### 1.1. Des bibliothèques historiquement peu ouvertes et centrées sur les collections

Les bibliothèques universitaires ont une histoire administrative récente qui remonte pour l'essentiel à la seconde moitié du XIXe siècle.<sup>23</sup> Nous n'entendons pas faire ici l'histoire de ces dernières, encore moins celle de leurs fonds, mais effectuer quelques rappels permettant de préciser deux caractéristiques essentielles pour notre sujet : le primat longtemps donné aux collections et une tradition peu encline à l'ouverture.

#### 1.1.1. *L'évolution des missions des bibliothèques universitaires*

L'instruction générale relative au service des bibliothèques universitaires du 4 mai 1878 définit ainsi la mission du bibliothécaire : « conserver [...] le dépôt dont il est constitué le gardien responsable, mettre les professeurs et les élèves à même d'user de ce dépôt avec toute la liberté que comporte cette responsabilité ».<sup>24</sup> Pendant longtemps, les missions attribuées aux bibliothèques universitaires se limitent à cette fonction exclusivement documentaire, qui plus est assez contrainte.<sup>25</sup> Le seul niveau d'étude exigé étant le baccalauréat, les bibliothécaires ne sont pas reconnus par les enseignants comme des pairs, mais comme « de simples gardiens des collections [...], des administratifs chargés d'exécuter les commandes ».<sup>26</sup> Ils

---

<sup>23</sup> L'arrêté ministériel du 18 mars 1855 institue dans chaque université une bibliothèque d'académie regroupant les bibliothèques des facultés, la loi du 29 décembre 1873 crée un « fonds commun pour les bibliothèques des facultés », les arrêtés ministériels de novembre 1886 définissent la structure générale des bibliothèques universitaires. Voir VARRY, Dominique (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises, t. 3, Les bibliothèques de la Révolution et du XIXe siècle (1789-1914)*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 [1991], p.553

<sup>24</sup> *Ibid.*, p.554

<sup>25</sup> Il se voit ainsi rapidement refuser la responsabilité des acquisitions courantes, puisque celle-ci est attribuée par les arrêtés du 23 août 1879 à une commission centrale des bibliothèques dont il est exclu.

<sup>26</sup> *Ibid.*, p.556

sont peu nombreux<sup>27</sup> et de fait, se consacrent exclusivement aux tâches documentaires (catalogage, reliure, etc.). Une pénurie de moyens et de personnels entretiendra longtemps cet état de fait.<sup>28</sup> A partir des années 1950, l'augmentation progressive des budgets, des personnels et du public étudiant entraîne l'apparition de nouvelles compétences. Sans pour autant que ces dernières soient inscrites dans leurs missions, le public commence à être davantage pris en compte.<sup>29</sup> Entre 1960 et 1970, les effectifs passent de 748 à 2519 postes et les bibliothèques s'affirment de plus en plus dans leurs rapports avec le public. Mais ceci n'est pas suivi d'effets dans les textes. La loi d'orientation universitaire de 1968 marque un tournant pour l'université, moins pour les bibliothèques. Le décret d'application du 23 décembre 1970 définit leurs missions comme étant « d'orientation, d'étude, de recherche et d'enseignement bibliographique et documentaire ». Le décret de 1985 instituant les SCD viendra préciser ces dernières, en insistant toujours sur la fonction documentaire. Olivier Tacheau parle même de « survalorisation » de cette fonction.<sup>30</sup> Le SCD a ainsi pour mission de « mettre en œuvre la politique documentaire de l'établissement [...], d'acquérir, de gérer et de communiquer les documents de toute sorte » en plus de former les utilisateurs, participer à la recherche documentaire, à la production et à la diffusion de l'information scientifique et technique et à l'animation culturelle de l'établissement.<sup>31</sup> Une évolution notable interviendra avec le décret de 2011, qui y adjoint notamment l'accueil des publics et l'organisation des espaces de travail et de consultation.<sup>32</sup> Cette mission de service public et l'importance de la bibliothèque comme lieu sont enfin reconnues. Les lois postérieures relatives à l'enseignement supérieur ne toucheront plus à ces missions.

### 1.1.2. Une ouverture progressive mais limitée notamment par des questions matérielles

La notion d'ouverture aux publics est là aussi assez récente. En 1878, l'enquête statistique de l'enseignement supérieur révèle que dans trente facultés, la bibliothèque n'est pas ouverte aux étudiants.<sup>33</sup> Les règlements de 1886 instituent une ouverture de six heures par jour et entendent élargir les prêts à destination des étudiants. Mais les bibliothèques demeurent encore souvent installées dans des bâtiments peu amènes. Peu ouvertes, elles comportent très peu de places assises et de collections (dont la moitié est constituée de thèses). La bibliothèque universitaire de Lyon ferme ainsi du 1<sup>er</sup> août au 15 octobre, celle de Grenoble au tournant des années 1900 n'est ouverte que trois heures par jour et ne compte qu'une quinzaine de place.<sup>34</sup> Les bibliothèques universitaires sont alors peu fréquentées par le public universitaire qui tend à préférer les bibliothèques

---

<sup>27</sup> La règle fixée en 1878-1879 est d'un bibliothécaire par bibliothèque ; c'est le cas à Grenoble, Poitiers, Caen ou Rennes.

<sup>28</sup> Pour tous ces éléments, voir : VARRY, Dominique (dir.), *Op.cit.*, p.552-557

<sup>29</sup> Pour l'histoire des bibliothèques universitaires au XXe siècle, voir notamment : VARRY, Dominique (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises, t. 4, Les bibliothèques au XXe siècle (1914-1990)*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 [1992], p.160-175

<sup>30</sup> TACHEAU, Olivier. Pour une bibliothèque universitaire réincarnée. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2009, no 6, p. 6

<sup>31</sup> Voir : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000693185> [consulté le 21 février 2018]

<sup>32</sup> Voir : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/8/23/ESRS1101850D/jo> [consulté le 21 février 2018]

<sup>33</sup> Voir VARRY, Dominique (dir.). *Op.cit.*, pp. 553

<sup>34</sup> ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2013, p.170

spécialisées ou municipales.<sup>35</sup>Le rare public présent est érudit, rompu aux usages des bibliothèques. Les choses évoluent très lentement et le manque de moyens se fait longtemps sentir. En 1914, on compte en moyenne une bibliothèque par université et celles-ci sont toujours peu fréquentées. Pendant l'entre-deux-guerres, la situation ne change guère. Ainsi de cette description de la BU de Besançon : « la salle de lecture ne comporte que vingt places, mal chauffée c'est une glacière en hiver ».<sup>36</sup>A partir des années 1950, les bibliothèques universitaires deviennent plus nombreuses<sup>37</sup> mais ne sont encore guère tournées vers les étudiants de premier cycle. Les instructions du 20 juin 1962 prennent davantage en compte ce public en proposant une différenciation des espaces entre étudiants d'une part<sup>38</sup> et chercheurs et étudiants avancés de l'autre.<sup>39</sup>En termes d'ouverture, une orientation d'importance est prise. En encourageant l'installation des bibliothèques sur les campus, elles entendent avant tout répondre aux besoins du public universitaire.

A partir des années 1970, les budgets deviennent à nouveau insuffisants pour répondre à la croissance de la population étudiante. Les constructions cessent presque complètement entre 1975 et 1990. Dans ce contexte, l'ouverture à des publics extérieurs peut difficilement constituer une priorité pour des bibliothèques qui ne parviennent pas à répondre aux besoins de leur public cible.<sup>40</sup>Le Rapport Miquel pointera du doigt le manque de places et l'inadaptation des structures, dans une période où seulement 37% des étudiants fréquentent les bibliothèques.<sup>41</sup>Les plans Université 2000, Université du 3<sup>e</sup> Millénaire et Campus permettent la création ou l'agrandissement de nombre d'entre elles, sans pour autant parvenir au ratio fixé par le rapport.<sup>42</sup>Le nombre d'étudiants continuant à croître, les places manquent, particulièrement à Paris. L'ouverture à tous n'est dès lors pas toujours prioritaire. En 1968, la loi d'orientation de l'enseignement supérieur entendait pourtant l'encourager, en laissant aux établissements le soin d'en définir le degré : « Les bibliothèques sont ouvertes au public non universitaire dans des conditions précisées par les autorités responsables de chaque bibliothèque ».<sup>43</sup>Cette disposition est reprise presque mot pour mot dans les décrets de 1985 et 2011. Très générale, son application diffère suivant les usages et l'histoire des établissements. L'ouverture aux publics extérieurs reste dès lors un phénomène assez marginal. De 1950 à 1960, on compte 7 à 9% de lecteurs autorisés.<sup>44</sup>Entre 1983 et 2010, leur nombre est multiplié par trois (de 30 000 à 90 000). Cette augmentation s'accompagnant de celle du public

---

<sup>35</sup> VARRY, Dominique (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises, t. 4, Les bibliothèques au XXe siècle (1914-1990)*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 [1992], p.162

<sup>36</sup> *Ibid.*, p. 155

<sup>37</sup> 55 bibliothèques sont construites entre 1955 et 1975 pour accompagner la création d'universités nouvelles, remplacer celles héritées du XIXe siècle et répondre à l'augmentation massive du public universitaire (136 000 étudiants en 1949, 625 000 en 1969).

<sup>38</sup> Avec grandes salles de lecture, manuels et classement simplifié.

<sup>39</sup> Voir : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1962-08-0401-001> [consulté le 22 février 2018]

<sup>40</sup> SABA, Matthieu. *Les bibliothèques universitaires et leur public extérieur : pratiques et enjeux. Mémoire d'étude DCB*. Villeurbanne : Enssib, 2015, p.14

<sup>41</sup> Voir notamment : LE NEZET, Romain. Le Rapport Miquel sur les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, no 3, p. 38-42

<sup>42</sup> 12 étudiants par place en 2015 contre une place pour 10 préconisés. Voir : Inspection générale des bibliothèques. *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives : rapport à Madame la ministre de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche* [en ligne]. Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2016, p.9 et 36. Disponible en ligne : [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport\\_definitif\\_30032017\\_745327.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf) [consulté le 03 février 2018]

<sup>43</sup> Voir : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000693185> [consulté le 21 février 2018]

<sup>44</sup> VARRY, Dominique (dir.). *Op.cit.*, p. 543

universitaire, leur part reste globalement stable aux alentours de 8%.<sup>45</sup> Les BU de province accueillent l'essentiel de ces publics.<sup>46</sup>

## 1.2. Un contexte universitaire et bibliothéconomique qui change

Ce bref détour historique nous a permis de mieux cerner l'héritage historique et symbolique des bibliothèques universitaires, longtemps centrées sur leurs missions documentaires et peu ouvertes sur l'extérieur. L'évolution du contexte universitaire et de nos métiers va toutefois sensiblement changer les choses.

### 1.2.1. Une question sociale de plus en plus prégnante dans le monde universitaire

La question sociale semble ainsi de plus en plus prégnante à l'université pour trois raisons : une massification de l'enseignement supérieur qui ne s'accompagne pas d'une démocratisation de sa réussite, un taux d'échec important en licence dans un contexte de chômage de masse chez les jeunes, une fragilisation de la condition sociale étudiante et l'apparition de nouveaux publics défavorisés.

Depuis les années 1990, on assiste ainsi à une massification de l'enseignement supérieur : 58% des jeunes de 20 à 24 ans y ont eu accès en 2015 (contre 35% il y a 25 ans) et près de 45 % des jeunes âgés de 25 à 29 ans en sont aujourd'hui diplômés.<sup>47</sup> Cette massification a eu trois conséquences : un renouvellement de la population étudiante (diversification des origines sociales et des types de baccalauréat) qui méconnaît de plus en plus les usages et codes du monde universitaire, des effectifs en augmentation constante qu'il faut pouvoir continuer à accueillir<sup>48</sup> et former dans les meilleures conditions<sup>49</sup> et une université qui tente d'y répondre en instaurant les prémices d'une sélection qui ébranle sa mission de garantir « à tous ceux qui en ont la volonté et la capacité l'accès aux formes les plus élevées de la culture et de la recherche ». <sup>50</sup> De plus, si depuis les années 1990, l'enseignement supérieur s'ouvre progressivement à l'ensemble des milieux sociaux et que les enfants d'ouvriers ou employés se font de plus en plus nombreux, « [ceux] de parents cadres ou de professions intermédiaires réussissent encore davantage leurs études ». <sup>51</sup> Il y a donc ici un enjeu d'importance en termes de suivi, de formation et d'accompagnement de ces étudiants.

---

<sup>45</sup> Voir SABY, Matthieu, *Op.cit.*, 2015, p.37-51. Il précise que ces chiffres s'appuient sur la catégorie assez vague des « autres lecteurs » de l'ESGBU, comprise de manière différente selon les établissements. Les chiffres indiqués ne s'assimilent donc pas pleinement à ceux des lecteurs autorisés mais en donnent toutefois une idée.

<sup>46</sup> De 77 à 85% suivant les années. *Ibid.*, p.44.

<sup>47</sup> KABLA-LANGLOIS, Isabelle (dir.). *L'état de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France - 49 indicateurs*. Paris : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2017 (10e éd.). Disponible en ligne : <https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/10/sommaire.php> [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>48</sup> Entre 2010 et 2015, l'université a accueilli près de 200 000 étudiants supplémentaires, soit une augmentation de 11% de ses effectifs. Voir « Fiche 12 : les étudiants en formation dans l'enseignement supérieur » dans KABLA-LANGLOIS, Isabelle (dir.), *Op. Cit.*, 2017

<sup>49</sup> Cette augmentation étant amenée à se poursuivre, l'IGB préconise la construction de 34 000 places de plus que celles déjà planifiées. Inspection générale des bibliothèques, *Op.cit.*, 2016, p.56.

<sup>50</sup> Article L123-2 du Code de l'éducation : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006166563&cidTexte=LEGITEX000006071191&dateTexte=20080421> [consulté le 03 février 2018]

<sup>51</sup> « Ils sont proportionnellement plus nombreux à être bacheliers, à entreprendre des études dans l'enseignement supérieur et à en être diplômés ». En 2015, parmi les jeunes de 20 à 24 ans, les enfants de cadres ou professions intermédiaires sont deux fois plus nombreux à étudier dans l'enseignement supérieur que les enfants d'employés ou ouvriers (77 contre 44%). Ce rapport était de 2,6 il y a 25 ans (61% contre 23%). Voir : « Fiche 21 : le niveau d'étude selon le milieu social » In KABLA-LANGLOIS, Isabelle (dir.), *Op. Cit.*, 2017

La question sociale se fait jour également à travers l'importance du taux d'échec à l'université, particulièrement en licence. Seuls 27% des étudiants obtiennent leur licence 3 après une première inscription en L1. Deux types d'étudiants sont davantage concernés : ceux issus de baccalauréats professionnels ou technologiques et ceux issus de milieux défavorisés. Les premiers sont plus nombreux à abandonner leurs études<sup>52</sup> et réussissent moins<sup>53</sup>. Les étudiants issus de milieux défavorisés quittent eux plus souvent l'enseignement supérieur sans diplôme<sup>54</sup>. L'origine sociale des étudiants joue donc encore dans l'inscription et la réussite à l'université, qui semble d'autant plus importante dans un contexte de chômage de masse, que l'obtention d'un master augmente grandement les chances de trouver un emploi rapidement : 86% des diplômés de 2014 sont ainsi en emploi dix-huit mois après<sup>55</sup> lorsque le taux de chômage des jeunes approche lui les 25%.<sup>56</sup>

Les dernières enquêtes de l'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE) et les statistiques du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche montrent enfin une fragilisation des conditions sociales étudiantes. En 2015-2016, 34,5% des étudiants sont boursiers sur critères sociaux,<sup>57</sup> presque un étudiant sur deux travaille pendant l'année universitaire et pour 19% cette activité est concurrente ou très concurrente avec leurs études,<sup>58</sup> 23 % des étudiants estiment connaître des difficultés financières importantes ou très importantes, 19% vivent en-dessous du seuil de pauvreté,<sup>59</sup> 45% estiment avoir assez d'argent pour couvrir leurs besoins mensuels, seuls 30% de ceux qui ont quitté le domicile de leurs parents se déclarent très satisfaits de leur logement, respectivement 69% et 67% des étudiantes déclarent avoir ressenti du stress et de l'épuisement lors des 7 derniers jours, 50% des problèmes de sommeil et 30% de la solitude,<sup>60</sup> 13% des étudiants déclarent avoir déjà renoncé à un médecin pour des raisons financières.<sup>61</sup> L'université doit donc faire face aux conditions sociales parfois fragiles de ses étudiants et à l'apparition de publics particulièrement défavorisés, comme les demandeurs d'asile ou réfugiés, nous y reviendrons.

### 1.2.2. De l'effritement du primat des collections

Ces évolutions du monde universitaire ne sont pas sans conséquences sur leurs bibliothèques, qui réorientent progressivement leurs missions vers les services rendus au public. Ce décentrement progressif des collections semble en fait résulter d'un triple

---

<sup>52</sup> 85% et 71% ne sont plus inscrits en licence en troisième année contre 35% des bacheliers généraux. *Ibid.*

<sup>53</sup> 8% des étudiants issus de bac professionnels et 20% des étudiants issus de bacs technologiques obtiennent leur licence en 3 ou 5 ans contre presque 50% des bacs généraux.

<sup>54</sup> C'est le cas de 21% des enfants d'ouvriers ou employés parmi les 25-29 ans ayant étudié dans l'enseignement supérieur contre 12% des enfants de cadres ou professions intermédiaires. *Ibid.*

<sup>55</sup> <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid123843/le-taux-d-insertion-professionnelle-des-diplomes-de-master-progresse-les-conditions-d-emploi-sont-stables.html> [consulté le 02 février 2018]

<sup>56</sup> En 2016, d'après les données de l'OCDE : <https://data.oecd.org/fr/unemp/taux-de-chomage-des-jeunes.htm> [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>57</sup> Ils étaient 33,8% en 2010-2011 et 28,4% en 2007-2008. « Fiche 3 : l'aide sociale aux étudiants », dans KABLA-LANGLOIS, Isabelle (dir.), *Op. Cit.*, 2017

<sup>58</sup> C'est-à-dire non liée aux études et représentant au moins un mi-temps.

<sup>59</sup> Selon un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales de 2015. IGAS, *Evaluation de la deuxième année de mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale* [en ligne], 2015. Disponible sur : [http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_2014-049R\\_TOME\\_1.pdf](http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_2014-049R_TOME_1.pdf) [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>60</sup> Ces aspects, que l'OVE regroupe sous l'ensemble « fragilité psychologique » sont ceux particulièrement en hausse, qui plus est objets d'inégalités croissantes, particulièrement entre hommes et femmes.

<sup>61</sup> D'après les dernières données disponibles de l'OVE : Observatoire national de la vie étudiante, *Enquête nationale condition de vie des étudiants : repères 2016*, disponible en ligne : [http://www.ove-national.education.fr/medias/Reperes\\_2016.pdf](http://www.ove-national.education.fr/medias/Reperes_2016.pdf) [consulté le 12 janvier 2018]

mouvement, venant à la fois des attentes de la hiérarchie, d'une redéfinition de nos métiers et des pratiques nouvelles du public.

Maxime Szczepanski l'affirme ainsi clairement : « la centralité des collections et des usages qui en découlent [...] n'est plus évidente ». <sup>62</sup>Selon Frédéric Saby, cela tient d'abord à une évolution du contexte universitaire. <sup>63</sup>Depuis la loi relative aux libertés et responsabilités des universités (LRU) en 2007, et le passage progressif aux Responsabilités et Compétences Elargies (RCE) <sup>64</sup>, les universités ont été amenées à s'interroger sur la fonction et le coût des bibliothèques. Pour justifier de leur action, celles-ci se tourneraient alors davantage vers des missions de service au public, plus visibles et compréhensibles par la tutelle que l'exécution des seules tâches techniques. Les auteurs du *Livre blanc des bibliothèques* constatent également l'exacerbation des attentes de la sphère politique et leur volonté de rationaliser les dépenses, interrogeant nécessairement la place et le rôle des bibliothécaires : « Aussi, les professionnels, au terme d'une période de déstabilisation, ont-ils pris les problématiques à bras le corps et fait évoluer les métiers [...] des bibliothèques pour se situer au plus près des besoins des publics ». <sup>65</sup>

Cette évolution de nos métiers se traduit par un effritement progressif du primat longtemps donné aux collections. Formation des étudiants, accueil différencié, enquêtes au public, activités culturelles, services aux chercheurs, etc. On pourrait multiplier les exemples traduisant ce décentrement progressif des collections vers les services. Ce dernier s'explique aussi en partie par le fait que les missions en lien aux collections sont régulièrement mises en concurrence par de nouvelles pratiques. Frédéric Saby en détaille clairement le processus pour chacun des corps des bibliothèques : essor du libre-accès, diminution des tâches de magasinage et développement de l'emploi-étudiant orientant les magasiniers vers davantage de tâches d'accueil et de formation du public, développement du catalogage en réseau et possibilité croissante de dériver des notices pour les catégories B, catégories A de plus en plus occupées par des missions de management, de pilotage, de valorisation ou de diffusion des données de la recherche. <sup>66</sup>

Ce décentrement des collections est enfin le fait d'une évolution des usages et attentes du public. Le taux d'utilisation des collections a ainsi été divisé par plus de deux en dix ans. <sup>67</sup>Le public recherche désormais des services nouveaux (salles de travail en groupe, espaces de convivialité ou de détente, etc. <sup>68</sup>). Les études récentes sur les usages de la bibliothèque universitaire montrent que les étudiants viennent avant tout y chercher un lieu : « l'étudiant standard aujourd'hui vient principalement à la bibliothèque pour y séjourner, travailler sur ses propres documents ». <sup>69</sup>Les chercheurs, particulièrement en

---

<sup>62</sup> Maxime SZCZEPANSKI, Zonage et accueil en BU où il est question de la cohabitation des publics dans COURTY Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017 (Boîte à outil n°41) p.50

<sup>63</sup> Saby, Frédéric. Quel est l'avenir des bibliothécaires ? dans ROCHE, Florence et Saby, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2013, p.166-167

<sup>64</sup> Sur ces éléments voir : MARTINEZ, Marc. Les bibliothèques dans l'université : l'adaptation à l'environnement post-LRU. Dans CAVALIER, François et POULAIN, Martine. *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 2015, p.51-56

<sup>65</sup> DELCARMINE, Nadine, MERCIER, Silvère, RIGEADE, Marine et TOUITOU, Cécile. *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? Livre blanc*. Association française de normalisation (AFNOR), 2016. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>>

<sup>66</sup> Saby, Frédéric. *Op. cit.*, p.181-187

<sup>67</sup> Selon Frédéric Saby : Saby, Frédéric. Quel est l'avenir des bibliothécaires ? In ROCHE, Florence et Saby, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p.167

<sup>68</sup> Saby, Frédéric. *Op. cit.*, p.186

<sup>69</sup> ROCHE, Florence. Comment s'exerce la relation au public à travers l'offre et la demande ? In ROCHE, Florence et Saby, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p.58

sciences exactes, désertent eux au contraire de plus en plus le lieu, accédant à distance aux ressources dont ils ont besoin.<sup>70</sup> Il y a donc là un double enjeu de répondre aux attentes d'un lieu de vie et de travail pour les premiers, et de développer une offre de services à destination des seconds, qui décentre là encore les bibliothèques universitaires de la seule question des collections.

Le questionnement sur leur impact social devient dès lors la conséquence logique de ce triple effritement du primat des collections, que ce soit du côté de la tutelle, du public ou des compétences des bibliothécaires. La première attend qu'on lui démontre l'utilité de la bibliothèque auprès de la communauté étudiante (et plus largement de la société), le second recherche des espaces de sociabilité et est dans l'attente de davantage de services, les troisièmes renouvellent leurs compétences et s'attachent à analyser et répondre davantage à leurs besoins. A ce titre, en 2016, la traduction française de la norme ISO 16439 représente un jalon important, puisqu'elle permet de justifier et mesurer l'influence des services rendus sur la société, qu'il s'agisse de bibliothèques territoriales ou universitaires, associant avec force ces dernières à la question de la place et de l'utilité des bibliothèques pour la société.<sup>71</sup>

### 1.3. Un rôle social qui s'affirme

#### 1.3.1. Une mission reconnue par les professionnels...

Cette dimension sociale semble de plus en plus admise par les professionnels des bibliothèques. 95% des personnes ayant répondu à notre enquête estiment ainsi que les bibliothèques universitaires ont bien un rôle social.



Quant à la question de savoir s'il s'agit d'une mission pour les bibliothèques universitaires, 92% des répondants la mentionnent lorsqu'on leur demande de citer et classer les missions des BU.<sup>72</sup> Il ne faut certes pas perdre de vue les biais évoqués plus haut, cela semble néanmoins montrer une sensibilité de la profession à cette question.

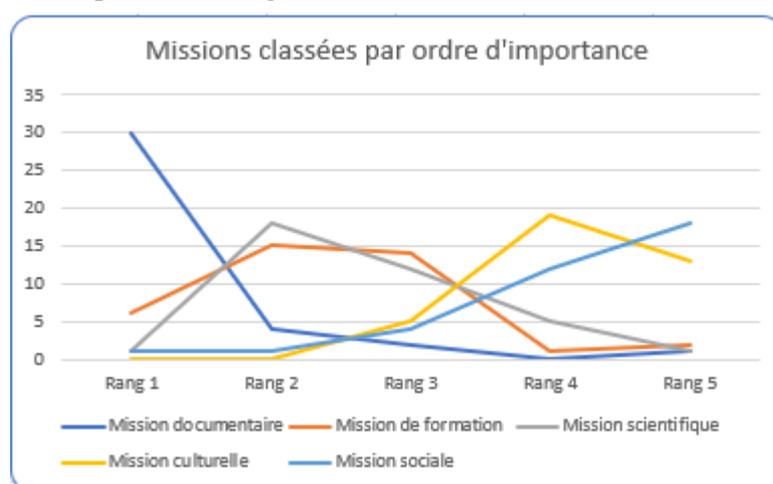
<sup>70</sup> PARET, Philippe. *Les enseignants et la BU*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2012, p.19

<sup>71</sup> DELCARMINE, Nadine, MERCIER, Silvère, RIGEADE, Marine et TOUITOU, Cécile. *Op.cit.*, 2016

<sup>72</sup> Voir notre questionnaire en annexe 3.

### 1.3.2. ...mais non prioritaire.

Néanmoins, lorsqu'on demande aux professionnels de classer les missions qui relèvent des bibliothèques universitaires par ordre d'importance, celle-ci ne semble clairement pas prioritaire. Sans surprise, la mission documentaire arrive largement en tête, suivie de la mission scientifique puis de la formation. Les missions culturelles et sociales ferment la marche. Il est surtout intéressant de constater l'absence de consensus, exception faite de la mission documentaire qui reste très largement prioritaire. Derrière celles-ci, les autres missions semblent fonctionner par paire : formation et scientifique présentent des courbes très similaires et sont souvent classées en deuxième ou troisième, quand les missions culturelles et sociales dépassent les autres à partir du rang 4.



Ce type de question n'est toutefois pas à interpréter outre mesure, le nombre de répondants restant assez faible. Seconde limite, comme nous l'a fait remarquer un directeur de SCD, il est assez difficile de classer ces missions : « on ne peut pas vraiment faire un palmarès des différentes missions qui sont les nôtres. Classer en 4 et 5 l'action culturelle et le rôle social ne signifie pas que c'est la dernière roue de la charrette ». <sup>73</sup>

### 1.3.3. Ce que disent les textes

En l'absence d'une loi sur les bibliothèques, il est néanmoins difficile d'appuyer ces prérogatives sociales sur une base législative solide. D'autant qu'il existe un décret fixant les missions des SCD, et que ces questions sociales n'en font pas vraiment partie. Dans son acception la plus large, trois missions pourraient s'en approcher : l'accueil du public et l'ouverture à tous (dans les limites mentionnées plus haut), le fait de « favoriser toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue » et la participation aux activités d'animation culturelle. <sup>74</sup> On remarquera néanmoins que la liste des missions indiquées n'est pas exhaustive (« les bibliothèques assurent *notamment* les missions suivantes ») et qu'à ce titre rien n'interdit d'y inclure des missions définies par d'autres textes fondateurs pour la profession, comme la charte du CSB, le manifeste de l'IFLA ou celui de l'UNESCO pour les bibliothèques interculturelles.

<sup>73</sup> Réponses à notre questionnaire.

<sup>74</sup> Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024497856&dateTexte=20130820> [consulté le 03 février 2018]

En 1991, l'article 3 de la charte du Conseil Supérieur des bibliothèques déclare ainsi : « La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société ». <sup>75</sup> L'importance sociale de la bibliothèque est donc soulignée. L'article 4 martèle l'ouverture à tous, en mentionnant tout particulièrement le cas des publics empêchés ou éloignés. On remarquera que l'article 2 de la même charte précise bien qu'elle entend décrire les missions de toutes les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques <sup>76</sup> et qu'à ce titre, les bibliothèques universitaires sont donc bien concernées par les missions mentionnées jusque-là. L'article 5 tempère un peu cette ouverture en précisant que « l'accès du public à l'information, à la formation et à la culture est d'abord assuré dans le cadre du réseau des bibliothèques de lecture publique », offrant la même définition du public des bibliothèques universitaires que celle donnée dans le décret des SCD.

Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle estime lui que « tous les types de bibliothèques doivent refléter, soutenir et promouvoir la diversité culturelle et linguistique [...] et donc travailler en fonction du dialogue interculturel et de la citoyenneté active ». <sup>77</sup> Il précise également l'importance de servir tous les membres de la communauté, en accordant une place particulière « aux groupes qui sont souvent marginalisés [...] : les minorités, les demandeurs d'asile et les réfugiés » et en soutenant l'inclusion des personnes issues de tous les milieux culturels. <sup>78</sup> Le rôle social à destination des plus défavorisés est donc clairement indiqué.

En 2003, le Code de déontologie du bibliothécaire apporte aussi quelques éléments : il s'engage ainsi à « respecter tous les usagers [et] offrir à chacun une liberté de traitement », « assurer les conditions de la liberté intellectuelle par la liberté de lecture », « promouvoir auprès de l'utilisateur une conception de la bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale » et enfin qu'il « contribue à l'utilité sociale de la profession, [...] élargit les publics et intègre son établissement dans la vie de la cité ». <sup>79</sup> Plus récemment, un manifeste de l'ABF rappelle que « les bibliothèques sont au croisement des politiques culturelles, sociales et éducatives. Elles contribuent à faire sens, à faire société. Elles sont utiles à la population. Elles sont nécessaires à l'exercice de la démocratie. Elles sont l'affaire de tous ». <sup>80</sup>

Enfin, nous pouvons faire un dernier détour par quelques rapports qui concernent les bibliothèques d'enseignement supérieur, et notamment les rapports Domenach (1984) et Miquel (1989). Le premier souligne l'importance du rôle social et culturel des bibliothèques universitaires « appelées à jouer un grand rôle dans l'amélioration des conditions de travail mais aussi des conditions de vie des étudiants

---

<sup>75</sup> Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf> [consulté le 21 février 2018]

<sup>76</sup> En en donnant une définition très large : « Par collectivité publique, nous entendons non seulement l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, mais toute personnes morales de droit public et les personnes morales de droit privé contrôlées par des personnes morales de droit public ». *Ibid.*

<sup>77</sup> Disponible en ligne : [https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-fr.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf) [consulté le 03 février 2018]

<sup>78</sup> Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/40693-manifeste-de-l-ifla-sur-la-bibliotheque-multiculturelle.pdf> [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>79</sup> Disponible en ligne : [http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes\\_reference/code\\_deontologie\\_bibliothecaire.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes_reference/code_deontologie_bibliothecaire.pdf) [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>80</sup> Association des bibliothécaires de France. *La bibliothèque est une affaire publique* [en ligne], 2012. Disponible sur : [http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/manifeste\\_AB\\_F\\_2012.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/manifeste_AB_F_2012.pdf) [consulté le 12 janvier 2018]

». <sup>81</sup>Il appelle à coordonner davantage leurs actions avec celles des services de l'université (et notamment du CROUS) pour « [dépasser] le strict intérêt pédagogique » et mettre l'accent sur leurs fonctions de médiation et d'accueil. En somme, les BU doivent « comprendre qu'elles sont le cœur de l'université et qu'elles ont un devoir d'hospitalité et un rôle d'animation à remplir ». <sup>82</sup>Concernant le Rapport Miquel, cet aspect social apparaît au détour de quelques formules. Leur rôle civique est ainsi souligné : « donner [aux étudiants] les moyens d'apprendre et de s'émanciper est aussi important que leur transmettre un savoir d'érudition » <sup>83</sup>. Leur rôle d'animation culturelle et d'animation des campus est également plusieurs fois mis en avant, en appelant à la création de bibliothèques comme « véritable boutiques d'information sur les campus ». <sup>84</sup>Leur rôle dans la lutte contre les inégalités d'accès à l'information est aussi mentionnée : « l'absence de toute politique [en matière d'information] peut conduire à une ségrégation entre des nantis, détenteurs de culture, d'information scientifique et consommateurs avertis du marché de l'information, et d'autre part, des exclus, privés de la maîtrise d'un savoir élémentaire, futurs illettrés de la société technicienne de demain. Or les BU ont un rôle clé à jouer à cet égard ». <sup>85</sup> On peut enfin citer le Code de l'éducation qui précise que « le service public de l'enseignement supérieur contribue [...] à la réduction des inégalités sociales ou culturelles ». <sup>86</sup>

Ainsi, si les missions sociales des bibliothèques universitaires ne sont pas clairement inscrites dans le décret constitutif des SCD, leur rôle dans l'exercice de la démocratie, l'émancipation des individus, le progrès social et l'amélioration des conditions de vie des étudiants ressort clairement de ces différents textes, avec toutefois la limite que, pour fondateurs qu'ils soient pour la profession, la plupart ne sont pas contraignants et n'indiquent que ce que les bibliothèques universitaires pourraient ou devraient être, indépendamment des contraintes matérielles, du contexte spécifique de chaque établissement ou du territoire desservi. C'est la limite sans doute d'en appeler à ces grands textes, dont les principes sont connus de tous, mais dont l'application dépend de mille autres critères sur lesquels les BU n'ont pas toujours les moyens d'agir, nous y reviendrons. Ils permettent néanmoins de rappeler que les BU sont concernées par les missions d'accueil, de progrès social et d'exercice de la démocratie, qu'on pense d'ordinaire réservées aux bibliothèques de lecture publique.

## 2. UNE NOTION FLOUE QUI NE FAIT PAS L'UNANIMITE

Cette notion de rôle ou mission sociale semble néanmoins rencontrer différentes difficultés dans sa reconnaissance : elle souffre d'une absence de définition claire et unique, son importance serait fonction des territoires desservis et différents blocages sont à l'œuvre.

---

<sup>81</sup> Le chapitre concernant les bibliothèques est reproduit dans cet article du BBF : « Le rôle des bibliothèques universitaires et des centres de documentation pour l'amélioration de vie et de travail des étudiants. ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1983, n° 1, p. 77-78. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1983-01-0077-004>>. ISSN 1292-8399 [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>82</sup> *Ibid.*

<sup>83</sup> Voir l'analyse de ce rapport dans le cadre d'un mémoire DCB : LE NIZET, Romain. *Le rapport Miquel : étude et bilan d'une politique de redressement des bibliothèques universitaires*. Mémoire de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2009, p.29

<sup>84</sup> MIQUEL, André (réd.). *Rapport sur les bibliothèques universitaires*. [S.l.] : [s.n.], 1988, p.32

<sup>85</sup> MIQUEL, André (réd.). *Ibid.*, p.34

<sup>86</sup> Article L123-2 du Code de l'éducation : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006166563&cidTexte=LEGITEXT000006071191&dateTexte=20080421> [consulté le 03 février 2018]

## 2.1. Une absence de consensus

Notre enquête nous aura permis de constater la difficulté à appréhender ce rôle social. Si son existence est souvent reconnue, son périmètre ne fait pas l'objet d'un consensus précis. Une première piste de définition par la négative aurait pu émerger du fait qu'il s'agisse d'une mission par nature importante mais non prioritaire. Néanmoins, comme nous l'a dit la responsable de la BU de Calais : « le rôle social est en fait très vaste. Tout ce qu'on fait [...] c'est pour aider les étudiants à mieux vivre et à en faire des adultes épanouis, équilibrés et bien éduqués ». <sup>87</sup> De même pour Lola Mirabail, « dans un sens très large, tout ce qu'on fait c'est du social ». <sup>88</sup>

Alors comment le définir, comment le caractériser et surtout, quelle place lui donner ? Un fait évident peut être avancé : à l'université, la question sociale est déjà prise en charge par le CROUS ou le Service social. Cela n'exempte pas pour autant les autres services d'une dimension sociale, qui vont néanmoins se placer sur un registre différent. Surtout, n'étant pas inclus dans la politique sociale de l'université, le rôle social du SCD n'est pas clairement défini et la vision de son périmètre et son importance varie. Pour Hélène Pouilloux, ce rôle ne fait pas l'objet d'un programme construit, mais se traduit par de petites actions quotidiennes « quasiment en permanence [...] ». L'action sociale c'est plutôt faire du lien, rendre service ». <sup>89</sup> Pour Emile Page, « de manière très large, le rôle social c'est déjà d'être ouvert sur la société et [offrir] un accès le plus large possible aux ressources d'informations ». <sup>90</sup> Lola Mirabail en distingue deux dimensions : une très large (« c'est la manière dont elle va interagir avec la cité ») et l'autre plus restreint dans la prise en compte des spécificités de son public et de ses besoins. <sup>91</sup> Pour Benjamin Caraco, le rôle social se joue avant tout au niveau de la vie étudiante en général. <sup>92</sup> Alors que pour Raoul Weber, le rôle social des BU se construit autour de deux axes : « accueillir la pluralité des publics sans a priori » et offrir « un lieu où des rencontres et des liens sont possibles ». <sup>93</sup> Nous pourrions multiplier ces définitions à l'envie. Elles suffisent à montrer que les professionnels ne placent pas tous le curseur au même niveau.

Dans notre questionnaire, nous proposons aux répondants d'identifier les principes qui pourraient définir ce rôle social. Seule la réduction des inégalités de la réussite universitaire semble faire l'objet d'un consensus. <sup>94</sup>

## 2.2. Une question qui ne concernerait pas toutes les BU

Une hypothèse est ressortie de notre enquête : le rôle social ne concernerait pas toutes les bibliothèques et dépendrait des territoires desservis, du type de bibliothèque et des priorités définies par l'université.

Pour Antoine Brand, « une bibliothèque universitaire fermée dans un campus n'aura pas le même rôle social qu'une BU ouverte sur la ville ». <sup>95</sup> Ceci dépend sans doute du sens qu'on donne à ce dernier. Dans son acceptation de rôle vis-à-vis de la

<sup>87</sup> Entretien avec Géraldine Barron, SCD de l'Université du Littoral (Calais), 8 septembre 2017.

<sup>88</sup> Entretien avec Lola Mirabail, SCD de l'Université Paris 8, 18 janvier 2018.

<sup>89</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux, SCD de l'Université de Franche-Comté, 16 janvier 2018.

<sup>90</sup> Entretien avec Emile Page, BULAC, 24 janvier 2018

<sup>91</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>92</sup> Entretien avec Benjamin Caraco, UNISTRA, 9 octobre 2017

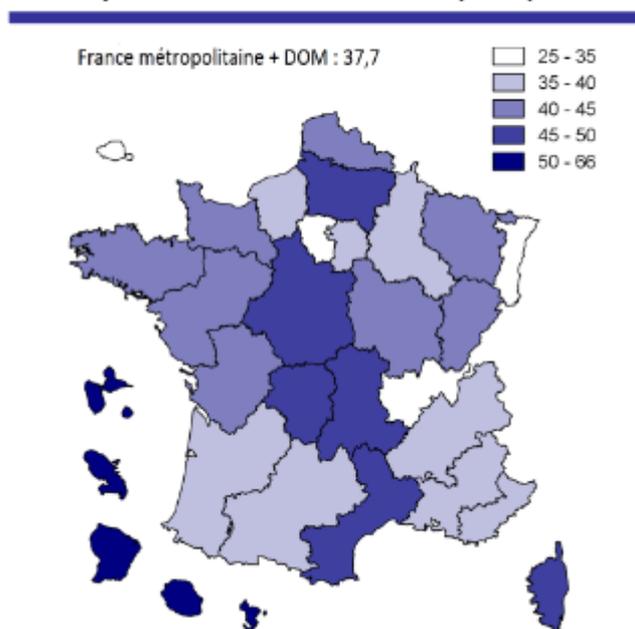
<sup>93</sup> Entretien avec Raoul Weber, SCD de La Rochelle, 22 janvier 2018

<sup>94</sup> Elle a été choisie par 90% des répondants. Les autres principes sont moins largement admis : l'aide à l'insertion professionnelle (74%), la réduction des inégalités d'accès à la culture et le fait de favoriser l'inclusion sociale (68% des répondants).

<sup>95</sup> Entretien avec Antoine Brand, SCD de l'Université du Littoral (Dunkerque), 17 janvier 2018.

société, cela est certain. Un autre professionnel estime lui que « tout dépend du contexte social auquel on est confronté sur son territoire. C'est l'un des facteurs importants, si un besoin se fait ressentir ou pas », citant l'exemple des bibliothèques de Seine-Saint-Denis sans doute plus confrontées à ces questions. Plusieurs bibliothèques nous ont cité également l'importance du taux de boursiers parmi leur public pour expliquer l'importance ou non de leur rôle social. Si l'on tient compte des dernières données du ministère, les bibliothèques situées dans les académies de Corse (48,4%), Amiens (47,8%), Montpellier (47%), Limoges et Clermont-Ferrand (45,2%) seraient dès lors plus concernées par le sujet que celles de Créteil, Strasbourg, Lyon, Paris et Versailles qui en comptent le moins (de 35 à 24,8%)<sup>96</sup>. Cela ne correspond pas vraiment aux résultats de notre enquête. Si ces trois facteurs jouent certainement dans le rôle social joué par les bibliothèques universitaires, et peuvent entraîner une sensibilité plus ou moins forte à ce sujet, celui-ci intervient à des niveaux suffisamment nombreux pour ne pas dépendre de ces seuls aspects.

**Proportion de boursiers sur critères sociaux par académie en 2016-2017 (en %)**



**Figure 1 : Proportion des boursiers par académie (source : MESRI)**

Pour d'autres, ce rôle social dépendrait du type de bibliothèque universitaire. Quelques-unes de niveau recherche nous ont ainsi expliqué qu'elles recevaient un public averti et se sentaient moins concernées par cette question : « [notre bibliothèque] n'est vraiment pas concernée par votre sujet. Nous travaillons pour un public académique et professionnel [...]. C'est tout. Les réfugiés et autres groupes discriminés ne nous sollicitent pas : nous ne sommes pas compétents pour leur proposer quoi que ce soit, il existe d'autres structures pour cela ».<sup>97</sup> La présence de réfugiés ou de personnes en situation de précarité parmi le public académique semble aller à l'encontre de pareil argument. Il reste néanmoins que les bibliothèques de niveau recherche ont moins à voir avec les étudiants de licence ou

<sup>96</sup> Pour l'année 2016-2017, d'après une note du service statistique du ministère de l'enseignement supérieur : [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/77/3/NF\\_Boursiers\\_2016-2017\\_820773.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/77/3/NF_Boursiers_2016-2017_820773.pdf) [consulté le 05 février 2018]

<sup>97</sup> Réponses à notre questionnaire.

les lecteurs extérieurs, vers qui le rôle social semble principalement se diriger, nous y reviendrons.

Pour d'autres, le rôle social dépend beaucoup de l'impulsion donnée par l'université. Un répondant nous a ainsi précisé : « la BU s'insère et accompagne la politique de l'université. Pour de nombreuses questions, la réponse est à déterminer au niveau de l'établissement ». A Lille 3, le rôle social est en effet un « axe politique très fort » de l'université et du SCD.<sup>98</sup> A l'inverse, un professionnel souligne la réticence de son université à accueillir des publics extérieurs et à accorder des tarifs spécifiques pour certains d'entre eux.<sup>99</sup>

### 2.3. Des blocages à l'œuvre

Néanmoins, ces différences selon les bibliothèques, et plus largement la difficile reconnaissance de leur rôle social, semble pouvoir s'expliquer par deux séries de blocages : une première liée à l'image de ces dernières et de leurs missions, la seconde due à une pénurie de moyens et au manque de places assises, qui limitent parfois l'ouverture à tous et l'attention portée aux plus défavorisés.

Le principal blocage semble d'abord lié à l'image de la bibliothèque, particulièrement à l'échelle de l'université. Ce professionnel souligne ainsi : « il y a clairement un problème de reconnaissance de la place des BU à l'université », qui ne les identifie pas comme partenaire potentiel sur ces questions sociales et peine à mesurer ce qu'elles peuvent apporter à la communauté universitaire : « les politiques ne savent pas à quoi sert une bibliothèque [...]. Celles-ci ont aussi une grande part de responsabilité ».<sup>100</sup> De fait, lorsqu'on les interrogeait sur les raisons de la reconnaissance tardive de ce rôle, de nombreux bibliothécaires ont mentionné le primat longtemps donné aux collections, la difficulté à accepter des publics non-universitaires (« l'étranger paraît illégitime, le désocialisé dangereux »<sup>101</sup>) ou à faire changer les mentalités (« c'est encore un peu compliqué, la réticence au changement est forte »<sup>102</sup>). Des réticences du côté des agents ont aussi été évoquées : « Toujours les mêmes : représentation des missions des BU (ce n'est pas notre métier !) ». Au cours de l'un de nos entretiens, on résumait ainsi : « Cette mission sociale n'est pas forcément implicite pour les équipes. Et si la communauté universitaire a une image assez précise et classique des bibliothèques, les bibliothèques ont aussi une image classique de leurs missions ». Car du côté des publics extérieurs ou étudiants, des blocages jouent aussi. Comme Laurence Jung l'a montré par son enquête sur les non ou faibles fréquentants en BU, les premiers ont une image souvent « ancienne voire désuète de la bibliothèque », entre temple du savoir et lieu de règles et de contraintes.<sup>103</sup> Quant aux publics extérieurs, ils semblent ignorer souvent qu'ils peuvent fréquenter ces bibliothèques. Isabelle Westeel, qui avait eu l'occasion d'échanger avec des habitants de Villeneuve d'Ascq à ce sujet, témoigne ainsi : « ils nous disent que de l'autre côté c'est la haute société, ce sont les intellectuels, on n'est pas de ce monde-là ».<sup>104</sup> Nous avons fait l'hypothèse au début de notre travail d'un blocage symbolique pour ces publics extérieurs, que ni notre enquête, ni nos

---

<sup>98</sup> Entretien avec Isabelle Westeel, SCD de l'Université de Lille 3, 5 septembre 2017 (cet entretien a eu lieu avant la fusion des 3 universités de Lille au 1<sup>er</sup> janvier 2018).

<sup>99</sup> Réponses à notre questionnaire.

<sup>100</sup> Entretiens qualitatifs.

<sup>101</sup> *Ibid.*

<sup>102</sup> *Ibid.*

<sup>103</sup> JUNG, Laurence. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque* » : Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2010, p.40

<sup>104</sup> Entretien avec Isabelle Westeel.

entretiens qualitatifs ne nous ont permis de confirmer. Ce serait davantage un problème de communication qui jouerait, nous y reviendrons. Néanmoins, les bibliothèques étant intégrées aux universités, « l'accès n'est pas forcément évident pour les publics extérieurs ».<sup>105</sup>

Et à cette question est intimement liée celle du manque de places assises. Ainsi si la BULAC n'assure pas une stricte égalité d'accès à ses services entre les publics qui la fréquentent, c'est pour gérer cette pénurie de places.<sup>106</sup> La priorité des bibliothèques universitaires reste en effet souvent de fournir des collections adéquates et des espaces de travail à la communauté universitaire : « la mission première est d'abord de desservir les étudiants de la fac de droit, or il s'agit d'une documentation qui se périmé très vite. Nous n'avons déjà pas les moyens d'acheter cette documentation de base, nous n'allons donc pas chercher à ce qu'il y ait encore plus de lecteurs [extérieurs] »<sup>107</sup>. Ce que confirme le responsable des services au public du SCD de Strasbourg : « on n'a pas de démarche proactive [en termes d'ouverture sur la cité] parce qu'on se retrouverait peut-être dans certains cas avec des collections et des espaces en tension ».<sup>108</sup> De même Hélène Pouilloux remarque : « la réduction des moyens oblige parfois à se recentrer sur des missions de base ».<sup>109</sup>

### 3. UN RÔLE SOCIAL QUI PREEXISTE POURTANT PAR DEFAULT

Pourtant, malgré ces différents blocages et l'absence de consensus autour de ce que peut ou doit être ce rôle social, malgré également une tradition défavorable à ces questions, nous allons voir en quoi toute bibliothèque universitaire assume un rôle social, en grande partie impensé, par le lieu même qu'elle constitue et par les services qu'elle propose.

#### 3.1. Le lieu bibliothèque, outil d'une politique sociale

Ce rôle social se traduit par le fait de fournir des espaces de travail et de sociabilité, tout en étant un lieu privilégié d'apprentissage du métier d'étudiant.

##### 3.1.1. Fournir des espaces de travail

« Le premier rôle social, c'est d'offrir une place de travail pour les étudiants ».<sup>110</sup> Le lieu *bibliothèque* vient compenser en effet des conditions de logement très inégales : 45% des étudiants habitant en logement CROUS sont moyennement, pas ou peu satisfait de leur logement contre 24,6% de ceux qui vivent en location et 18% de ceux qui vivent chez leurs parents.<sup>111</sup> Les écarts de satisfaction entre les deux dernières catégories sont également importants.<sup>112</sup> A titre d'exemple, les étudiants en location possèdent en majorité un logement d'une seule pièce (51,9%) avec une superficie moyenne par habitant comprise entre 19,8 m<sup>2</sup> et 26,7

---

<sup>105</sup> Entretien avec Antoine Brand.

<sup>106</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>107</sup> Entretiens qualitatifs.

<sup>108</sup> Entretien avec Benjamin Caraco.

<sup>109</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>110</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>111</sup> Toutes ces données sont issues de la dernière enquête sur les conditions de vie des étudiants par l'OVE. Voir la fiche logement : [http://www.ove-national.education.fr/medias/Fiche\\_logement\\_CdV\\_2016.pdf](http://www.ove-national.education.fr/medias/Fiche_logement_CdV_2016.pdf) [consulté le 8 février 2018]

<sup>112</sup> 50% de ceux qui vivent chez leurs parents sont très satisfaits de leur logement contre 30% de ceux qui ont quitté le domicile familial.

m2.<sup>113</sup>Pour tous les étudiants, et davantage ceux aux conditions de logement précaires, la bibliothèque constitue dès lors un indéniable outil de réussite universitaire : « les étudiants nous disent que c'est le lieu où ils peuvent travailler, parce que chez eux soit il n'y a pas de place, soit ils sont sollicités par d'autres choses, soit ils habitent loin. Il est sûr qu'on est le havre de paix et de chauffage, un lieu privilégié pour les étudiants qui sont en résidence universitaire ». <sup>114</sup>Emile Page estime lui que les étudiants apprécient la nature coercitive du lieu : « ils sont sûrs d'y trouver une situation de travail au calme qu'ils n'ont pas nécessairement ailleurs, loin des distractions ou de l'inconfort de leur domicile. Les bibliothèques sont donc un lieu de travail universitaire par excellence, qui permet de maintenir cette bulle qui facilite la réussite à l'université ». <sup>115</sup>Frédéric Saby souligne lui aussi la difficulté des étudiants à travailler chez eux et les enjeux de réussite qui en dépendent : « faciliter le travail universitaire par les installations qu'on propose aux étudiants, qui n'en bénéficient pas chez eux parce qu'ils sont mal logés ou autre, c'est un rôle social essentiel et c'est en lien direct avec la réussite à l'université ». <sup>116</sup>

Enfin, la présence d'accès internet dans ces espaces semble pouvoir être aussi perçue d'un point de vue social. Le responsable du pôle Médiation de la BULAC estime ainsi que l'accès au réseau est un enjeu pour beaucoup d'étudiants : « on a l'impression parfois de jouer ce rôle de café-internet gratuit, apparemment ça reste encore un besoin ». <sup>117</sup>La mise à disposition de matériel informatique, et particulièrement le prêt d'ordinateurs portables, a souvent été cité comme pouvant relever du rôle social dans les réponses à notre questionnaire. C'est le cas notamment des SCD de Lyon 1, Toulon ou Aix-Marseille. Pour le premier, le prêt de PC portables à l'année bénéficie essentiellement aux étudiants étrangers, pour les seconds il concerne surtout les étudiants boursiers. <sup>118</sup>

En offrant un lieu de travail largement ouvert, gratuit et confortable, avec des accès à internet, les BU permettent la réduction de certaines inégalités sociales et favorisent la réussite universitaire.

### 3.1.2. Fournir des espaces de sociabilité

Le rôle du lieu bibliothèque en tant qu'outil du lien social a aussi été rappelé à plusieurs reprises au cours de nos entretiens. Dans un colloque sur cette question, François Rousseau définissait cette notion comme ce « qui renvoie au vivre ensemble, c'est-à-dire à la construction de repères communs, au sentiment d'appartenance à un groupe ». <sup>119</sup>Si cette question a été souvent étudiée pour les bibliothèques territoriales, cela a moins été le cas en BU, puisqu'elle semble davantage aller de soi : les étudiants faisant partie de la communauté universitaire, celle-ci existerait par défaut. Pourtant, selon la dernière enquête de l'OVE, seuls 13% des étudiants se sentent pleinement intégrés à la vie de leur établissement. <sup>120</sup> Les bibliothèques étant de loin l'équipement qu'ils utilisent le plus, <sup>121</sup>elles peuvent

---

<sup>113</sup> *Ibid.*

<sup>114</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>115</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>116</sup> Entretien avec Frédéric Saby.

<sup>117</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>118</sup> Réponses à notre questionnaire.

<sup>119</sup> RICO, Christine. "La bibliothèque, outil du lien social", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, n°3, p. 80-

être le lieu favorisant cette socialisation, par notamment la mise à disposition d'espaces conviviaux. Les *learning centers*, qui mettent l'accent sur ce type d'espaces, assument une dimension sociale reconnue : « c'est un lieu de vie [...], un lieu de rencontre et de travail en groupe » qui assure une mission sociale « au sens notamment de lien social ». <sup>122</sup> C'est le cas de l'espace détente de la BU Santé-Learning Center de Lille 2, « le Salon » : « on peut s'y coucher, dormir, lire. Les étudiants y viennent souvent en fin de journée ou quand ils ont une heure ou deux devant eux, pour s'y connecter ou discuter [...] le rôle social qu'on peut jouer est aussi un rôle de socialisation ». <sup>123</sup>

Ce dont les professionnels semblent bien conscients : 69% des SCD ayant répondu à notre enquête estiment que le fait de favoriser l'inclusion sociale est l'un des principes permettant de définir le rôle social des bibliothèques universitaires et pour 74% d'entre eux le fait de mettre à disposition des espaces d'échange et de détente pour les étudiants relève de ce dernier. Le lieu bibliothèque jouerait ce rôle d'espace de socialisation, en favorisant « cette atmosphère informelle et détendue des troisièmes lieux [...] favorable à la fraternité et au tissage de liens sociaux » qui nourrit « un sentiment d'affiliation ». <sup>124</sup> Le SCD de La Rochelle entend ainsi « créer les conditions par moment pour [...] faire en sorte qu'il y ait davantage de lien entre étudiants ». <sup>125</sup> Plus largement, selon Raphaëlle Bats, en tant que lieu de sociabilité, la bibliothèque assume un double rôle social : permettre la reconnaissance comme citoyen des individus qui la fréquentent et mêler des publics aux origines sociales diverses. <sup>126</sup> Ceci a pu être constaté à la BPI : des personnes en phase de disqualification sociale trouvent une forme de reconnaissance en tant qu'usager et citoyen par le seul fait de pouvoir évoluer dans les espaces de la bibliothèque. <sup>127</sup> S'il s'agit d'une bibliothèque de lecture publique, nous verrons plus loin que de nombreuses bibliothèques universitaires reçoivent aussi des publics en situation de précarité, pour lesquels elles peuvent jouer un rôle similaire.

### 3.1.3. *Etre un lieu d'apprentissage du métier d'étudiant*

La bibliothèque serait surtout un lieu privilégié d'apprentissage du métier d'étudiant. Cette notion a été forgée par Alain Coulon pour illustrer la difficile appréhension des codes académiques. Il estime ainsi que le fait de passer du statut d'élève à celui d'étudiant ne va pas de soi mais nécessite une série d'apprentissages (ou processus d'affiliation) afin de cerner progressivement les comportements attendus et identifier « le travail non demandé explicitement, savoir le reconnaître et savoir quand l'accomplir. Pour réussir, il faut comprendre les codes du travail intellectuel, cristallisés dans un ensemble de règles souvent informelles et

---

<sup>122</sup> Inspection générale des bibliothèques. *Les Learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche. Rapport à Madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la recherche* [en ligne]. Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, 2009, p.9 et 11. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48085-learning-centres-les-un-modele-international-de-bibliotheque-integree-a-l-enseignement-et-a-la-recherche.pdf> [consulté le 08 février 2018]

<sup>123</sup> Entretien avec Stéphane Harmand

<sup>124</sup> SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude (DCB). Villeurbanne : Enssib, 2009, p.25. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> [consulté le 08 février 2018]

<sup>125</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>126</sup> Intervention de Raphaëlle Bats à la journée d'étude organisée par Médiacitainne et l'ABF groupe Aquitaine le 22 mai 2017. BATS, Raphaëlle. *Bibliothèques, rôle social et politique : intervention à la journée d'étude du 22 mai 2017*. Disponible en ligne : <https://fr.slideshare.net/knitandb/bibliothèques-rle-social-et-politique> [consulté le 08 février 2018]

<sup>127</sup> GIORGETTI, Camila, PAUGAM, Serge. *La bibliothèque pour tous : Un espace d'apprentissage de la citoyenneté*. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2017, n° 11, p. 122-130. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013> [consulté le 08 février 2018]

implicites ». <sup>128</sup> Une fois accompli, ce processus d'affiliation est double : l'étudiant « sait comprendre et interpréter les multiples dispositifs institutionnels qui régissent la vie quotidienne d'un étudiant » et « commence à savoir également ce qu'on attend de lui sur le plan intellectuel. » <sup>129</sup> Cela passe aussi par un travail d'intégration : « être étudiant, au-delà des cours [...] implique de nouer des contacts, établir des dialogues, mener des activités avec les autres étudiants qui vous permettent de reconnaître que vous partagez en commun le même monde. » <sup>130</sup> La bibliothèque, en tant que lieu de socialisation, favorise le développement de ce sentiment d'affiliation, et en tant que lieu d'apprentissage des règles, facilite plus largement l'apprentissage du métier d'étudiant : « le principal rôle social en BU c'est plus de l'apprentissage, être un lieu de vie permettant une forme de socialisation ». <sup>131</sup> Les bibliothécaires accompagnent cet apprentissage « en évoluant dans le même espace que les étudiants, en faisant respecter le règlement, en donnant des conseils ou en aidant ces derniers à tirer profit de la bibliothèque ». <sup>132</sup> C'est également l'avis de Géraldine Barron : « Pour moi le rôle social se construit plus autour du métier de l'étudiant : savoir-être de l'étudiant, savoir-vivre, apprendre à travailler en équipe [...] leur apprendre ce que c'est qu'une bibliothèque, à quoi ça sert, le fait qu'on respecte son prochain, qu'on respecte les consignes. J'ai l'impression que l'essentiel de notre action est synonyme de réussite en licence, aussi parce qu'on a des étudiants qui sont souvent des premières générations d'étudiants dans leurs familles et qui n'ont donc pas de culture étudiante. C'est ce rôle social aussi de leur transmettre le métier d'étudiant, qui va en faire des adultes peut-être mieux intégrés dans la société ». <sup>133</sup> Cette absence de codes pour les premières générations d'étudiants a aussi été identifiée à Paris 8 : « nous recevons beaucoup d'anciens lycéens du 93 qui n'ont pas toujours les codes du fonctionnement de l'université. La bibliothèque en est un peu le visage humain [...] On est là pour les aider à se repérer dans l'université, à apprendre leur métier d'étudiant, en étant un visage humain dans une grosse machine. » <sup>134</sup>

## 3.2. Des missions ordinaires à la portée sociale indéniable

Au-delà du lieu, les missions de base offertes par les bibliothèques universitaires (prêter des ouvrages, former les étudiants et mener des actions culturelles) semblent également pouvoir être perçues d'un point de vue social.

### 3.2.1. *Offrir des collections permettant de dépasser les inégalités sociales*

Mettre gratuitement à disposition des ouvrages correspondant aux besoins universitaires des étudiants semble en effet pouvoir être perçu comme relevant du rôle social, particulièrement pour ceux qui n'ont pas les moyens d'acquérir la documentation : « le rôle social c'est aussi fournir des livres que les étudiants n'ont pas les moyens d'acheter ». <sup>135</sup> Le fait de pouvoir s'appuyer sur une bibliothèque

---

<sup>128</sup> COULON, Alain. *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*. Paris : Economica : Anthropos, 1997, p.198

<sup>129</sup> *Ibid.*, p.145

<sup>130</sup> *Ibid.*, p.71

<sup>131</sup> Entretien avec Benjamin Caraco.

<sup>132</sup> *Ibid.*

<sup>133</sup> Entretien avec Géraldine Barron.

<sup>134</sup> Entretien avec Lola Mirabail

<sup>135</sup> Entretien avec Frédéric Saby.

personnelle fait en effet l'objet d'inégalités sociales et disciplinaires : les étudiants issus de classes supérieures possèdent souvent davantage de livres dans leur bibliothèque personnelle (32% possèdent plus de 100 livres) que ceux issus de classes populaires (21,3%). « Le poids de la filière d'études demeure lui aussi très important, le nombre de livres possédés étant directement corrélé au type d'études » : les étudiants les mieux dotés en livre sont ainsi ceux qui ont suivi un bac ou choisi une filière littéraires.<sup>136</sup> Les mêmes types d'inégalités (sociales et par filières) se constatent pour les modes d'accès au livre : 47,6% des étudiants dont les revenus parentaux sont inférieurs à 1000€ achètent des livres contre 77,4% de ceux dont les revenus parentaux sont supérieurs à 5000€. Surtout, concernant l'emprunt à des parents, plus ces derniers ont un niveau d'étude élevé, plus les étudiants leur empruntent des livres.<sup>137</sup> Concernant l'emprunt à la bibliothèque, le même schéma s'observe : les étudiants en langues et sciences humaines empruntent plus que les autres (49,6% contre 38,9% en moyenne) et ceux issus de classes populaires empruntent plus que ceux issus des classes supérieures (40,9% contre 35,6%).<sup>138</sup>

L'origine sociale des étudiants et la filière sont donc des facteurs importants dans l'accès au livre. En garantissant un égal accès à ses collections, la bibliothèque universitaire semble assumer un indéniable rôle social.

### 3.2.2. *Former les étudiants pour favoriser la réussite universitaire*

Les actions de formation des étudiants semblent pouvoir relever également de ce même rôle. En premier lieu, en proposant des formations à la recherche documentaire, qui favorisent la réussite à l'université : « le rôle social a aussi un volet en terme de formation à la recherche documentaire ou de création de tutoriels et ce faisant lutter contre l'échec d'étudiants en leur permettant d'accéder aux ressources utiles à la réussite de leurs examens ». <sup>139</sup> Cela passe aussi par des formations qui dépassent le seul aspect documentaire et permettent « de donner aux étudiants beaucoup de ces codes académiques dont ils sont dépourvus ». <sup>140</sup> On retrouve ici l'idée d'apprentissage du métier d'étudiant : « le personnel a un rôle très direct à jouer dans l'apprentissage du métier d'étudiant par des formations aux usages de la bibliothèque ». <sup>141</sup> Dans une enquête menée en 1993, Alain Coulon montrait que les enseignements documentaires à l'université Paris 8 contribuaient grandement à « l'affiliation intellectuelle des étudiants » : un étudiant de licence 1 ayant bénéficié d'une UE documentation avait huit fois plus de chances de passer en licence 2. <sup>142</sup> Une nouvelle recherche réalisée entre 1995 et 1997 confirme ce constat : « il apparaît très nettement que les étudiants qui ont suivi un enseignement de méthodologie documentaire sont plus performants que les étudiants qui n'en ont pas

---

<sup>136</sup> Ces données sont issues d'une analyse de 4 enquêtes OVE réalisé par Romain Vourc'h en 2010. Nous avons essayé d'actualiser ces chiffres lorsque nous en trouvions de plus récents, mais depuis 2010 la partie de l'enquête consacrée aux pratiques culturelles des étudiants semble avoir disparu. Voir VOURC'H, Romain. "Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires", *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, n° 5, p. 13-16. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0013-002> [consulté le 08 février 2018]

<sup>137</sup> C'est le cas de 6,4% de ceux dont les parents n'ont pas dépassé les études primaires contre 23,2% pour ceux dont parents sont diplômés du supérieur. *Ibid.*

<sup>138</sup> *Ibid.*

<sup>139</sup> Entretien avec Stéphane Harmand.

<sup>140</sup> Entretien avec Frédéric Saby.

<sup>141</sup> Entretien avec Benjamin Caraco.

<sup>142</sup> COULON, Alain (dir.). *L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris 8*. Saint-Mandé : Association internationale de recherche ethnométhodologique, 1993, 100 p.

bénéficié ». <sup>143</sup>Il conclut ainsi : « l'enseignement de la méthodologie documentaire constitue sans doute l'outil intellectuel le plus efficace d'affiliation à l'enseignement supérieur, car il permet d'identifier et d'apprendre les codes dissimulés dans les pratiques de l'enseignement supérieur ». <sup>144</sup>La dimension sociale de ces formations semble également bien perçue par les professionnels : 85% des SCD ayant répondu à notre enquête estiment que la formation des usagers relève du rôle social des bibliothèques universitaires.

### 3.2.3. *Des actions culturelles permettant de lutter contre les inégalités culturelles et décroisser les savoirs*

Pour finir, l'action culturelle semble pouvoir également relever de ce rôle, comme l'estiment 72% des SCD ayant répondu à notre enquête. Olivier Tacheau en distingue trois dimensions : le développement de fonds de culture général, l'organisation d'activités de médiation autour de la culture scientifique (débat, conférences, expositions, etc.) et des activités de créations ou pratiques artistiques (musique, théâtre, danse, cinéma). <sup>145</sup>Chacun de ces axes semble pouvoir être rattaché à des dimensions sociales.

C'est le cas d'abord des fonds de culture générale. Plusieurs études ont montré que de fortes inégalités se jouaient entre filières universitaires dans la lecture d'ouvrages d'art, de littérature ou de la presse. Ce type de lecture est ainsi largement plus répandu chez les étudiants en littérature et sciences humaines que chez ceux en sciences et techniques. <sup>146</sup>Selon Bernard Lahire, on assisterait néanmoins à une redéfinition des formes légitimes de la culture, la valeur sociale et économique du capital culturel de type littéraire et artistique s'effritant « au profit du capital culturel de type scientifique, technique, économique et technocratique ». <sup>147</sup>Dans ce cadre, les objectifs des fonds de culture général mériteraient d'être clarifiés : visent-ils à développer la culture légitime (sous son ancienne forme) des étudiants scientifiques qui s'en éloignent ? Ne faudrait-il pas à l'inverse développer des fonds de culture scientifique ou technique à destination des étudiants en sciences humaines, moins familiers avec ce modèle de culture scientifique qui deviendrait dominant ? Mettre à disposition de fonds de culture général dans un sens très large <sup>148</sup>semble surtout permettre aux étudiants de décroisser leurs savoirs : « la bibliothèque universitaire [représentant] pour beaucoup le seul lieu culturel qu'il leur sera jamais donné de fréquenter quotidiennement et librement dans toute une vie », il faudrait parvenir à en faire un endroit où l'on puisse « tomber sur ce que l'on ne cherche pas et trouver bien plus que ce que l'on cherche ». <sup>149</sup>

---

<sup>143</sup> « 68 % obtiennent plus de 10 UE la première année, contre 20 % pour les autres étudiants, 39 % des étudiants ayant suivi l'UE de documentation en première année obtiennent leur DEUG en 2 ans contre seulement 7 % pour les autres étudiants ». COULON, Alain (dir.). Un instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, t.44, n°1, 1999, p.37-42

<sup>144</sup> COULON, Alain (dir.), 1999, p.42

<sup>145</sup> TACHEAU, Olivier. Politiques culturelles et BU : Pourquoi faire plus ? Comment faire mieux ? dans ELBEKRI-DINOIRD, Carine (dir.). *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2009 (La Boîte à outils ; 17), p.117-125.

<sup>146</sup> Qu'il s'agisse de romans et nouvelles (74,6% contre 47,8%), d'essais et ouvrages de philosophie (28,5% contre 10%) ou encore de livres d'art (24,1% contre 4,2%). Données issues des enquêtes de l'OVE de 1997 et 2006, et étudiées dans : VOUREC'H, Romain. *Op.cit.*, 2010

<sup>147</sup> LAHIRE, Bernard. Matrices disciplinaires de socialisation et lectures étudiantes. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1998, n° 5, p. 58-61. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0058-011> [consulté le 09 février 2018]

<sup>148</sup> Littérature, art, culture scientifique, bande dessinée, etc.

<sup>149</sup> TACHEAU, Olivier. Pour une bibliothèque universitaire réincarnée. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, n° 6, p. 66-69. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014> [consulté le 09 mars 2018]

Les actions de médiation autour de la culture scientifique participent du même principe : « on fait aussi un peu d'animation culturelle, qui peut rentrer, un peu plus de biais, dans l'action sociale ». <sup>150</sup>Celle-ci est souvent perçue sous un angle très large : comité de lecture, expositions, atelier diététique pour bien manger avec un petit budget, etc. « Tout ça c'est pour aider les étudiants à mieux vivre et à en faire des adultes épanouis, équilibrés et bien éduqués ; à les ouvrir à la culture aussi ». <sup>151</sup> La dimension sociale de ces actions relève aussi de la volonté de créer des moments de convivialité (« on essaye ainsi de rendre la bibliothèque vivante, d'améliorer les relations » <sup>152</sup>), de proposer des actions culturelles qui leur ouvre l'esprit (« plutôt que la culture académique, c'est l'ouverture qui nous intéresse » <sup>153</sup>), à travers des thématiques à la résonance parfois sociale <sup>154</sup> qui permettent de sensibiliser le public. A la BU Proudhon, l'exposition de portraits de SDF imprimés sur des cartons s'empilant les uns sur les autres a ainsi bousculé certains usagers. <sup>155</sup>

Enfin, l'action culturelle au sens de création ou pratique artistique semble aussi posséder une résonance sociale. En effet, les étudiants fréquentent peu les musées, théâtres ou salles de concert, <sup>156</sup>avec de fortes disparités selon les filières. <sup>157</sup>Comme le dit Olivier Tacheau, la bibliothèque en tant que service le plus ouvert et le plus fréquenté à l'université semble destinée à combler ces lacunes, en important « ce qu'ils ne vont pas chercher à l'extérieur pour créer [...] une acculturation douce permettant une désymbolisation forte de la culture et une sensibilisation plus facile car non prescriptive ou active ». <sup>158</sup>Prenant l'exemple de la BU d'Angers qui accueille régulièrement d'importantes expositions d'art contemporain, il estime qu'elles permettent aux étudiants de « vivre au cœur de l'art pendant toute leur scolarité » et que « s'il était donné de parler d'une réussite existentielle, on pourrait alors dire que les politiques culturelles des BU contribuent largement à l'édification du savoir-être des étudiants en leur offrant la possibilité tout à la fois de socialiser et d'individualiser leur singularité dans ce lieu libre et ouvert », <sup>159</sup>rejoignant l'apprentissage du métier d'étudiant évoqué plus haut.

---

<sup>150</sup> Entretien avec Benjamin Caraco.

<sup>151</sup> Entretien avec Géraldine Barron.

<sup>152</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>153</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>154</sup> Exposition sur le vieillissement ou la violence faite aux femmes à la BU Proudhon de Besançon, notamment.

<sup>155</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>156</sup> Ces derniers arrivent respectivement en 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> position des sorties culturelles pour les hommes, après le cinéma ou les spectacles sportifs.

<sup>157</sup> Les étudiants en lettre et arts vont ainsi davantage au cinéma, aux concerts ou aux exposition que ceux de physique-chimie par exemple Respectivement 72%, 29,6% et 49,1% pour les premiers, contre 64,3%, 18,9% et 22,6% pour les seconds. D'après les dernières données de l'OVE disponibles sur les pratiques culturelles des étudiants (2010) : <http://www.ove-national.education.fr/enquete/2010> [consulté le 09 février 2018]

<sup>158</sup> TACHEAU, Olivier. *Op.cit.* 2009, p.121

<sup>159</sup> *Ibid.*, p.125

## CHAPITRE 2 : OUVRIR LA BIBLIOTHEQUE : AFFIRMATION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE SOCIALE

---

Si une forme de rôle social semble préexister par défaut pour toutes les bibliothèques universitaires, à des degrés certes plus ou moins importants, une véritable politique sociale semble émerger d'actions, qui même si elles ne sont pas toujours considérées comme telles, relèvent pourtant d'une démarche sociale plus volontariste que celles mentionnées jusque-là. Nous présenterons d'abord quelques offres de services sociaux qui restent pour l'instant assez minoritaires, avant de nous intéresser à la question de l'ouverture à tous les publics qui concerne davantage d'établissements et plus particulièrement à l'accueil de publics défavorisés.

### 1. METTRE EN PLACE DES ACTIONS SOCIALES : UNE OFFRE ENCORE BALBUTIANTE

Notre enquête avait notamment pour objectif de recenser différentes actions sociales pouvant relever d'une politique plus volontariste. Celle-ci nous aura permis d'en identifier quelques-unes, signe d'une offre encore balbutiante, que l'on peut répartir en deux groupes, selon qu'elles soient destinées au public étudiant ou extérieur (physiquement ou administrativement) à l'université.

#### 1.1. Des services à destination des publics de l'université

##### 1.1.1. *Offrir un guichet unique vers les différents services sociaux et/ou universitaires*

Accueillir un guichet unique de services reste un phénomène émergent en BU. Notre enquête aura permis d'identifier une seule bibliothèque le proposant réellement, quand d'autres y réfléchissent ou souhaiteraient le faire, en se heurtant souvent à des problèmes de place, de moyens ou de missions (23% des répondants à notre enquête estiment qu'offrir un point unique d'accès à l'offre sociale de l'université pourrait relever des missions des BU). Mais de quoi parle-t-on ? Ce concept est défini ainsi par l'AMUE : « structure de services dont la caractéristique est de dispenser à l'étudiant, à partir d'un même lieu, un certain nombre de prestations relevant traditionnellement de plusieurs services à vocation universitaire, péri ou extra universitaire ». <sup>160</sup> Suivant les cas, leur action peut se situer à quatre niveaux : accueillir et faciliter l'insertion de l'étudiant dans l'établissement, orienter et informer, expliciter/accélérer les procédures et accomplir directement certaines démarches administratives (inscription, suivi demandes de bourses, etc.). <sup>161</sup>

Dans les faits, les bibliothèques universitaires jouent souvent ce rôle de guichet unique : « On est sans arrêt en train de renvoyer les étudiants vers les bons services ». <sup>162</sup> Dans le cas de *learning center*, ceci fait partie de l'identité de

---

<sup>160</sup> Agence de mutualisation des universités et établissements d'enseignement supérieur et de recherche. *Le guichet unique d'accueil : expériences et préconisations dans l'enseignement supérieur*. Paris: AMUE, 2003 (Les dossiers de l'agence). Disponible en ligne : [http://www.amue.fr/uploads/tx\\_tnews/GU.pdf](http://www.amue.fr/uploads/tx_tnews/GU.pdf) [consulté le 09 février 2018]

<sup>161</sup> *Ibid.*

<sup>162</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

l'établissement. Le projet Studium à Strasbourg<sup>163</sup> est ainsi pensé dans une logique de regroupement de services, réunissant plusieurs bibliothèques, le service de la vie universitaire (accueil, mission handicap, vie étudiante), les Presses Universitaires de Strasbourg, l'imprimerie et l'URFIST. « L'idée est d'être dans une logique de guichet unique [...]. C'est quand on travaille en coordination avec d'autres services qu'on arrive à faire des choses intéressantes. Seul, on reste incomplet ». <sup>164</sup> A la BU de La Rochelle, la Mezzanine des langues, plateau géré conjointement avec le Service des langues, pourrait évoluer vers une forme de plate-forme de services regroupant « tout ce qui est à vocation internationale ». <sup>165</sup> A la BU de Calais, c'est également « ce vers quoi on voudrait tendre, que la bibliothèque soit le guichet unique d'entrée pour les étudiants de licence, où ils puissent obtenir toutes les informations dont ils ont besoin que ce soit la médecine préventive, l'action sociale, l'orientation, les relations internationales ». <sup>166</sup> Si des choses se mettent en place progressivement (SUIO implanté dans les bâtiments de la bibliothèque, permanences de la médecine préventive, etc.), cela en reste pour l'instant à l'état de « vœu pieu ». <sup>167</sup>

L'exemple de guichet unique le plus abouti reste celui mis en place chaque année depuis 2015 à la BU d'Angers, au moment des inscriptions en juillet et à la rentrée universitaire. <sup>168</sup> Il fait suite à une expérimentation menée à destination des étudiants internationaux et aux réflexions d'un groupe de travail. <sup>169</sup> Si la BU a été choisie pour l'accueillir, c'est à la fois par son caractère central, spacieux et largement ouvert, mais aussi car elle était confrontée chaque année à des questions pour lesquelles ses agents n'avaient pas toujours les compétences pour répondre. Ce guichet offre ainsi un point unique d'information et d'aide à l'installation pour les nouveaux étudiants. Ils peuvent y trouver des informations <sup>170</sup> et y effectuer des démarches universitaires (cartes sport ou culture de l'université, etc.), quotidiennes (faire sa carte de transport, louer un vélo, retirer des sacs de tri, etc.) et administratives (obtenir un rendez-vous à l'OFII, faire le point sur son Dossier Social Etudiant, etc.). <sup>171</sup> Ce guichet est entièrement géré par le SUIO-IP, qui recrute, forme et établit le planning des étudiants participant au dispositif (les ambassadeurs). Ces derniers sont accompagnés d'experts (membres de services universitaires ou partenaires extérieurs) présents sur place pour gérer des démarches plus complexes ou pouvant être sollicités pour des rendez-vous. Du côté de la bibliothèque, les retours sont très positifs : facilitation du service public, <sup>172</sup> augmentation de la fréquentation de la bibliothèque et renforcement du « sentiment d'appartenance à l'université d'Angers » pour les agents. <sup>173</sup>

---

<sup>163</sup> Maison de l'étudiant-Learning centre de l'Université de Strasbourg qui devrait ouvrir en 2019 à l'entrée du campus de l'Esplanade.

<sup>164</sup> Entretien avec Benjamin Caraco.

<sup>165</sup> Rencontres autour de l'apprentissage et de la pratique des langues (ateliers de conversation, etc.), permanences du SUIO pour les étudiants qui ont un projet international, pour aider à recherche de stage à l'étranger ou à la rédaction de lettres de candidature en anglais, etc. Entretien avec Raoul Weber.

<sup>166</sup> Entretien avec Géraldine Barron.

<sup>167</sup> *Ibid.*

<sup>168</sup> Il fonctionne à la fois à la bibliothèque Saint Serge (depuis 2015) et dans les locaux de SUIO-IP (depuis 2013). Toutes les informations données ci-après sont issues pour l'essentiel d'échanges par mail avec Nathalie Clot, directrice du SCD d'Angers, 8 janvier 2018.

<sup>169</sup> Réunissant tous les services communs, des représentants des composantes, le CROUS, la mairie, des usagers.

<sup>170</sup> Sur l'université, les aides financières, la médecine préventive, le logement, la restauration, le transport, le sport, etc.

<sup>171</sup> Voir la liste complète de ces services : <http://www.univ-angers.fr/fr/profils/etudiant/info-campus/les-partenaires.html> [consulté le 09 février 2018]

<sup>172</sup> Il leur est désormais plus facile de réorienter les questions difficiles vers les personnes compétentes.

<sup>173</sup> Questions envoyées par mail à Nathalie Clot, directrice du SCD d'Angers, 8 janvier 2018.

### *1.1.2. Soutenir les étudiants en difficulté matérielle*

Les bibliothèques semblent pouvoir aussi intervenir sur les conditions matérielles des leurs usagers. Fin 2017, une épicerie solidaire, la Campusserie, a été installée au rez-de-chaussée de la BU de Lille 3, dans un local utilisé jusque-là pour des activités de médiation culturelle. Elle vend à prix réduit des produits de la vie courante pour des étudiants en difficulté financière. Nous passerons très vite sur ce dispositif géré par une association de l'université, avec le soutien de cette dernière.<sup>174</sup> La bibliothèque n'intervient guère, hors la mise à disposition des locaux et la cogestion de l'atelier de médiation, espace destiné à accueillir les actions culturelles de l'université, les animations de la BU et celles de l'association. Celle-ci entend en faire en effet un lieu de vie, proposant des animations destinées à mélanger les publics (trocs thématiques, ateliers de réparation informatique, etc.), parfois organisées en partenariat avec la BU.<sup>175</sup> A la fois épicerie solidaire et lieu d'échange et de débats, il s'agit d'un « lieu de vie et de lien social important pour les étudiants, implanté au cœur de la bibliothèque ».<sup>176</sup>

### *1.1.3. Mettre en place des actions à destination des étudiants isolés*

Enfin, les BU semblent aussi pouvoir mettre en place des actions permettant d'aider les étudiants isolés. Ceci semble être un enjeu d'importance, puisque d'après l'enquête OVE de 2013, 8% des étudiants déclarent n'être pas du tout satisfaits de leur intégration au groupe d'étudiants de leur formation.<sup>177</sup> Pire, d'après l'enquête OVE de 2010, 13,7% sont peu ou pas du tout satisfaits de leur vie sociale.<sup>178</sup> La BU de La Rochelle a été confrontée récemment à cette question : « une collègue nous a alertés sur la situation d'une étudiante qui est venue plusieurs fois la rencontrer et qui avait visiblement beaucoup de mal à s'intégrer et à avoir des amis sur place. Elle arrivait de très loin, de Mayotte et se sentait vraiment très mal ». Après l'avoir mis en contact avec des associations étudiantes de l'université, il a été décidé de mettre en place « un projet de formation nous permettant collectivement de mieux réagir face à des situations comme celle-là ».<sup>179</sup> L'agent ayant été confronté à cette question travaille ainsi avec la responsable des formations internes à recenser des contacts potentiellement intéressants et vont proposer en cours d'année un temps de formation et d'échange en interne sur la question des étudiants dits isolés. Ceci n'était pas une problématique nouvelle, certains agents ayant déjà été confrontés à des situations similaires auparavant, sans que l'information ne soit toujours remontée. L'objectif est donc de mettre en place un type de réponse plus structuré, pour que les agents en service public aient des réflexes face à ce type de demande (personnes ressources dans l'équipe, associations vers lesquelles réorienter). L'enjeu reste « de ne pas perdre une occasion de faire une proposition positive à la

---

<sup>174</sup> Recrutement de deux volontaires en service civique notamment.

<sup>175</sup> Distribution de paniers biologiques assurée par une association du campus (gérant un jardin partagé cultivé dans les espaces verts du campus) qui s'accompagne d'une distribution de paniers de livres préparés par le service médiation de la bibliothèque, projet d'un dispositif de « livres voyageurs » en partenariat avec la Campusserie, etc.

<sup>176</sup> Echanges par mail avec Anne Morenvillé, responsable du département Développement des publics, SCD de Lille 3, 20 février 2018.

<sup>177</sup> Voir la fiche « Intégration et engagement associatif » de l'enquête Conditions de vie des étudiants (2013) : [http://www.ove-national.education.fr/medias/OVE\\_Integration\\_et\\_engagement\\_associatif\\_et\\_syndical\\_CDV2013.pdf](http://www.ove-national.education.fr/medias/OVE_Integration_et_engagement_associatif_et_syndical_CDV2013.pdf) [consulté le 09 février 2018]

<sup>178</sup> [http://www.ove-national.education.fr/medias/files/enquetes/Resultats\\_Enquete\\_CDV\\_2010.pdf](http://www.ove-national.education.fr/medias/files/enquetes/Resultats_Enquete_CDV_2010.pdf) [consulté le 09 février 2019]

<sup>179</sup> Entretien avec Raoul Weber.

personne en face ». <sup>180</sup> Cela rejoint le rôle de lieu de sociabilité étudié plus haut, tout en en dessinant une limite : en l'absence de démarche volontariste, et dans le cas d'étudiants isolés, le fait de mettre à disposition des lieux de sociabilité peut être insuffisant.

## 1.2. Des actions à destination de publics extérieurs :

Des actions sociales peuvent également être développées à destination de publics extérieurs ou empêchés.

### 1.2.1. Accueillir et gérer les Cordées de la réussite

Des bibliothèques universitaires interviennent ainsi dans les Cordées de la réussite, un dispositif national à la portée sociale assumée <sup>181</sup> qui vise « à accroître l'ambition scolaire des jeunes lycéens et collégiens issus de milieux sociaux modestes [et] lever les obstacles psychologiques, sociaux et/ou culturels qui peuvent freiner l'accès des jeunes aux formations de l'enseignement supérieur ». <sup>182</sup>

A l'Université Paris 8, l'aide apportée par les tuteurs étudiants s'inscrit dans leur cursus universitaire et leur apporte des crédits ECTS. <sup>183</sup> La bibliothèque intervient dans ce dispositif en organisant des visites de la bibliothèque et des formations à la recherche documentaire pour les lycéens ou collégiens du programme : « l'idée est de réduire la distance symbolique entre eux et l'université ». <sup>184</sup>

A l'université de Besançon, la bibliothèque Proudhon a coordonné ce dispositif pendant un an. Elle a défini les objectifs des tutorats, organisé les manifestations et coordonné les tuteurs. Les collégiens ont été encadrés pendant une année scolaire par des étudiants de licence qui ont rencontré des familles, les ont emmenés au cinéma ou voir des expositions. La bibliothèque mettait en contact étudiants et collégiens et les a intégrés par diverses actions à la vie de la bibliothèque : création d'une affiche d'un atelier sur le développement durable, réalisation d'un *flash mob* à l'intérieur de la bibliothèque, etc. <sup>185</sup> Depuis, la faculté a recruté un service civique chargé de coordonner le dispositif, mais les enfants et leurs tuteurs continuent systématiquement à venir aux animations de la bibliothèque. En coordonnant ce type de dispositif, la bibliothèque s'inscrit dans une démarche permettant de lutter contre les inégalités sociales et territoriales d'accès à l'enseignement supérieur.

### 1.2.2. Accueillir des publics empêchés

Enfin, des actions sociales peuvent aussi être menées à destination de publics empêchés. Cette notion désigne les personnes ne pouvant se déplacer physiquement à la bibliothèque, soit parce que malades, soit parce qu'à la mobilité très réduite,

---

<sup>180</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>181</sup> Il entend favoriser la réussite scolaire et universitaire, lutter contre les inégalités territoriales et « permettre à l'institution scolaire de jouer pleinement son rôle d'ascenseur social : [...] c'est un dispositif au service d'une plus grande ouverture sociale des établissements du supérieur », d'après la description qui en est faite sur le site du ministère de l'éducation nationale : <http://eduscol.education.fr/cid76305/cordees-de-la-reussite.html> [consulté le 09 février 2018]

<sup>182</sup> *Ibid.*

<sup>183</sup> Il peut s'agir de tutorat individuel ou de petits groupes, d'accompagnement à des sorties culturelles ou d'élaboration de projets culturels, etc.

<sup>184</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>185</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

soit parce que trop âgées, hospitalisées ou détenues.<sup>186</sup>Ce type de services a été souvent étudié du côté territorial,<sup>187</sup> beaucoup moins pour son versant universitaire.<sup>188</sup>Pourtant, d'après les résultats de notre questionnaire, 67% des répondants estiment que développer une offre vis-à-vis de publics empêchés pourrait relever des missions des BU, tandis que 4,8% d'étudiants sont « atteints d'un handicap ou d'une maladie chronique qui nuit au bon déroulement de [leurs] études ».<sup>189</sup>Nous nous proposons d'aborder cette question à travers le cas des étudiants incarcérés. Les BU impliquées dans ce type de dispositif font figure d'exception. D'après un sondage mené en 2008, seules deux d'entre elles sont impliquées dans un partenariat avec une maison d'arrêt : La Rochelle et celle de l'Université de Polynésie.<sup>190</sup>Notre enquête ne nous aura pas permis d'en identifier davantage.<sup>191</sup>

A la BU de Polynésie, une convention a été signée en 2009 afin de « soutenir l'offre de formation universitaire proposée aux détenus en enrichissant les ressources documentaires de la bibliothèque de la prison de Nuutania par le prêt de documents de la BU ».<sup>192</sup>Dans les faits, son application reste assez floue. Depuis l'arrivée de la directrice actuelle, aucun contact n'a eu lieu avec la prison et les agents ne se souviennent guère que de quelques échanges par le passé, peut-être de dépôts de documents.<sup>193</sup>

A La Rochelle, le partenariat avec la maison centrale de Saint-Martin-de-Ré fête cette année ses dix ans et prend la forme de permanences documentaires. Chaque mois, pendant une demi-journée, deux bibliothécaires se rendent dans cet établissement pour recenser les besoins en documentation des détenus et y répondre par différents moyens : en s'appuyant sur les collections de la BU, en sollicitant celles de la médiathèque Michel Crépeau toute proche<sup>194</sup> ou en effectuant des demandes de PEB pour les étudiants les plus avancés. Elles remettent également les documents demandés à l'avance et récupèrent, si possible d'un mois sur l'autre, les documents prêtés.<sup>195</sup>Ce service ne s'adresse pas qu'aux étudiants mais à « tous ceux qui sont en situation d'apprentissage ».<sup>196</sup>La demande est forte de la part des détenus.<sup>197</sup>Les bibliothécaires travaillent en partenariat avec les quatre enseignants

---

<sup>186</sup> CALMET, Marie. *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique*. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques). Villeurbanne : Enssib, 2004, p.18

<sup>187</sup> Récemment tout particulièrement. Outre le mémoire de Marie Calmet, nous pouvons citer une étude récente réalisée par le CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie. *Lecture publique et publics empêchés*. Paris : Ministère de la culture et de la communication, DGSIP, 2017 ; ou encore un numéro récent du *Bulletin des Bibliothèques de France* consacré à ce sujet (n°11, 2017).

<sup>188</sup> Question du handicap mise à part.

<sup>189</sup> Et 63% d'entre eux ont le sentiment que celle-ci n'est pas assez ou pas du tout prise en compte dans le cadre de leurs études. Données disponibles en ligne : <http://www.ove-national.education.fr/enquete/2010> [consulté le 10 février 2018]

<sup>190</sup> Sondage effectué via la liste de diffusion de l'ADBU. Voir : CAUDRON, Olivier et DUBOIS POUILLAUTE, Laurence. Une bibliothèque universitaire en maison centrale : l'expérience rochelaise. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2008, n° 5, p. 50-52. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0050-012> [consulté le 10 février 2018]

<sup>191</sup> La BU de La Rochelle a été sollicitée plusieurs fois sur cette question par d'autres bibliothèques universitaires, sans que cela ne soit allé plus loin, semble-t-il. Entretien avec Raoul Weber.

<sup>192</sup> La convention devait aussi « permettre d'accompagner le responsable de la bibliothèque de la prison dans le développement de son service ». Je remercie la directrice actuelle de la bibliothèque, Anita Largouet, de m'avoir transmis cette information.

<sup>193</sup> Echanges par mail avec Anita Largouet, 12 février 2018.

<sup>194</sup> En cas de demandes déconnectées des besoins d'apprentissage mais auxquelles une réponse est toutefois apportée.

<sup>195</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>196</sup> Le nombre de peines longues étant important, un tiers des détenus sont engagés dans une formation professionnelle, linguistique, scolaire ou universitaire.

<sup>197</sup> Pour la première année, 125 prêts avaient été effectués pour les seuls étudiants du dispositif. Voir : CAUDRON, Olivier et DUBOIS POUILLAUTE, Laurence. *Op.cit.*

en poste sur place, qui leur recommandent l'acquisition de certains ouvrages. La BDP<sup>198</sup> intervient également, mais la BU se positionne sur un domaine plus universitaire qui reste absent des collections de la maison centrale.<sup>199</sup> Ce dispositif est complété par une série d'actions culturelles. En 2008, une rencontre Culture et prison a ainsi été organisée à la bibliothèque avec des débats, un concert réalisé par un détenu en liberté conditionnelle (impliquant également des étudiants) et l'exposition de travaux de détenus dans le hall de la bibliothèque sur le thème du carnet de voyage : « loin de n'avoir qu'une vertu occupationnelle, la culture en prison concourt à la formation, au lien social et [...] à la réinsertion ». <sup>200</sup> Cette offre de service hors-les-murs à destination de publics empêchés permet donc de favoriser la réussite universitaire et l'inclusion d'étudiants empêchés, pour lesquels la BU semble avoir un rôle social à jouer.

## 2. OUVRIR LA BIBLIOTHEQUE SUR LA CITE : L'ACCUEIL DE PUBLICS EN SITUATION DE PRECARITE

Au-delà de ces quelques actions, c'est aussi en s'ouvrant à tous les publics que la bibliothèque peut renforcer son rôle social, au sens de rôle vis-à-vis de la société. Nous étudierons ici à la fois l'affirmation de son rôle en tant que bibliothèque publique, les moyens de pratiquer cette ouverture et nous intéresserons enfin à l'accueil des publics en situation de précarité qui en découle.

### 2.1. Des bibliothèques publiques ?

#### 2.1.1. *L'affirmation politique de l'ouverture à tous*

L'ouverture à tous les publics est une problématique qui ne va pas de soi pour les bibliothèques universitaires, comme nous avons pu le voir dans le premier chapitre. Il est d'ailleurs significatif qu'on parle souvent de lecteurs « autorisés » pour qualifier ces publics extérieurs, comme si leur fréquentation de la BU ne pouvait relever que d'une exception. Si une majorité d'entre elles donnent la possibilité de s'inscrire à des publics non-universitaires, leur degré d'ouverture semble pouvoir s'apprécier suivant trois critères : la possibilité d'accéder librement aux espaces<sup>201</sup> ou aux services et des tarifs d'inscription parfois préférentiels, nous y reviendrons. Il dépend surtout d'une affirmation politique forte, de leur rôle vis-à-vis de la société ou des personnes en situation de précarité.

Pour Frédéric Saby, ce principe d'ouverture est inhérent aux bibliothèques universitaires : « Il faut affirmer de manière très claire un principe qui est inscrit dans le droit mais que parfois on oublie, c'est qu'une bibliothèque universitaire en France, c'est une bibliothèque publique et qu'à ce titre elle doit être ouverte à tout le monde, vraiment à tout le monde ». <sup>202</sup> Elle aurait dès lors un rôle social à jouer, au sens de rôle à l'égard de la société, qu'il s'agisse de garantir un accès de tous à la

---

<sup>198</sup> Bibliothèque départementale de prêt.

<sup>199</sup> Constituées essentiellement de dépôts temporaires de la BDP et documents désherbés de bibliothèques publiques.

<sup>200</sup> *Ibid.*

<sup>201</sup> 77% des bibliothèques ayant répondu à notre enquête sont ainsi dépourvues de contrôles d'accès ; ceci est néanmoins souvent lié à des spécificités territoriales (la majorité de ces contrôles d'accès se font en Ile-de-France).

<sup>202</sup> Entretien avec Frédéric Saby.

documentation<sup>203</sup> ou à ses services : « les BU courent un risque d'aggravation d'une fracture entre citoyens en considérant que les services qu'elles rendent ne sont qu'universitaires. Ce que propose une BU, beaucoup de gens peuvent en avoir besoin ». <sup>204</sup>Selon Antoine Brand, elle aurait un troisième rôle à jouer vis-à-vis de la société, en captant une partie de la vie scientifique qui se joue hors de l'université<sup>205</sup> et en organisant le lien entre les chercheurs et la société via la documentation mise à disposition et via des rencontres.

Plus précisément, ce rôle social s'affirme dans l'accueil de publics en situation de précarité. A la BU de La Rochelle, cette ouverture est revendiquée : « le rôle social c'est accueillir cette très large diversité de public, de conditions sociales extrêmement diverses, de façon bienveillante, courtoise, sans a priori ». <sup>206</sup>Ce discours peut également faire l'objet d'une affirmation politique de la part de l'université, comme à Paris 8, qui se définit comme université monde et a fait de l'accueil de tous les publics, notamment étrangers, l'une de ses lignes directrices. Viennent ainsi à la bibliothèque des étudiants, des habitants du quartier, mais aussi « des personnes qui viennent pour vaincre la solitude, des personnes un peu perdues parfois, d'autres qui veulent se former tout au long de leur vie ou en reprise études, quelques SDF, etc. ». <sup>207</sup>

### 2.1.2. Ancrer la bibliothèque dans son territoire

En lien à cette ouverture, les bibliothèques universitaires auraient dès lors un rôle à jouer pour leur territoire. Cet ancrage territorial semble pouvoir s'effectuer de trois manières : en proposant des tarifs préférentiels pour ses habitants, <sup>208</sup>en travaillant en partenariat avec ses institutions et en effectuant enfin des animations qui permettent de réduire une distance en partie symbolique.

Les BU peuvent développer des partenariats avec différentes structures territoriales : collèges, lycées, bibliothèques municipales, associations, etc. Concernant les bibliothèques municipales, ceux-ci se construisent à trois niveaux : collaboration, complémentarité et continuité. Le premier se pense en termes de collections (mise en commun de catalogues, politiques documentaires concertées, etc.) et d'actions (services divers, animations culturelles, etc.). A Lille 3, la BU a ainsi intégré le portail A suivre<sup>209</sup> qui regroupe l'ensemble des bibliothèques de la métropole lilloise et propose un catalogue commun : « il y a une volonté de faire un lien fort avec le territoire et ça en fait partie ». <sup>210</sup> Le SCD de Haute-Alsace propose lui un service de navette « retours souples » en partenariat avec la bibliothèque de la ville de Mulhouse. <sup>211</sup> Le second niveau (complémentarité) passe par le fait d'offrir un niveau de ressources et de services « qui soit aussi différent des bibliothèques municipales et viennent les compléter » <sup>212</sup> ou par une coordination des horaires

---

<sup>203</sup> Qu'il s'agisse d'étudiants d'autres universités, d'enseignants ou de professionnels qui ont des besoins particuliers en termes de documentation (avocats, etc.).

<sup>204</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>205</sup> Et qui peut être source d'enrichissement réciproque : à la BU de Dunkerque, proposition d'exposition par un lecteur extérieur sur Mai 68 à partir d'une collection photographique privée ou proposition d'animation par un autre autour d'un auteur dunkerquois. « J'ai découvert des auteurs comme ça, c'est un enrichissement aussi d'avoir ce public-là ». Entretien avec Antoine Brand.

<sup>206</sup> Entretien avec Raoul Weber

<sup>207</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>208</sup> Nous y reviendrons : voir le paragraphe 2.2.1. Traduire l'ouverture par les tarifs.

<sup>209</sup> <https://asuivre.lillemetropole.fr/reseau> [consulté le 12 février 2018]

<sup>210</sup> Entretien avec Isabelle Westeel.

<sup>211</sup> Réponses à notre questionnaire.

<sup>212</sup> Entretien avec Antoine Brand.

d'ouvertures.<sup>213</sup> Par exemple la BU de Dunkerque « complète [sa] présence sur le territoire en communiquant sur la complémentarité de [ses] horaires d'ouverture avec les autres bibliothèques du territoire ». Quand elle doit fermer de manière exceptionnelle, les étudiants sont redirigés vers d'autres établissements du quartier.<sup>214</sup> Si le niveau de service n'est pas toujours équivalent, ils essaient néanmoins « de garantir ainsi une continuité sur le territoire ».<sup>215</sup>

L'inscription dans le territoire passe aussi par des actions culturelles qui ouvre l'université, via la bibliothèque, sur la cité. De l'avis de Frédéric Saby c'est là un aspect d'importance, car « étant une bibliothèque publique, elle a un rôle à jouer sur son territoire, elle participe à la vie de ce dernier ».<sup>216</sup> Les expositions proposées au SICD de Grenoble sont ainsi ouvertes à tous et les vernissages souvent plus fréquentés par le public extérieur. Ces actions sont relayées vers la ville, par des contacts avec la municipalité et la presse. Surtout, malgré une notion de territoire complexe<sup>217</sup>, les élus des différentes communes viennent régulièrement. Si le directeur du SICD souhaiterait que cette ouverture sur le territoire se manifeste de manière plus quotidienne, les actions culturelles semble être néanmoins un moyen d'ouvrir une porte sur celui-ci. A Lille 3 des animations permettent aussi de faire ce lien : expositions orientées vers le grand public ou ateliers à destination des scolaires organisés à la BU, visites de la ville proposées par l'université, etc. La directrice du SCD estime que « toutes ces manifestations ont un impact sur la vision que les familles du quartier ont de l'université ».<sup>218</sup> Celles-ci se rendent maintenant parfois à la bibliothèque, soit parce qu'elles ont entendu parler d'actions culturelles dans la presse, soit parce que les enfants emmènent leurs parents pour leur montrer ce qu'ils ont vu au cours d'une visite de classe : « ce sont de petits pas, mais [pour eux] entrer sur ce territoire de l'université, c'est aussi un grand pas ».<sup>219</sup> Ce rayonnement sur le territoire réduit ainsi la distance symbolique avec celui-ci et permet de démystifier d'accès à l'enseignement supérieur. A Dunkerque, le responsable de la BU remarque aussi que cette ouverture « permet de recruter des étudiants et d'intervenir sur la formation d'une partie du public extérieur ».<sup>220</sup>

### 2.1.3. Une remise en question des missions des BU ?

L'ouverture à tous peut venir questionner les missions des bibliothèques universitaires. Si la priorité reste le public académique, peuvent-elles ou doivent-elles se positionner sur des problématiques de lecture publique (éducation populaire, lutte contre l'illettrisme, etc.) ?

---

<sup>213</sup> Cette coordination semble très peu se faire en bibliothèque, notamment universitaire. Voir DUMAS, Chloé. *Repenser les espaces et les services en vue de l'extension des horaires d'ouverture*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2015, p.36. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65109-repenser-les-espaces-et-les-services-en-vue-de-l-extension-des-horaires-d-ouverture.pdf>> [consulté le 26 février 2018]

<sup>214</sup> Learning Center de la Halle aux sucres (situé de l'autre côté du canal de Bourbourg) ou bibliothèque municipale centrale à un kilomètre de distance.

<sup>215</sup> Entretien avec Antoine Brand.

<sup>216</sup> Entretien avec Frédéric Saby.

<sup>217</sup> Les principales BU du SICD de Grenoble sont implantées sur trois communes différentes : St Martin D'Hères, Gières et La Tronche.

<sup>218</sup> Table-ronde « L'université dans la cité, la cité dans l'université » organisée à l'Université de Lille 3 le 7 novembre 2014 dans le cadre d'un colloque sur la responsabilité sociétale de l'université. Les vidéos des interventions sont disponibles en ligne : <https://live3.univ-lille3.fr/video-vie-universitaire/table-ronde-lunivsite-dans-la-cite-la-cite-dans-lunivsite.html> [consulté le 12 février 2018]

<sup>219</sup> *Ibid.*

<sup>220</sup> Entretien avec Antoine Brand.

La BU de Polynésie dit ainsi essayer de palier la quasi-absence de bibliothèques de lecture publique en Polynésie en s'ouvrant à tous, en proposant des fonds loisir et en en faisant la promotion à l'extérieur.<sup>221</sup> Sa directrice précise néanmoins qu'il leur est difficile de faire plus, compte tenu de leurs forces vives et « qu'ici, il faudrait commencer par lutter contre l'illettrisme ».<sup>222</sup> Il semble donc difficile pour les BU de parvenir à mener ce type d'actions tout en remplissant leur mission principale d'accompagnement de l'enseignement et de la recherche. Le responsable du pôle Médiation de la BULAC parle à ce sujet de travail d'équilibriste : « comment ne pas empiéter sur nos missions initiales pour prendre en charge des besoins qui se font jour au sein de l'établissement mais qui ne sont pas ceux appartenant à son statut fondateur ? »<sup>223</sup> Le fait d'ouvrir à tous permet déjà d'assumer un premier rôle social vis-à-vis de l'extérieur. « Aller au-delà, c'est toujours un petit peu délicat, parce qu'on en a pas toujours les moyens et que ce n'est pas toujours justifié ».<sup>224</sup>

En s'ouvrant sur la ville, les bibliothèques accueillent aussi des publics plus marginaux, pour lesquels les agents peuvent être tentés de dépasser le cadre strict de leurs missions. Un professionnel nous a ainsi cité le cas d'une sans-abri fréquentant quotidiennement sa bibliothèque, parlant mal français et qui avait pris l'habitude d'être aidée des agents pour contacter le 115 ou pour des traductions : « elle attendait plus et certains collègues étaient tentés de l'aider un peu plus que le rôle qui est nécessaire ».<sup>225</sup> Accueillir des publics marginaux semble donc mener à la question de mettre en place de nouveaux services et interroger les limites à fixer. L'une d'entre elles semble être liée aux compétences des agents, nous y reviendrons.

## 2.2. Comment ouvrir ?

Auparavant, il nous faut revenir sur les moyens permettant d'ouvrir véritablement la bibliothèque, qu'il s'agisse des tarifs, horaires, services ou de l'architecture.

### 2.2.1. Traduire l'ouverture par les tarifs

En BU, des droits de bibliothèque étant versés par les étudiants au moment de s'inscrire, la question de la gratuité ne se poserait guère. Elle émerge pourtant pour certaines catégories de lecteurs défavorisés, pour les habitants du territoire, voire pour l'ensemble des publics extérieurs.

L'exonération des droits d'inscription pour les publics défavorisés assume une dimension sociale évidente. Mais le spectre des profils compris dans cette catégorie varie selon les établissements. Si l'exonération pour les demandeurs d'emploi semble assez répandue,<sup>226</sup> d'autres catégories font plus rarement l'objet d'une inscription gratuite : les étudiants boursiers d'autres universités (BU de Strasbourg ou du Mans), les bénéficiaires des minima sociaux (Lyon 2, Paris 8 ou Caen), les personnes en situation de handicap (Lyon 2, Paris 8 ou Caen) et plus rarement

---

<sup>221</sup> Réponses à notre questionnaire.

<sup>222</sup> *Ibid.*

<sup>223</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>224</sup> *Ibid.*

<sup>225</sup> Accompagnement pour des démarches de logement plus pérennes, trouver des personnes qui parlent sa langue dans la ville ou un organisme lui offrant un accompagnement plus poussé, etc. (Entretiens qualitatifs).

<sup>226</sup> C'est le cas de 29 établissements sur les 39 ayant répondu à notre enquête, soit 74% des répondants.

encore, les demandeurs d'asile (Lille 2), détenus (Lille 3) ou réfugiés (Lille 3, Paris Dauphine).

Cette politique d'exonération peut également concerner les habitants du territoire. C'est le cas à la bibliothèque de Paris 8 où l'inscription est gratuite pour tout personne étudiant, habitant ou travaillant en Ile-de-France (majeures ou titulaires du baccalauréat). A la bibliothèque de l'Université Clermont-Auvergne, la gratuité est également garantie pour les personnes inscrites dans une bibliothèque de l'agglomération de Clermont, Aurillac, Montluçon, Domérat et Puy-en-Velay. Cela peut aussi être le cas plus localement, comme à Lille 3 où l'inscription est gratuite pour tous les habitants de Villeneuve d'Ascq. A la BU de La Rochelle, la signature d'une convention avec la médiathèque Michel Crépeau assure enfin la gratuité pour tout lecteur, âge de 15 ans ou plus, inscrit dans le réseau des bibliothèques de la ville.

Cette politique d'exonération peut enfin faire l'objet d'une réflexion pour l'ensemble du public non-académique. A la BU de Dunkerque, le passage des droits d'inscription de 34 à 10 euros a été envisagé afin « d'avoir davantage d'ouverture vers l'extérieur ».<sup>227</sup> Quelques bibliothèques interuniversitaires offrent la gratuité à tous les usagers,<sup>228</sup> mais la question ne s'est guère posée jusque-là en bibliothèque universitaire.<sup>229</sup> Si l'importance de son rôle vis-à-vis de la société commence à être admise, elle se posera peut-être davantage, afin « d'offrir à tous la chance d'un accès démocratique à l'information, au loisir, à la culture ».<sup>230</sup> On pourra alors s'appuyer sur le principe de gratuité des bibliothèques publiques inscrit dans le Manifeste de l'UNESCO de 1994<sup>231</sup> ou sur la mission de diffusion de la culture et du savoir reconnue aux universités.<sup>232</sup> Le principal obstacle reste néanmoins celui du coût de la documentation électronique.

Ces politiques tarifaires posent néanmoins deux questions : celle d'une perte financière éventuelle et celle de l'inégalité vis-à-vis des étudiants, qui eux s'acquittent de droits d'accès. Pour la première, la directrice de Lille 3 estime que la gratuité du prêt mise en place pour les habitants de la ville « ne représente pas une perte importante », notamment au regard du temps gagné par les agents sur la gestion des inscriptions.<sup>233</sup> Pour cet autre professionnel, des frais d'inscription moindres pour les lecteurs extérieurs pourraient être justifiés par une offre de service d'un niveau supérieur pour les étudiants : l'accès à distance aux ressources électronique et les formations.<sup>234</sup>

### 2.2.2. Traduire l'ouverture par les horaires

Une politique d'ouverture assume également une dimension sociale forte lorsqu'elle s'accompagne d'un élargissement des horaires d'ouverture, et

---

<sup>227</sup> Mais écarté après une discussion en réunion de direction, qui a fait ressortir « que nous ne pouvions ni ne devons nous substituer au réseau de lecture publique ». Entretien avec Antoine Brand.

<sup>228</sup> Généralement sans le droit de prêt qui l'accompagne (BULAC ou bibliothèque Sainte-Geneviève par exemple).

<sup>229</sup> Contrairement aux récents débats sur le sujet du côté des bibliothèques territoriales Voir notamment LE GOFF, Daniel. La Gratuité, ça paye. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2012, n° 3, p. 47-50. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0047-007> [consulté le 12 février 2018]

<sup>230</sup> *Ibid.*

<sup>231</sup> « Les services de la bibliothèque publique sont en principe gratuits », disponible en ligne : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf> [consulté le 12 février 2018]

<sup>232</sup> Article L123-3 du Code de l'éducation : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006166563&cidTexte=LEGITEXT000006071191&dateTexte=20080421> [consulté le 12 février 2018]

<sup>233</sup> Entretien avec Isabelle Westeel.

<sup>234</sup> Entretiens qualitatifs.

particulièrement pour deux catégories de public : les étudiants et publics extérieurs défavorisés.

On a mentionné plus haut le fait que les étudiants étaient assez souvent insatisfaits de leurs conditions de logement, les boursiers particulièrement. Ouvrir plus permet d'assurer une continuité dans la mise à disposition d'espaces de travail confortables.<sup>235</sup> La dimension sociale a été particulièrement sensible au SCD Lyon 1, où l'élargissement des horaires le samedi, dimanche et en soirée s'est inscrit dans une volonté d'offrir aux étudiants de médecine un autre lieu d'étude et de révision que les boîtes à colle payantes, souvent très onéreuses.<sup>236</sup> Pour Raoul Weber, replacer l'élargissement des horaires dans une perspective de réduction des inégalités, permet de donner du sens et susciter davantage l'adhésion des équipes.<sup>237</sup>

Cette ouverture profite aussi à tous les lecteurs extérieurs défavorisés ou désocialisés, qu'ils viennent pour travailler ou en quête d'un endroit chaud. Une partie non négligeable de demandeurs d'emploi, en hausse par rapport aux années précédentes, profite ainsi de l'élargissement des horaires de la BU Santé de Nantes le soir et en week-end (238 entrées entre septembre 2013 et février 2014 pour ce public).<sup>238</sup> Un dispositif avant tout pensé pour un public cible (étudiants en médecine) bénéficient ainsi à des publics plus défavorisés.

### 2.2.3. Traduire l'ouverture par les services

Avant de se poser la question de développer des actions spécifiques, garantir à tous les publics un socle de services communs, permet de répondre à certains besoins des publics en situation de précarité.

La question de l'accès à internet peut être un point sensible. Si la bibliothèque est ouverte à tous sans contrôle d'accès, il faut en effet souvent passer par les agents en service public pour obtenir des codes permettant de se connecter. Or pour certains publics défavorisés, une telle démarche ne semble pas aller de soi. Un professionnel nous confiait ainsi que très peu d'entre eux utilisaient les postes informatiques de la bibliothèque pour cette raison : « Pour beaucoup, la relation avec les équipes n'est pas un truc facile. Ils sont très peu en relation avec nous. Je ne sais pas si c'est un problème de légitimité, je saurais pas dire pour quelle raison ». <sup>239</sup> A la BULAC et à la bibliothèque de Paris 8, l'accès au réseau s'effectue au contraire sans identifiants particuliers, limitations de durée ou de types de sites consultés : « toute une population trouve accès à un réseau internet de bonne qualité à cette occasion-là ». <sup>240</sup>

---

<sup>235</sup> Le mémoire de Chloé Dumas a montré cette attente des usagers d'amplitudes d'ouverture plus large, en soirée et le samedi notamment. DUMAS, Chloé. *Op.cit.*, 2015, p.26

<sup>236</sup> L'inscription à ces structures coûte entre 1050€ et 3200€ pour l'agglomération lyonnaise, alors que 29,4% des inscrits en PACES à l'Université Lyon 1 sont boursiers. D'autant que certaines de ces boîtes à colle proposent elles une amplitude d'ouverture de 24h sur 24, 7 jours sur 7. Voir cet état des lieux proposé par un journal local : <http://www.leprogres.fr/education/2017/04/10/1re-annee-de-medecine-dans-la-jungle-des-boites-a-colles> [consulté le 14 février 2018]

<sup>237</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>238</sup> Pour plus d'informations sur ce service NoctamBU, consulter : GROGNET, Hélène et PAULET-GRANDGUILLOT, Emmanuelle. Heureux étudiants de Nantes ! Le SCD de l'Université de Nantes. In PERRIN, Georges (dir.). *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2014 (La Boîte à outils ; 31), p.128-136

<sup>239</sup> Entretiens qualitatifs.

<sup>240</sup> Entretien avec Emile Page.

Cela peut concerner aussi l'accès aux ressources électroniques, accordé aux lecteurs extérieurs généralement sur place.<sup>241</sup> Pour Emile Page, garantir un accès large aux ressources d'information fait partie du rôle des BU vis-à-vis de la société : « la démonstration qu'on doit faire, c'est celle d'un accès le plus large possible aux ressources d'information et aux outils utiles pour s'informer. Ouvrir à tous et ne pas offrir un accès à internet ou aux ressources électroniques pour les non-universitaires, c'est encore une démonstration de clôture du monde de l'information, entre ce qui est ouvert aux universitaires et ce qui ne l'est pas pour les autres ».<sup>242</sup> Dans cette perspective, la promotion de l'Open Access peut prendre une dimension sociale.

Enfin, plus spécifiquement, cette ouverture passe aussi par le fait de proposer à tous des services matériels, comme l'installation de 250 casiers à l'entrée de la BULAC, de tailles raisonnables (« on peut y mettre un sac-à-dos de bonne dimension »), gratuits et largement accessibles<sup>243</sup>. Ce service a été bien identifié par certains publics défavorisés, « des personnes qui sont à la rue ou dorment en foyer et qui en journée ne savent pas toujours quoi faire de leurs affaires ».<sup>244</sup>

Ouvrir une partie des services à l'ensemble des usagers peut ainsi permettre à des publics plus défavorisés d'en bénéficier. Deux limites peuvent néanmoins être soulignées. La première est l'impossibilité matérielle ou humaine de garantir un niveau de service équivalent pour tous les publics : « cette volonté d'absolu [...] n'est pas toujours réalisable ».<sup>245</sup> Seconde limite, vouloir trop proposer à des publics précaires qui recherchent souvent une forme d'anonymat : « on peut faire l'hypothèse que pas mal de lecteurs viennent chez nous parce que justement ils sont tranquilles, non pris en charge ».<sup>246</sup> La BPI a aussi pu constater que ses publics en situation de précarité venaient trouver à la bibliothèque « ce que les autres espaces de la ville ne leur apportent pas. La différence est que les pauvres peuvent s'y sentir plus libres alors que tout leur rappelle leur condition d'assistés quand ils sollicitent l'aide d'un professionnel du social.»<sup>247</sup> La bibliothèque ne cherche pas à connaître leur vie privée, ne cherche à répondre à leurs besoins que s'ils le demandent, n'exige pas de projet précis pour la fréquenter : « La liberté qu'elle offre est [...] une garantie de protection et de reconnaissance ».<sup>248</sup> Plus que d'offrir des services ciblés, le plus important serait peut-être alors de veiller à ce que les services utiles à tous puissent être largement ouverts et connus de tous.

#### 2.2.4. Traduire l'ouverture par l'architecture

L'ouverture à tous se traduit enfin dans l'architecture des bibliothèques, qu'il s'agisse de leur visibilité, de leur localisation ou de leurs formes architecturales.

La question de la visibilité des BU depuis l'extérieur constitue l'un des principaux obstacles à leur ouverture : « il y a quantité de situations où elles sont planquées au fond des universités. Le lieu est invisible de l'extérieur. C'est

---

<sup>241</sup> Et cela pour une raison essentiellement économique. Le nombre d'utilisateurs conditionnant le prix fixé par les éditeurs pour accéder aux ressources, le fait d'ouvrir largement ces accès à des publics extérieurs génèrerait une augmentation du prix des abonnements que les bibliothèques pourraient difficilement supporter.

<sup>242</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>243</sup> On peut y déposer un sac de 10h à 22h.

<sup>244</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>245</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>246</sup> *Ibid.*

<sup>247</sup> GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. « La bibliothèque pour tous : Un espace d'apprentissage de la citoyenneté », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2017, n° 11, p. 122-130. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013> [consulté le 15 février 2018]

<sup>248</sup> *Ibid.*

extrêmement dissuasif. »<sup>249</sup> Si les bibliothèques du SCD de Strasbourg sont ouvertes à tous, celles situées dans des bâtiments de composantes sont ainsi moins visibles et donc moins fréquentées par des publics non-universitaires que celles qui occupent un bâtiment complet.<sup>250</sup> La latitude d'action des bibliothèques sur cette question reste toutefois souvent limitée.

La localisation à des endroits stratégiques, et particulièrement à l'entrée des campus, peut donc permettre à travers la bibliothèque, d'ouvrir l'université sur la ville. A Lille 3, la bibliothèque est ainsi située « à l'intersection entre la ville et l'université ». <sup>251</sup> Le campus s'organise autour d'un forum, « à l'image des villes du nord qui fonctionnent autour de places ». <sup>252</sup> Une passerelle relie symboliquement l'université au centre-ville. La position de la bibliothèque à l'entrée de cet ensemble en fait un lieu de transition entre l'université et l'extérieur. <sup>253</sup> La localisation à la sortie immédiate d'une station de métro (Paris 8), à proximité d'autres lieux culturels municipaux (La Rochelle ou Dunkerque) ou de foyers sociaux (BULAC) attirent également davantage de publics extérieurs, notamment précaires.

La forme architecturale de la bibliothèque peut traduire enfin cette ouverture. Par nature, la fonction symbolique du bâtiment est forte, notamment lorsqu'elle entre en résonance avec l'institution dans laquelle elle s'inscrit : « La ville est emplie de symboles [...]. Du château à l'opéra en passant par l'université, certains bâtiments évoquent le pouvoir, la culture ou la connaissance et les groupes sociaux qui y sont liés [...]. La fonction de symbolisation joue au niveau des représentations tout en s'appuyant sur des éléments matériels (bâtiments par exemple) ou institutionnels (organismes délivrant des titres reconnus) ». <sup>254</sup> L'architecture des BU se charge ainsi de significations symboliquement lourdes, lieux de culture et de connaissance, installés dans des institutions au capital scolaire et culturel élevé. Déconstruire cette symbolique passe par des aménagements traduisant l'ouverture sur l'extérieur. En 2004, la directrice de la BU Droit de Limoges soulignait ainsi l'impression d'hermétisme émanant de sa bibliothèque : « L'architecture extérieure ne traduit pas les jeux de volumes et de lumières de l'intérieur. Elle porte en elle une dualité, bâtiment hermétique et hall protégé donnent une impression de fermeture ». <sup>255</sup> A l'inverse, la BU de Paris 8 a été pensée dès sa conception de manière à traduire l'ouverture sur la ville. <sup>256</sup> Situé à la sortie de la station de métro Saint-Denis Université, et inauguré au même moment que cette dernière<sup>257</sup>, le

<sup>249</sup> Entretiens qualitatifs.

<sup>250</sup> Entretien avec Benjamin Caraco.

<sup>251</sup> D'après les mots d'Isabelle Westeel à la table-ronde « L'université dans la cité, la cité dans l'université » (Université de Lille 3, 7 novembre 2014) et dont les vidéos sont disponibles sur : <https://live3.univ-lille3.fr/video-vie-universitaire/table-ronde-luniv-ersite-dans-la-cite-la-cite-dans-luniv-ersite.html> [consulté le 12 février 2018]

<sup>252</sup> Entretien avec Isabelle Westeel. La création du campus a précédé celle de la ville nouvelle de Villeneuve d'Ascq. Voir BOYE, Florie. *Bibliothèques et villes nouvelles : l'expérience des premiers équipements*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2016, p.84. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66012-bibliothèques-et-villes-nouvelles-l-experience-des-premiers-equipements-etude-de-cas.pdf> [consulté le 15 février 2018]

<sup>253</sup> « A l'entrée de l'université, c'est-à-dire être un lieu d'accueil et un lieu pour tous les publics ». *Ibid.*

<sup>254</sup> BAILLY, Antoine, HURIOT, Jean-Marie (dir.). *Villes et croissance, théorie, modèles, perspectives*. Paris : Anthropos, 1996, p.198 ; cité par BLOT-JULIENNE, Grégor. *Du choix de l'implantation aux stratégies de localisation : bibliothèques dans la ville*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2012, p.50

<sup>255</sup> JACQUET, Jean-Pierre, PALESTRO, Marie-France. Environnement et intégration en centre-ville. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 2, p. 50-54. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0050-008> [consulté le 15 février 2018]

<sup>256</sup> DUJARDIN, Brigitte et JULLIEN, Madeleine. Bibliothèque universitaire, bibliothèque publique ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, n° 5, p. 66-70. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0066-006> [consulté le 15 février 2018]

<sup>257</sup> « Bibliothèque et métro sont identifiés comme appartenant à un quartier ayant pour nom Université [...]. Avec l'arrivée du métro, l'université a fait son entrée dans la cité ». *Ibid.*

bâtiment a été conçu « comme une passerelle »<sup>258</sup>enjambant l'avenue Stalingrad et reliant les deux parties de l'université. Surtout, sa façade entend traduire cette ouverture : « Les murs fermés du campus s'ouvrent pour laisser voir l'université par les façades vitrées de sa bibliothèque ».<sup>259</sup>Ses lampes, en forme d'oiseau/livre, sont visibles lorsque l'on passe en voiture au-dessous. Et sur la façade, un poème mural écrit par l'Oulipo « constitue un signal inhabituel marquant véritablement la porte de la ville de Saint-Denis ».<sup>260</sup>La localisation à un endroit stratégique de la ville, un programme architectural traduisant l'ouverture, soutenu par une démarche artistique allant à l'encontre de l'image traditionnelle de pesanteur du savoir<sup>261</sup>permettent d'afficher, voire revendiquer cette ouverture sur la cité.

### 2.2.5. Communiquer ?

L'ouverture sur l'extérieur nécessite enfin de communiquer à son sujet. Comme le remarque la responsable de la BU de Calais : « Lorsqu'on arrive à faire venir des publics nouveaux, on se rend compte que bien souvent ils ne savent même pas qu'il y a une BU dans leur ville ».<sup>262</sup>A Lille 3, malgré une volonté de renforcement des liens, seuls 42 lecteurs extérieurs habitaient Villeneuve d'Ascq en 2013.<sup>263</sup>Différents modes de communication semblent pouvoir être imaginés. La BU de Dunkerque a ainsi diffusé<sup>264</sup>un flyer décrivant les ressources de la bibliothèque et invitant les habitants à venir « plonger » dedans.<sup>265</sup> La principale difficulté reste sans doute de parvenir à doser cette communication en fonction de ses moyens. Certaines bibliothèques universitaires nous ont clairement indiqué qu'elles ne souhaitaient pas communiquer outre-mesure sur cette ouverture, car elles n'auraient pas les moyens de gérer des flux importants. Aux BU d'Angers et de Versailles, la mise en place de la gratuité pour tous les publics extérieurs entre 2010 et 2014 avait ainsi généré un afflux de lecteurs « difficile à gérer » pour la première et « une pression trop importante sur des collections peu renouvelées pour la seconde ».<sup>266</sup> La publicité de l'ouverture à tous nécessite donc d'avoir les moyens humains nécessaires, des collections suffisamment riches<sup>267</sup> et susceptibles d'intéresser les publics extérieurs. « Ce n'est pas parce qu'ils savent, qu'ils viennent. Il faut aussi trouver un intérêt à venir dans une BU ».<sup>268</sup>De manière générale, les BU auraient difficilement les moyens de répondre en termes de qualité de service et de collections à la fois à des publics étudiants et extérieurs nombreux. Communiquer en direction des associations ou institutions qui pourraient être intéressées par certains fonds de la BU (comme cela se fait à Dunkerque et Besançon) est une première étape intéressante.

---

<sup>258</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>259</sup> DUJARDIN, Brigitte et JULLIEN, Madeleine. *Op.cit.*

<sup>260</sup> *Ibid.*

<sup>261</sup> Oiseaux livres, citations telles que « solaires, les rieurs hantent nos rayonnages s'affichant sur la façade ».

<sup>262</sup> Entretien avec Géraldine Barron.

<sup>263</sup> WESTEEL, Isabelle. De la bibliothèque au *learning center* de Lille 3 : un accueil renouvelé de tous les publics, dans PERRIN, Georges (dir.), *Op.cit.*, p. 54

<sup>264</sup> Le prospectus a été déposé à l'office du tourisme et dans les BM de la ville.

<sup>265</sup> Entretien avec Antoine Brand.

<sup>266</sup> SABY, Matthieu. *Les bibliothèques universitaires et leur public extérieur : pratiques et enjeux*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2015, p.93-94.

<sup>267</sup> D'un point de vue qualitatif et quantitatif.

<sup>268</sup> Entretien avec Géraldine Barron.

## 2.3. Quelles conséquences ?

### 2.3.1. Une diversification des publics et des usages : l'accueil de publics en situation de précarité

Un nombre relativement important de bibliothèques universitaires semble accueillir des publics en situation de précarité.<sup>269</sup>Ce public est d'autant plus difficile à cerner que si une minorité ne passe pas inaperçue (état d'ébriété, hygiène ou comportements inhabituels), toute une partie est moins visible, sollicitant peu les agents, ou ayant un comportement ou une apparence ne laissant rien paraître de leurs difficultés. Nous parlerons ici de publics en situation de précarité dans un sens large : demandeurs d'emplois, sans abris, marginaux, etc. Pour circonscrire ces usagers qui ne correspondent à aucune catégorie officielle,<sup>270</sup>nous pouvons nous appuyer sur l'étude menée par la BPI auprès de ses publics « pauvres », au terme de laquelle il leur a semblé pouvoir en proposer une définition reposant sur trois phases du processus de disqualification sociale auxquelles correspondraient trois usages différents de la bibliothèque.<sup>271</sup>Les personnes proches de la première phase (fragilité) viendraient avant tout chercher des ressources leur permettant de soutenir un projet d'insertion et s'astreignent à une discipline de travail stricte,<sup>272</sup>celles proches de la phase de dépendance ont perdu l'espoir d'une réelle amélioration de leur condition et viennent surtout pour occuper leur temps,<sup>273</sup>celles proches de la phase de rupture sont « celles qui ont atteint le stade ultime de la disqualification sociale » et qui sont dans un état de détresse tel qu'on ne peut que les voir.<sup>274</sup>Cette typologie donne une idée de la variété des profils et usages qui se cachent derrière la mention de publics en situation de précarité. Seule une enquête spécifique auprès des publics de chaque établissement permettrait une analyse équivalente. Les données recueillies au cours de notre enquête nous ont néanmoins permis d'observer des situations faisant écho à ces observations. Nous décrirons ici les usages observés dans les bibliothèques de Dunkerque et La Rochelle.

La première, située en centre-ville, reçoit des publics extérieurs pour lesquels son directeur observe un usage mono-tâche des collections et espaces : « chaque extérieur a une activité privilégiée dans la BU. Ils sont sur un créneau et ils n'en bougent pas : on a quelqu'un qui est toujours dans l'espace BD, on a quelqu'un qui est toujours dans les périodiques et on a des gens qui passent leur journée à l'espace multimédia ». <sup>275</sup>Concernant les publics plus marginaux, certains utilisent les collections sans que cela soit toujours très visible, d'autres viennent surtout passer

---

<sup>269</sup> 62% des établissements ayant répondu à notre enquête disent recevoir des publics défavorisés ou désocialisés. Il nous faut néanmoins faire face ici à la limite d'une définition très variable suivant les établissements et à l'absence de statistiques ou d'étude permettant de connaître ces derniers, d'autant que pour une part d'entre eux, ils ne sont pas inscrits.

<sup>270</sup> Ainsi selon Régis Pierret, « la pauvreté est mesurable et mesurée – comme l'évalue le taux de pauvreté au regard d'un niveau de vie –, pas la précarité. Cette dernière est éminemment subjective, elle est un sentiment qui ne recouvre pas forcément une réalité économique ». PIERRET, Régis. Qu'est-ce que la précarité ? *Socio* [en ligne], 2013, no 2, p.307-330. Disponible sur : <http://journals.openedition.org/socio/511> [consulté le 21 février 2018]

<sup>271</sup> En s'appuyant sur la description de cette notion donnée par PAUGAM, Serge. *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. 3 édition. Paris : PUF, 2004 (1991). Voir GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *Op.cit.*

<sup>272</sup> Apprentissage d'une langue, recherche d'emploi sur internet, etc. Elles ont une attitude volontairement discrète (vis-à-vis des autres usagers) et respectueuse (du règlement)

<sup>273</sup> « Il s'agit pour elles de faire de cet espace le lieu privilégié de leur vie quotidienne, celui qui leur permettra d'adopter un rythme régulier, parfaitement maîtrisé, et de s'adonner à des activités souvent ludiques ou à une passion [...] Elles cherchent à s'approprier cet espace devenu indispensable en marquant chaque jour le territoire avec leurs innombrables sacs ».

<sup>274</sup> Elles viennent avant tout chercher « un coin paisible pour se reposer » et l'opportunité de satisfaire certains besoins vitaux. Certaines se mettent volontairement à l'écart, la plupart « sont en permanence au seuil de la transgression ».

<sup>275</sup> Entretien avec Antoine Brand

le temps et s'installent dans le hall d'entrée : « tant qu'ils se comportent bien et qu'ils ne boivent pas d'alcool, tout va bien ». Ne connaissant pas toujours leurs noms, de même qu'à la BPI, « ça fonctionne beaucoup par surnom ». <sup>276</sup>

A la BU de La Rochelle, elle-aussi située en centre-ville, un usage mono-tâche des collections par le public en situation de précarité a aussi pu être constaté. « On a un peu l'impression qu'ils viennent à chaque fois pour satisfaire le même besoin », et ce particulièrement autour de l'espace presse : « ce tout petit public utilise beaucoup ce coin-là qui a peut-être l'avantage d'être dans un recoin de la bibliothèque au rez-de-chaussée. Ils sont beaucoup moins en relation avec les autres publics, notamment étudiant, que dans la plupart des espaces. Ils sont un peu à l'abri quelque part ». D'autres au contraire utilisent toutes les ressources documentaires possibles et s'installent de manière anonyme au milieu des étudiants : « ils sont complètement dans leur bulle mais ils sont au milieu de la multitude, ça leur apporte une forme de bien-être j'imagine, plongés dans la documentation ». La plupart ne sont en relation ni avec les étudiants, ni avec les agents. Ils utilisent tout ce qui ne suppose aucune médiation. Quelques-uns de ces habitués sollicitent toutefois davantage les bibliothécaires et deviennent des personnages emblématiques, eux-aussi dotés d'un surnom : « on a un lecteur qui vient avec son gros sac-à-dos, qui a toutes ses affaires avec lui, et qui est très demandeur pour l'aide à la recherche documentaire [...]. On l'appelle Jésus. Il est là toute la journée et passe 11 heures par jour à étudier ». Généralement, ces personnes en situation de précarité ne séjournent pas très longtemps « mais ce sont souvent des personnes qui ont leurs habitudes, des rituels, un rythme de fréquentation. Certains, on s'inquiète quand on ne les voit pas ». <sup>277</sup>

Quelques constantes peuvent ainsi être relevées : des personnes précaires qui utilisent les collections et se fondent dans la masse, sans que cela soit toujours visible, des usages mono-tâche des collections ou des espaces, une minorité très visible de personnes au comportement ou à l'apparence inhabituelle, qui deviennent parfois des personnages emblématiques du lieu.

### 2.3.2. *Une cohabitation généralement harmonieuse, des tensions spectaculaires mais rares*

Concernant les difficultés rencontrées dans l'accueil de ces publics, la cohabitation avec les autres usagers reste généralement harmonieuse et les incidents peu nombreux : « c'est vraiment marginal. En BM, on relativiserait plus, parce qu'on en aurait beaucoup plus au quotidien » estime ainsi ce professionnel. <sup>278</sup> De même : « il faut savoir que ces accidents existent mais ne pas se focaliser là-dessus, parce qu'il y a le risque d'alimenter l'idée que ce sont les lecteurs qui ne paient pas de droits d'inscription qui posent le plus de problèmes ; ça n'est absolument pas le cas ». <sup>279</sup> Ces épisodes de tension sont généralement de trois ordres. Ils peuvent être dus à des problèmes de comportement, d'hygiène ou à des usages différents.

Concernant les problèmes de comportement, différents cas ont pu ressortir de nos entretiens : personnes qui consomment de l'alcool dans la bibliothèque ou sont en état d'ébriété important, remarques ou regards déplacés, agressions verbales d'agents ou d'usagers, très rares cas d'agressions physiques. Un bibliothécaire

---

<sup>276</sup> *Ibid.*

<sup>277</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>278</sup> Entretiens qualitatifs.

<sup>279</sup> Entretiens qualitatifs. Pour ce paragraphe, nous avons préféré anonymiser les réponses.

constate qu'il s'agit de personnes qui viennent à la bibliothèque pour trouver un abri ou un peu de loisirs et qui, à certains moments, « n'ont plus envie de respecter les codes de la bibliothèque, qui sont assez coercitifs en termes de silence, d'absence de boissons autre que l'eau, de nourriture, d'éviter de consulter des sites pornographiques, etc., bref qui supposent des comportements particulièrement policés ». Ces épisodes sont gérés au cas par cas. Les plus simples (consommation d'alcool ou ébriété légère, remarques déplacées) sont souvent réglées par un dialogue avec l'utilisateur, un recadrement ou rappel au règlement. Les plus lourdes font l'objet de rapports d'incident, aboutissent à l'intervention de la sécurité du campus ou à des procédures d'exclusion.

Celles-ci sont parfois difficiles à faire respecter, notamment en l'absence de contrôles d'accès ou lorsque les conditions climatiques sont difficiles : « On avait un SDF qui squattait dans le hall alors qu'il était exclu parce qu'il avait frappé une bibliothécaire. J'avais du mal à le mettre dehors au début parce que ça se passait en février, il faisait un froid terrible. Et puis, j'ai vu que les collègues avaient vraiment peur et finalement on l'a mis dehors systématiquement ». Plus généralement, selon ce professionnel, « les personnes avec qui on a le plus de problèmes finissent par s'exclure d'elles-mêmes [...]. Ce genre de situation est rare mais spectaculaire ».

Un deuxième objet de tension est celui des odeurs corporelles. Là encore la première réponse apportée est généralement le dialogue, avec des réactions différentes suivant les personnes et la manière d'aborder le sujet. Pour beaucoup, il s'agit d'une question très délicate : « Je trouve hyper embarrassant de devoir dire ça à quelqu'un » témoigne un professionnel. Une demande présentée avec diplomatie et respect suffit parfois à régler le problème. Ainsi, après avoir reçu des plaintes d'étudiants au sujet de l'odeur d'une personne, ce professionnel est allé la voir : « J'ai été très diplomatique et ça s'est bien passé. C'était un SDF qui pouvait entendre certaines choses. Je lui ai signifié qu'il était le bienvenu à la bibliothèque, qu'on le considérait comme un usager à part entière et qu'il pouvait venir autant qu'il voulait ; mais qu'il y avait eu des remarques quant à son odeur corporelle et qu'il fallait qu'il trouve un moyen de résoudre ce problème dans la mesure du possible. Je pense avoir trouvé le ton et les mots pour que ça se passe bien, et de fait cette personne continue à venir et on n'a plus de plaintes ». Mais parfois, même si la demande est présentée de manière diplomatique, il n'en va pas de même pour la réponse. Un bibliothécaire cite le cas d'un habitant du quartier « impressionnant physiquement et qui dégageait une odeur méphitique. J'ai eu des plaintes de lecteurs et de collègues. Je lui ai suggéré qu'il pouvait prendre une douche, car en fait il avait un logement. Il l'a mal pris, n'est plus venu pendant quelque mois, puis est revenu. Au bout d'un moment on lui a redit que ce n'était plus possible, qu'il fallait qu'il parte. Il s'est énervé, il m'a menacé. La situation s'est dégradée progressivement. Il est formellement exclu désormais ».

Enfin si la cohabitation entre usagers se passe généralement bien, les rares tensions qui émergent viennent principalement d'usages différents de la bibliothèque. Pour Emile Page, « l'illégitimité se fait sur les attitudes et les pratiques et le public qui peut être perçu comme illégitime à la BULAC peut être très large » : étudiants en médecine dans une bibliothèque de sciences humaines, usager qui passe sa journée à regarder des vidéos sur internet, personne en état d'ivresse, etc.<sup>280</sup> La disqualification de certains lecteurs autour d'usages différents a aussi pu être observé à la BPI : « une hiérarchie s'instaure entre les usagers selon

---

<sup>280</sup> Entretien avec Emile Page.

leur plus ou moins grande conformité aux pratiques jugées légitimes dans un lieu public. Or, cette hiérarchie implicite est au fondement de la distinction entre les populations précaires et celles qui ne le sont pas, mais aussi de la distinction entre les populations précaires elles-mêmes », <sup>281</sup>voire entre les étudiants eux-mêmes, pourrait-on ajouter, selon leur filière ou usage des ressources.

### 2.3.3. Comment gérer l'accueil de publics en situation de précarité ?

Si quelques rares épisodes de tension surviennent, ces derniers peuvent être limités, ou du moins la réponse apportée plus efficace, par trois types d'action : une sensibilisation des étudiants et des agents, le développement de partenariats avec des associations de médiation et un renforcement des outils de service public.

L'ouverture à tous ne va pas toujours de soi dans les équipes. <sup>282</sup>Si les réticences restent assez minoritaires, <sup>283</sup>une sensibilisation des agents semble parfois nécessaire. Ceci suppose d'être à l'écoute de leurs craintes ou difficultés, de rappeler que garantir un égal accès à tous fait partie des missions d'accueil et de leur laisser le temps de s'adapter au changement. Pour Fabrice Chambon, les mentalités peuvent mettre du temps à changer, <sup>284</sup>mais cela dépend aussi « de la capacité du responsable à donner cette dynamique, tout en veillant à ne pas braquer le personnel qui souvent fait déjà de son mieux [...]. Se positionner comme acteurs de la transformation sociale et d'amélioration des conditions sociales peut-être dynamisant pour les équipes ». Cela suppose aussi de sensibiliser les étudiants. A la BU de La Rochelle, dans le cadre des formations en licence, les bibliothécaires parlent presque systématiquement de la présence de ces publics en situation de précarité : « Il est important de déclarer d'entrée de jeu aux étudiants que c'est un lieu ouvert à tous, qu'ils vont y rencontrer des personnes qui ne sont pas dans leur situation sociale, qui n'ont pas leur âge, qu'ils seront face à toute cette diversité ». <sup>285</sup>Lorsqu'elle est affichée, voire intégrée au projet d'établissement comme à Paris 8 ou à la BPI, l'ouverture est plus facilement admise par les équipes et le public : « Notre enquête montre que [la BPI] a réussi à faire admettre son principe fondateur d'égalité au plus grand nombre et que les usagers ». <sup>286</sup>

Cet accueil peut être facilité en développant des partenariats. La BU de La Rochelle travaille ainsi avec une association de médiation qui intervient dans l'agglomération pour les personnes en grandes difficultés sociales. Lorsque la bibliothèque est confrontée à des difficultés de comportement importantes, elle la contacte : « ils viennent, ils dialoguent, ils débriefent après avec nous, ils nous font des propositions, c'est vraiment bien » <sup>287</sup>. Ils donnent également des conseils pour apprendre à se positionner sur des questions sensibles, comme celles de l'hygiène corporelle : « si un usager incommode les personnes autour par son hygiène corporelle, vous êtes légitimes à lui dire que c'est important dans le cadre d'espaces partagés de faire attention à son hygiène corporelle, tout en lui rappelant qu'il existe

---

<sup>281</sup> GIORGETTI, Camila, PAUGAM, Serge. *Op.cit.*, 2017

<sup>282</sup> Voir le paragraphe 2.3 du chapitre 1.

<sup>283</sup> 28% des répondants disent avoir rencontré des réticences ou difficultés dans leurs équipes.

<sup>284</sup> « Ça va parfois demander qu'une génération entière passe pour que les idées infusent ». Entretien avec Fabrice Chambon.

<sup>285</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>286</sup> GIORGETTI, Camila, PAUGAM, Serge. *Op.cit.*, 2017

<sup>287</sup> Entretien avec Raoul Weber.

des structures où il lui est possible d'accéder à douche ou vêtements propres ». <sup>288</sup> Si pour l'instant, l'association intervient pour des problèmes ponctuels, le directeur-adjoint de la BU souhaiterait également la faire venir pour un temps d'échange avec les équipes. Ce type de partenariat semble assez rare en BU mais représente une piste intéressante pour mieux accueillir les publics en situation de précarité.

Cela semble néanmoins indissociable d'un renforcement des outils de service public, qu'il s'agisse de procédures formalisées ou d'actes de formation. La BU de Dunkerque a ainsi mis en place une procédure d'archivage des rapports d'incidents permettant de formuler des sanctions d'exclusion en cas d'incidents graves ou répétés. A la BU de La Rochelle, un référentiel en ligne recense ces incidents et définit des procédures. Le directeur adjoint souhaiterait enrichir ce dernier « afin d'intégrer plus d'éléments d'aide, de procédures » et que les agents aient davantage de réflexes pour savoir quand réagir et qui contacter. <sup>289</sup> Formaliser les procédures se heurte néanmoins à la variété des situations rencontrées : « on ne peut pas tout anticiper » <sup>290</sup>, « il y a toujours des moments où on va être pris en défaut ». <sup>291</sup> Il semble dès lors nécessaire de former les personnels à l'accueil des publics en situation de précarité. D'autant que comme l'écrit Pivoine Brelet, « accueillir n'est pas inné, cela s'apprend ». <sup>292</sup> Elle distingue trois niveaux de formation : l'un portant sur les fondamentaux, <sup>293</sup> l'autre sur la connaissance des spécificités des publics, <sup>294</sup> un troisième pour apprendre à gérer les situations difficiles. <sup>295</sup> Les formations consacrées à l'accueil ou à la connaissance de publics en situation de précarité semblent peu nombreuses. <sup>296</sup> Il peut être bon dans ce cas-là de se tourner vers des associations locales ou nationales qui peuvent proposer des formations centrées sur les publics dont elles s'occupent. Tout ceci ne peut toutefois faire l'économie d'une réflexion globale sur l'accueil au niveau de l'établissement, à travers notamment des temps d'échange. Selon Marina Pietri, ces temps ceux-ci permettent de rendre visible une partie du travail qui demeure souvent « clandestine » (car hors des missions initialement prescrites par la hiérarchie) et de mettre en place « de manière collective des règles techniques, langagières et sociales de ce travail ». <sup>297</sup> A la BU de La Rochelle, une réunion autour de l'accueil des publics en situation de précarité a ainsi été prévue début 2018 afin de discuter collectivement de ce sujet et « essayer de comprendre comment on se positionne les uns les autres autour des problèmes de comportements, [...] afin qu'à l'issue de la réunion, on sache quelle est la position du service pour telle ou telle situation, si on se montre stricte ou non et quelle limite on fixe. » <sup>298</sup> Tout ceci peut permettre de créer une adhésion des équipes autour de l'accueil des publics en situation de précarité.

---

<sup>288</sup> *Ibid.*

<sup>289</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>290</sup> Entretien avec Antoine Brand.

<sup>291</sup> Entretien avec Emile Page.

<sup>292</sup> Et d'autant plus, lorsque la bibliothèque s'inscrit dans son territoire et reçoit des publics aux usages différents. BRELET, Pivoine. Accueillir n'est pas inné, cela s'apprend, dans COURTY, Héroïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017 (Boîte à outil n°41), p.87

<sup>293</sup> Rôle et missions d'accueil, droit et obligations des agents et de l'utilisateur, techniques de communication verbales et non-verbales, etc.

<sup>294</sup> Handicap, illettrisme, personnes marginales, etc.

<sup>295</sup> Gestion des conflits, de l'agressivité ou des personnes en détresse, gestion du stress en accueil, etc.

<sup>296</sup> Un bref sondage effectué sur trois catalogues de formation de CRFCB n'en a fait ressortir aucune. Raoul Weber nous a cependant signalé l'existence d'une formation sur l'accueil des publics en difficulté sociale ou économique donnée par Médiacquitaine il y a quelques années.

<sup>297</sup> PIETRI, Marina. L'usage de l'accueil : comprendre pour prévenir, dans COURTY, Héroïse, *Op.cit.*, p. 109

<sup>298</sup> Entretien avec Raoul Weber.

### 3. DE L'OUVERTURE A L'HOSPITALITE

L'ouverture des bibliothèques universitaires sur l'extérieur s'accompagne assez souvent de la présence de publics en situation de précarité, pour lesquels la bibliothèque peut devenir un refuge, un autre foyer. Il est intéressant de constater le champ lexical qui a pu être employé pour décrire leur usage de la BU de La Rochelle, le répondant parlant d'*abri* ou de *bulle*. Les étudiants aussi recherchent parfois à travers la bibliothèque, plus qu'un lieu d'étude, un espace de vie, pour discuter, rencontrer du monde, jouer ou dormir. Ainsi, à la BU Proudhon de Besançon, à l'occasion d'une exposition sur les réfugiés, une scénographie avec une tente avait été imaginée : « Au départ ce n'était pas vraiment fait pour qu'ils aillent dedans, c'était fermé. Puis ils l'ont ouverte. On a eu quasiment du matin au soir des gens couchés dans la tente ».<sup>299</sup>

En se développant dans cette double direction (vis-à-vis du public universitaire et extérieur précaire), la notion d'accueil en bibliothèque universitaire semble parfois rejoindre celle d'hospitalité. Selon Raphaëlle Bats, « offrir l'hospitalité, c'est ouvrir sa maison à l'autre, c'est l'intégrer dans sa famille, dans sa communauté [...] C'est remanifester que le lien social se conjugue en collectif en termes de solidarité, de sociabilité et de faire société. »<sup>300</sup> Concernant les BU, cette notion pourrait s'appliquer à deux types de publics : les primo-arrivants qu'il faut accompagner dans leur apprentissage du métier d'étudiant et leur intégration de la communauté universitaire, ainsi que toute personne en mal de lien social ou en quête d'une autre maison (personnes isolées, sans abris, demandeurs d'asiles ou réfugiés). En développant une politique d'accueil pour les étudiants, on favoriserait ainsi l'inclusion de tous les publics.

Pour Héloïse Courty, l'hospitalité se traduit aussi par le fait « d'accueillir tout le monde sans discrimination, en reconnaissant l'individualité propre de chacun, au-delà de toute considération sociale ».<sup>301</sup> Cette définition ouvre des perspectives intéressantes puisque bien souvent, comme on a pu le voir, c'est cet anonymat qui est recherché par les publics en difficultés. L'hospitalité, c'est donc aussi ne pas prendre en compte la situation sociale du public et ouvrir les portes très largement, sans se soucier de cette dernière.

Enfin, pour d'autres, l'hospitalité renvoie à l'idée « du *care*, du prendre soin, ces moments d'accueil, d'information, d'écoute et de réassurance, d'aide au repas et à la toilette ».<sup>302</sup> Or selon Héloïse Courty, les évolutions du métier de bibliothécaire, en fondant son identité davantage sur l'aspect relationnel que technique, font justement qu'on se rapproche de ceux du *care*.<sup>303</sup> Cela semble être vrai également en BU. Cette professionnelle estime ainsi : « Il me paraît prioritaire de rappeler que, parmi les étudiants, sans être réfugiés, certains sont pauvres, précaires, isolés, mal soignés, déracinés, perdus, etc. Pour certains, le rôle social de la BU passe aussi par du très basique : des sanitaires, de l'eau potable, un lieu au chaud, etc. » De même, Hélène Pouilloux essaye de développer ces aspects d'écoute et d'assistance matérielle : « on leur rend plein de services qui ne sont pas très

---

<sup>299</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>300</sup> BATS, Raphaëlle. *Bibliothèques, rôle social et politique : intervention à la journée d'étude du 22 mai 2017*. Disponible en ligne : <https://fr.slideshare.net/knitandb/bibliothques-rle-social-et-politique> [consulté le 08 février 2018]

<sup>301</sup> COURTY, Héloïse. *Op.cit.*, p. 9

<sup>302</sup> BAY, Barbara. « Fabriquer l'hospitalité », dans COURTY, Héloïse. *Op.cit.*, p. 35

<sup>303</sup> COURTY, Héloïse. *Op.cit.*, p. 11

académiques : corriger des exposés, donner des enveloppes, recoudre un bouton à la limite. [...] On essaye de les orienter, les aider, les soutenir, les encourager, avoir toujours un petit mot pour savoir où ils en sont, comment se passent leurs études, etc. ».<sup>304</sup>

En s'ouvrant à tous, en en faisant un lieu confortable et accueillant et en entretenant des relations proches du *care* avec son public, les bibliothèques universitaires deviendraient dès lors des lieux d'hospitalité. Pourtant, selon Raphaëlle Bats, celle-ci suppose encore deux choses : intégrer l'autre à sa communauté tout en y restant et rendre visible la personne que l'on reçoit, mieux garantir une apparition pérenne de celle-ci au sein de l'espace public.<sup>305</sup> Les expositions consacrées à des personnes en situation de précarité (SDF, réfugiés, etc.) peuvent être une première réponse. A ce titre, l'exemple de la tente investie par les étudiants est presque symbolique, puisqu'un objet permettant de rendre visible au cœur de la bibliothèque le public réfugié se voit réapproprié et investi par des étudiants, eux aussi en quête d'espaces de vie et de confort. Une démarche d'hospitalité, entendant inclure davantage des publics en difficultés, répondrait aussi aux besoins de tous les étudiants.

L'accueil de publics réfugiés ou demandeurs d'asile nous semble donc constituer une étude de cas intéressante, permettant d'interroger cette notion d'hospitalité et les applications d'une politique d'ouverture à tous les publics. Ce sera l'occasion de répondre également aux questions suivantes : est-il nécessaire de mettre en place une offre de services spécifiques vis-à-vis de ce public ? En le faisant, ne le stigmatise-t-on pas ? A l'inverse, n'est-ce pas l'occasion de développer des services qui seraient utiles à tous les étudiants ?

---

<sup>304</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>305</sup> « L'inclusion des publics, pour plus de lien social, ne peut se satisfaire d'être événementielle ». Voir BATS, Raphaëlle. *Op.cit.*

## CHAPITRE 3 : ETUDE DE CAS, ACCUEILLIR DES DEMANDEURS D'ASILE OU REFUGIES

---

Ce cadre théorique étant posé, et les principales modalités d'actions sociales parcourues, il nous semble nécessaire de l'interroger à travers un cas spécifique : l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés. Ce dernier s'inscrirait *a priori* dans la continuité de ce que nous avons vu au deuxième chapitre : s'ouvrir à un public extérieur en grande difficulté sociale. Toutefois certains sont étudiants et à ce titre, la bibliothèque a aussi un rôle social à jouer à leur égard.<sup>306</sup> Ce public est dès lors intéressant à étudier, puisque à la lisière entre public étudiant et extérieur : certains sont en reprise d'étude, d'autres inscrits, d'autres non. La question est alors de savoir si les BU peuvent les aider par le biais d'un accueil spécifique ou les inclure dans des problématiques plus larges. S'interroger sur ces services va nous permettre de préciser notre réflexion autour du rôle social : peut-on développer des actions vis-à-vis de publics qui ne représentent pas une majorité d'étudiants ? Comment faire se rencontrer les besoins des uns et des autres à travers des problématiques communes ? L'accueil des réfugiés et demandeurs d'asile semble être l'occasion idéale d'étudier ces éventuels points de jonction.

### 1. LES PUBLICS DEMANDEURS D'ASILE OU REFUGIES

Il nous faut d'abord mieux cerner la nature de ce public, en étudiant ses profils, ses besoins et sa place dans l'enseignement supérieur.

#### 1.1. Une définition délicate

En 40 ans le nombre de migrants a triplé pour atteindre aujourd'hui 3% de la population mondiale.<sup>307</sup> En 2014, le HCR dénombrait 14 conflits ayant provoqué le déplacement forcé de 60 millions de personnes.<sup>308</sup> Depuis, ce nombre n'a cessé d'augmenter.<sup>309</sup> On compte aujourd'hui 22,5 millions de réfugiés, 40,3 millions de personnes déplacées interne et 2,8 millions de demandeurs d'asile. La multiplicité de ces termes appelle quelques définitions.

Pour l'ONU, un migrant désigne « toute personne qui vit de façon temporaire ou permanente dans un pays dans lequel elle n'est pas née et qui a acquis d'importants liens sociaux avec ce pays ».<sup>310</sup> Selon Sylvie Mazella il désigne plus largement toute « personne qui quitte son pays pour s'installer dans un autre ».<sup>311</sup> Ce terme ne correspond à aucun statut juridique, au contraire de celui de réfugié, accordé d'après la convention de Genève de 1951 à toute personne persécutée « du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques »<sup>312</sup> et qui en fait la demande auprès du pays où

---

<sup>306</sup> Voir le chapitre 1.

<sup>307</sup> MAZZELLA, Sylvie. *Sociologie des migrations*. 2e édition mise à jour. Paris : PUF, 2014, p.3

<sup>308</sup> Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. Pour plus de détails, voir le rapport complet en ligne : <http://www.unhcr.org/2014trends/> [consulté le 08 janvier 2018]

<sup>309</sup> Le dernier rapport du HCR dénombre ainsi 65,6 millions de migrants à la fin de l'année 2016. Disponible en ligne : <http://www.unhcr.org/globaltrends2016/> [consulté le 08 janvier 2018]

<sup>310</sup> Voir le glossaire de l'UNESCO, disponible en ligne : <http://www.unesco.org/new/fr/social-and-human-sciences/themes/international-migration/glossary/migrant> [consulté le 08 janvier 2018]

<sup>311</sup> MAZZELLA, Sylvie. *Ibid*

<sup>312</sup> Disponible en ligne : <http://www.unhcr.org/fr/4b14f4a62> [consulté le 08 janvier 2018]

elle se trouve.<sup>313</sup>Une fois celle-ci déposée, mais tant que le statut n'a pas été reconnu, on parle de demandeur d'asile.<sup>314</sup>S'il existe la trace d'une entrée, d'un séjour ou du dépôt d'une demande dans un autre Etat européen, une procédure de saisine peut provoquer le transfert du demandeur vers ce premier pays. On parle alors de dubliné. Les personnes déplacées ont quant à elles fui pour des raisons similaires à celles des réfugiés tout en restant dans leur pays d'origine.

Une confusion s'opère souvent entre réfugié et migrant. Michel Agier souligne la relativité des définitions institutionnelles et politiques, qui en vérité se confondent souvent (« on ne peut jamais vraiment faire la part entre ce qu'il y a de réfugié ou de migrant économique dans une personne qui se déplace »<sup>315</sup>) et appelle à les déconstruire.<sup>316</sup>Ceci rejoint une remarque faite au cours de nos entretiens, quant à l'importance des termes choisis : parler uniquement de réfugiés, c'est exclure ceux qui ne peuvent prétendre à l'asile parce que ne rentrant pas dans le cadre fixé par le droit<sup>317</sup>; parler uniquement de demandeurs d'asile, c'est exclure ceux qui n'ont pas encore fait de demande ou qui ont été déboutés.<sup>318</sup>Un consensus semble se faire autour du constat de l'absence de terme acceptable pour désigner ces personnes en migration, et pour le sujet qui nous intéresse, ces étudiants au parcours plus chaotique que les autres : « je ne saurais pas vous dire comment appeler ce public, peut-être qu'ils ne sont pas dans les règles, peut-être qu'ils ne sont pas dans les normes ».<sup>319</sup>

En 2015, le porte-parole du HCR a appelé chacun à utiliser le terme qu'il veut « à condition qu'une réflexion soit menée sur le sens qui se cache derrière les mots que nous choisissons ».<sup>320</sup>En effet, derrière celui de migrant ou réfugié, se cachent des nuances politiques ou médiatiques, positives ou négatives, des catégories juridiques mouvantes selon les pays et les périodes. Nous parlerons donc ici de réfugiés et demandeurs d'asile non dans un sens juridique, mais dans celui de personnes ayant fui leurs pays contre leur gré pour des motifs ayant trait à leur sécurité, vivant dans une situation d'urgence sociale et relevant ou non du droit d'asile. Dans le cas d'étudiants, le terme est d'autant plus sensible que les demandes d'asile sont confidentielles.<sup>321</sup>

## 1.2. Un public pluriel et méconnu

Ces étudiants constituent un public pluriel, aux statuts juridiques divers, au niveau d'étude varié, maîtrisant plus ou moins le français, etc. Il n'existe aucune étude permettant de mieux cerner leur profil. Pour mieux les connaître, nous pouvons recourir aux données statistiques concernant l'ensemble des demandeurs

---

<sup>313</sup> En France, celle-ci s'effectue normalement auprès de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides. Toutefois, depuis 2015 des *hot spots* en Italie, Grèce et Hongrie filtrent une partie de ces demandes à distance et des quotas européens ont été mis en place pour répartir 160 000 demandeurs d'asile. En septembre 2017, un arrêt de la Cour Européenne a réaffirmé ce principe de solidarité entre les pays dans l'accueil des réfugiés, mais à ce jour les discussions pour l'appliquer sont toujours en cours. Voir : [http://www.lemonde.fr/europe/article/2017/09/06/la-justice-europeenne-valide-les-quotas-de-refugies\\_5181666\\_3214.html](http://www.lemonde.fr/europe/article/2017/09/06/la-justice-europeenne-valide-les-quotas-de-refugies_5181666_3214.html) [consulté le 10 janvier 2018]

<sup>314</sup> Voir en annexe 4 une brève présentation du parcours et des droits liés à la demande d'asile.

<sup>315</sup> AGIER, Michel et MADEIRA, Anne-Virginie. *Définir les réfugiés*. Paris : Presses universitaires de France, 2017, p.16

<sup>316</sup> AGIER, Michel. *Ibid.*, p.22

<sup>317</sup> Et notamment les migrants climatiques ou économiques, qui ne peuvent prétendre au droit d'asile.

<sup>318</sup> Entretien avec Bérandère Taxil, 16 janvier 2018.

<sup>319</sup> Entretien avec Sabrina Sebti, 22 janvier 2018.

<sup>320</sup> AGIER, Michel. *Ibid.*, p.30

<sup>321</sup> « Il est strictement interdit de vérifier la légalité des papiers avec lesquels ils s'inscrivent à l'université. Ils doivent juste avoir une pièce d'identité ». Entretien avec Sabrina Sebti.

d'asile en France (en 2017, 100 000 demandes d'asile et 43 000 acceptées)<sup>322</sup>et les compléter par celles issues de quelques dispositifs universitaires. Un sondage mené en 2017 recense ainsi 859 réfugiés accueillis dans des universités françaises.<sup>323</sup> Si 1800 étudiants réfugiés ou demandeurs d'asile bénéficient de l'appel à projet de l'AUF,<sup>324</sup> bien d'autres fréquentent ces établissements hors de ces dispositifs. Il est donc difficile de donner une estimation précise de leur nombre.

Concernant leurs profils, l'OFPPA indique que les demandeurs d'asile les plus nombreux sont d'origine albanaise, afghane et haïtienne.<sup>325</sup> Un peu plus d'un tiers sont des femmes (33%), l'âge moyen est de 31,3 ans et ils sont majoritairement célibataires.<sup>326</sup>

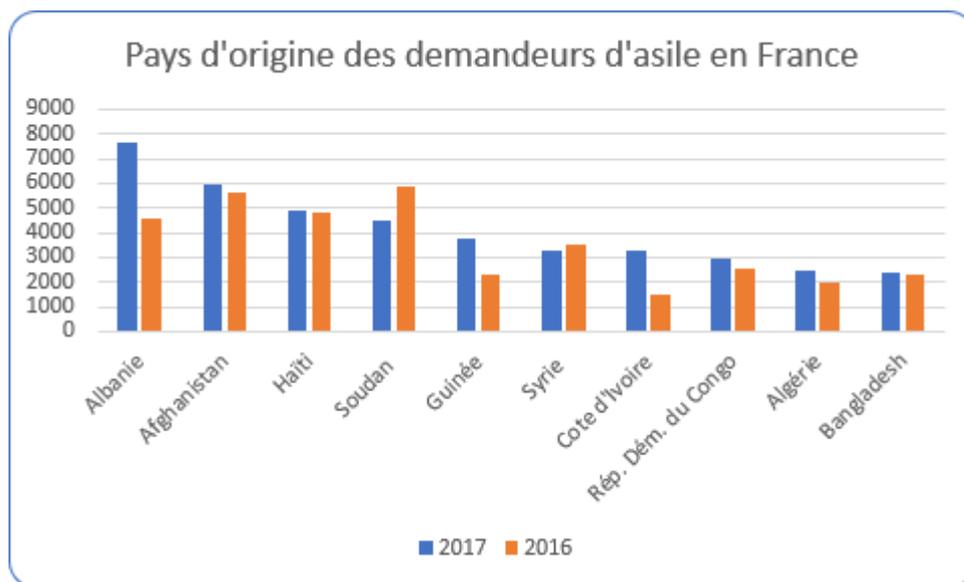


Figure 2 : Pays d'origine des demandes d'asile (source : OFPPA)

En l'absence de données équivalentes pour les étudiants, nous ne pouvons que nous appuyer sur les entretiens menés avec des universitaires travaillant à leurs côtés.<sup>327</sup> A la question de savoir si des profils récurrents apparaissaient, la réponse a toujours été négative. Des tendances se dégagent toutefois certaines années en termes de nationalité, mais changent très vite. Ainsi à l'Université de Grenoble en 2016, les demandeurs d'asile venaient essentiellement d'Afrique de l'Est et d'Afghanistan. Ces derniers mois, les collectifs de Grenoble et Angers ont pu constater un afflux massif d'étudiants guinéens.<sup>328</sup>

<sup>322</sup> Un chiffre en forte hausse ces dernières années, qui représente toutefois une part mineure des flux européens (1, 255 millions) et mondiaux (65,6 millions). Voir : <https://ofpra.gouv.fr/fr/1-ofpra/actualites/les-donnees-de-l-asile-2017-a-1> [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>323</sup> Sondage mené auprès des membres du réseau RISUP (Réseau des directeurs et responsables administratifs des relations internationales dans l'enseignement supérieur), dont un bref compte-rendu est disponible sur : [https://www.campusfrance.org/sites/default/files/medias/documents/2017-12/CR%20Journ%C3%A9e%20du%205%20avril\\_12062017.pdf](https://www.campusfrance.org/sites/default/files/medias/documents/2017-12/CR%20Journ%C3%A9e%20du%205%20avril_12062017.pdf) [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>324</sup> L'Agence Universitaire de la Francophonie.

<sup>325</sup> Parmi ceux-ci, 36% obtiennent le droit d'asile, avec des taux d'acceptation qui varient fortement selon les nationalités, de 6% pour les Albanais à 95% pour les Syriens. Ces différences s'expliquent essentiellement par les catégories de droit qui déterminent l'attribution du droit d'asile.

<sup>326</sup> 57,3% des hommes et 45,8% des femmes. Les données statistiques de l'OFPPA n'ont pas encore été toutes publiées pour 2017, nous nous appuyons donc ici sur le rapport d'activité de l'OFPPA de l'année 2016 : [https://ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport\\_dactivite\\_ofpra\\_2016\\_1.pdf](https://ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport_dactivite_ofpra_2016_1.pdf) [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>327</sup> Sabrina Sebti, Bérangère Taxil ou Grégoire Charlot. Voir le tableau des entretiens en annexe 2.

<sup>328</sup> Entretien avec Sabrina Sebti.

### 1.3. Leurs attentes et besoins

Concernant leurs attentes, elles restent trop diverses pour en proposer une typologie précise mais varient suivant leur date d'arrivée en France ou leur situation administrative. Une fois celle-ci stabilisée, elles ne semblent guère s'éloigner des celles de n'importe quel autre étudiant : rejoindre le cycle universitaire qui les intéressent, finir leurs études et s'insérer professionnellement. Ayant obtenu le statut de réfugié et trouvé un logement, les attentes de Danny, étudiant syrien arrivé en France en 2015, sont avant tout liées à l'emploi : « j'ai décidé de m'inscrire à l'université pour avoir un diplôme et trouver plus facilement du travail après ». <sup>329</sup>Ceci ne concerne a priori pas la majorité de ce public, un certain nombre ne parvenant pas à obtenir le statut de réfugié, d'autres n'ayant pas encore entrepris les démarches pour ou souhaitant passer en Angleterre, etc. Ainsi la priorité de Mamadou, titulaire d'une licence en Guinée Conakry et arrivé en France depuis 5 mois, reste pour l'instant de parvenir à s'inscrire à l'université et d'effectuer les démarches d'asile. <sup>330</sup>

Leurs besoins, eux aussi très variés, sont de quatre ordres : vitaux, linguistiques, universitaires et relatifs aux bibliothèques. Les premiers sont ceux sur lesquels les bibliothèques ont a priori le moins de latitude pour agir. Lorsque nous interrogeons Bérangère Taxil sur leurs besoins les plus courants, sa réponse fut : « avoir un toit ». Le nombre de places en CADA restant insuffisant, <sup>331</sup>de nombreux demandeurs d'asile ne se voient en effet pas proposer de solutions de logement. <sup>332</sup>Tant que leur demande d'asile n'est pas acceptée, leur situation reste très précaire et si elle est rejetée, ils font face à une grande incertitude quant à la possibilité de rester en France. Une fois leur situation stabilisée (ou en cours de stabilisation), la priorité devient la maîtrise de la langue : « pour habiter un pays, il faut habiter sa langue ». <sup>333</sup>Dans le cas de l'université de Grenoble, Grégoire Charlot précise cependant que le nombre de places en cours de FLE reste limité. Lorsque nous avons interrogé Danny sur ses besoins au moment de reprendre ses études, sa réponse a été sans hésitation : « Maîtriser le français, c'est la première chose ». <sup>334</sup>

Concernant leurs besoins universitaires, ces étudiants doivent faire face à deux difficultés : parvenir à comprendre le système universitaire et réussir à s'inscrire dans le cursus qu'ils souhaitent. Grégoire Charlot précise : « Ils passent souvent par nous pour leurs démarches parce que pour eux l'université est un truc incompréhensible ». <sup>335</sup>Ceux qui ne sont pas titulaires d'un baccalauréat européen doivent par exemple remplir très rapidement un dossier DAP « complètement incompréhensible pour eux » pour pouvoir s'inscrire en licence. <sup>336</sup>S'ils ont perdu

<sup>329</sup> Entretien avec Danny F., Université Lumière Lyon 2, 31 janvier 2018.

<sup>330</sup> Entretien avec Mamadou C., Université Grenoble Alpes, 19 janvier 2018.

<sup>331</sup> Centre d'accueil pour demandeur d'asile ; voir annexe 4.

<sup>332</sup> C'est la raison pour laquelle des occupations de locaux ont eu lieu aux universités Lyon 2 et Grenoble-Alpes fin 2017 Voir [http://www.lemonde.fr/campus/article/2017/12/05/a-grenoble-et-lyon-des-amphis-d-universite-occupes-pour-abriter-des-migrants\\_5224977\\_4401467.html](http://www.lemonde.fr/campus/article/2017/12/05/a-grenoble-et-lyon-des-amphis-d-universite-occupes-pour-abriter-des-migrants_5224977_4401467.html) [consulté le 16 février 2018]

<sup>333</sup> Entretien avec Fabrice Chambon.

<sup>334</sup> Entretien avec Danny F.

<sup>335</sup> Entretien avec Grégoire Charlot, membre du collectif Réseau Université Sans Frontières, Université Grenoble Alpes, 15 janvier 2018.

<sup>336</sup> Demande d'Admission Préalable, *Ibid*. Cette démarche doit être effectuée rapidement puisque la date de dépôt maximum des dossiers pour l'année universitaire 2018-2019 est fixée au 22 janvier 2018. Voir : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid24144/-dossier-blanc-demande-d-admission-prealable-inscription-en-premiere-annee-de-licence.html> [consulté le 16 février 2018]

leur diplôme, ils passent le DAEU.<sup>337</sup> Les étudiants ont donc souvent besoin d'un accompagnement personnalisé pour s'y retrouver.

Quant à savoir s'il existe des besoins auxquels la BU pourrait répondre, les avis restent mitigés. Elle interviendrait souvent en bout de chaîne, une fois les étudiants logés, inscrits et maîtrisant (un peu) la langue. Ainsi, Aboubakar, titulaire d'une licence d'ingénierie, arrivée en France en janvier 2018 et en cours d'inscription à l'université, ne sait pas qu'il y a une BU et qu'il peut la fréquenter librement.<sup>338</sup> De même Mamadou, arrivé en France depuis cinq mois, le fera sans doute une fois sa situation stabilisée.<sup>339</sup> Dans cette perspective, les BU ne pourraient faire plus que ce qu'elles font déjà pour les autres étudiants : « il n'y a pas de besoins spécifiques pour les réfugiés, ils ne veulent pas être distingués du tout ». <sup>340</sup> Pourtant, elles semblent pouvoir intervenir plus tôt dans leur parcours, comme le montrent les besoins ayant émergé de l'entretien avec Mamadou : accéder à internet, rencontrer du monde, avoir un ordinateur portable, etc. Ceci pose sans doute la question de leur visibilité, nous y reviendrons.

## 2. ETAT DES LIEUX EN FRANCE

Ces quelques éléments donnés, nous nous proposons de faire un état des lieux de l'accueil de ces publics, en revenant sur les dispositifs mis en place à l'université, avant de présenter une typologie des actions menées en bibliothèque universitaire.

### 2.1. Disparités selon les territoires

La présence d'étudiants demandeurs d'asile ou réfugiés est variable selon les territoires. Historiquement, les immigrants bénéficiant d'un titre de séjour se concentrent surtout dans les départements frontaliers et le long de l'axe Paris-Lyon-Marseille.<sup>341</sup> S'agissant des demandeurs d'asile, l'Ile-de-France est la région la plus concernée, suivie de l'Auvergne-Rhône-Alpes.<sup>342</sup> A l'échelle des départements, l'utilisation accrue de la procédure Dublin et l'évacuation de nombreux campements dans le nord génèreraient une homogénéisation progressive des demandes au niveau du territoire, comme le montre la carte ci-contre.<sup>343</sup>

---

<sup>337</sup> Diplôme d'accès aux études universitaires, qui permet lui d'obtenir un diplôme équivalent au bac.

<sup>338</sup> Entretien avec Aboubakar, Université Grenoble Alpes, 15 janvier 2018.

<sup>339</sup> Entretien avec Mamadou.

<sup>340</sup> Entretien avec Bégangère Taxil.

<sup>341</sup> HERAN, Françoise. *Parlons Immigration en 30 questions*. Paris : La documentation Française, 2016

<sup>342</sup> En 2016, respectivement 21000 et 6621 demandes de protection, soit la moitié des demandes nationales. Voir : [https://ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport\\_dactivite\\_ofpra\\_2016\\_1.pdf](https://ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport_dactivite_ofpra_2016_1.pdf) [consulté le 17 février 2018]

<sup>343</sup> En 2016, les demandes d'asile ont en effet baissé en Ile-de-France (-30% en Seine-Saint-Denis, -27% dans les Hauts-de-Seine et -22% à Paris) et dans le Nord (-4%) et fortement augmenté dans les Landes (+227%) ou le Lot-et-Garonne (+184%). En 2015, l'augmentation des demandes avait davantage concerné le Nord-Pas-de-Calais (+98%), la Franche-Comté (+57%) et l'Auvergne (+42%).

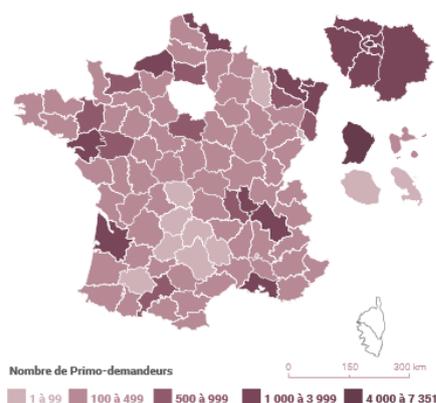


Figure 3 : Première demande de protection par département de résidence en 2016 (source : OFPRA)

## 2.2. Quels dispositifs d'accueil au niveau des universités ?

### 2.2.1. Des initiatives locales aux programmes nationaux

L'accueil d'étudiants réfugiés à l'université fait l'objet de différents programmes. En 2015, par le biais d'un communiqué,<sup>344</sup> la Conférence des présidents d'université propose d'accueillir gratuitement des étudiants en reprise d'étude et détaille les dispositifs d'accueil, mis en œuvre par certaines universités l'année suivante.<sup>345</sup> Ce processus s'institutionnalise par le biais de programmes nationaux à partir de septembre 2016 comme les appels à projet de l'AUF<sup>346</sup> ou le programme PAUSE.<sup>347</sup> Parallèlement les universités accueillant des réfugiés s'organisent en réseaux.<sup>348</sup>

L'appel à projet de l'AUF est le principal programme de financement pour l'accueil d'étudiants réfugiés. En 2017, 37 universités ont bénéficié de subventions pour l'accueil d'environ 1800 étudiants.<sup>349</sup> Il s'agit pour l'essentiel de dispositifs de formation en FLE<sup>350</sup> destinés à accompagner une reprise d'étude. Ces subventions restent insuffisantes pour couvrir le coût de ces formations, qui reposent pour l'essentiel sur les fonds propres des universités.<sup>351</sup>

<sup>344</sup> Consultable à l'adresse suivante : <http://www.cpu.fr/actualite/les-institutions-universitaires-francaises-sengagent-pour-laccueil-des-refugies/> [consulté le 15 janvier 2018]

<sup>345</sup> Accompagnement individualisé par les services sociaux, traitement prioritaire de leurs demandes de logements, cours de langue, aide juridictionnelle, etc. Il est précisé que cet accueil se fera selon les capacités de chaque université, indiquant une fourchette d'entre 20 et 50 personnes par établissement.

<sup>346</sup> Agence Universitaire de la Francophonie.

<sup>347</sup> Programme national d'aide à l'Accueil en Urgence des Scientifiques en Exil.

<sup>348</sup> En septembre 2017, création du réseau MENs (Migrants dans l'enseignement supérieur), qui réunit 40 établissements impliqués dans l'accueil de réfugiés.

<sup>349</sup> De l'ordre de 5000 à 10 000€ par établissements. Voir le résultat de l'appel à projet 2017 : <https://www.auf.org/nouvelles/actualites/23320/> [consulté le 15 janvier 2018]

<sup>350</sup> Français Langue Etrangère.

<sup>351</sup> A Strasbourg, l'accueil de 100 étudiants en 2016-2017 a ainsi nécessité un budget de 90 000€, bien loin d'être couvert par la subvention de l'AUF. Voir à ce sujet l'interview du vice-président de l'université de Strasbourg et coordinateur du réseau MENs : <http://www.letudiant.fr/educpros/entretiens/accueil-refugies-universites-deja-mobilisees-se-federent-en-reseau.html> [consulté le 15 janvier 2018]



Figure 4 : nombre d'étudiants accueillis dans des dispositifs de formation soutenus par l'AUF (en bleu : projet 2016 reconduits, en rouge : nouveaux projet 2017 ; source : AUF)

Le programme PAUSE a été créé lui pour soutenir financièrement les établissements accueillant des scientifiques en situation d'urgence. Entre janvier et octobre 2017, il a permis l'accueil de 98 d'entre eux dans 56 établissements d'enseignement supérieur.<sup>352</sup> Campus France<sup>353</sup> gère également un programme de bourses dédié à des étudiants syriens de niveau licence 3 minimum, résidant au Liban et souhaitant poursuivre leurs études en France. 28 étudiants ont pu en bénéficier en 2017.<sup>354</sup>

Ces programmes semblent malgré tout insuffisants pour répondre aux besoins de tous les étudiants réfugiés ou demandeurs d'asile fréquentant les universités et des initiatives locales prennent le relais.

### 2.2.2. Actions mises en place localement : une cartographie difficile

Certaines universités n'ont pas mis de programme en place, dans d'autres quelques réfugiés bénéficient d'un dispositif de formation en FLE, qui ne répond pas au besoin d'accompagnement des autres étudiants demandeurs d'asile ou réfugiés. Ceux-ci parviennent parfois à s'inscrire et suivent comme ils le peuvent des cursus ordinaires. Les actions diffèrent suivant les universités. Nous nous proposons de présenter le cas de l'Université Grenoble Alpes.<sup>355</sup>

<sup>352</sup> Par un budget de 3,5 millions d'euros. Il s'agit en grande partie de doctorants (33%) et post-doctorants ou maîtres de conférences (57%), mais aussi de professeurs des universités (10%). Voir : [https://www.college-de-france.fr/media/programme-pause/UPL7595474431396070658\\_Programme\\_Pause\\_premier\\_bilan\\_apre\\_s\\_10\\_mois\\_d\\_existence\\_pe\\_rennisati\\_on\\_du\\_dispositif\\_en\\_re\\_flexion.pdf](https://www.college-de-france.fr/media/programme-pause/UPL7595474431396070658_Programme_Pause_premier_bilan_apre_s_10_mois_d_existence_pe_rennisati_on_du_dispositif_en_re_flexion.pdf) [consulté le 15 janvier 2018]

<sup>353</sup> Etablissement public chargé de la promotion de l'enseignement supérieur français à l'étranger et de l'accueil des étudiants et des chercheurs étrangers en France.

<sup>354</sup> Il prévoit une année de formation linguistique avant poursuite des études en master, une protection sociale, une allocation mensuelle et une aide à la recherche d'un logement CROUS. [https://www.campusfrance.org/sites/default/files/medias/documents/201712/CR%20Journ%C3%A9e%20du%20avril\\_12062017.pdf](https://www.campusfrance.org/sites/default/files/medias/documents/201712/CR%20Journ%C3%A9e%20du%20avril_12062017.pdf) [consulté le 18 janvier 2018]

<sup>355</sup> L'essentiel des informations données ci-dessous sont issues d'entretiens menés en janvier 2018 sur le campus de Saint-Martin d'Hères avec un membre du réseau RUSF, des étudiants demandeurs d'asile et le directeur du SICD. Voir le tableau des entretiens en annexe 2.

La présence de réfugiés et demandeurs d'asile sur ce campus a été mise en lumière par deux événements : l'installation en octobre 2016 d'un CAO<sup>356</sup> dans d'anciens logements étudiants ; l'occupation d'un amphithéâtre en décembre 2017 par des associations pour mettre à l'abri une soixantaine de demandeurs d'asile sans logement, relogés temporairement par l'université.<sup>357</sup> Mais ce public fréquente l'université depuis longtemps, de manière plus ou moins visible : « il y a toujours eu des étudiants demandeurs d'asile ». <sup>358</sup>En 2015, la communauté universitaire avait déjà appelé à mettre en place « des dispositifs renforcés pour répondre aux besoins de celles et ceux qui fuient les persécutions et les conflits ». <sup>359</sup>Des formes diverses d'accompagnement s'étaient mises en œuvre, assurées par des services universitaires ou des associations. Depuis 2007, le RUSF<sup>360</sup> aide ainsi les étudiants étrangers à s'inscrire et s'orienter à l'université. En 2015, le CUEF<sup>361</sup> met en place une formation linguistique d'un mois destinée aux étudiants réfugiés ou demandeurs d'asile,<sup>362</sup> puis en 2016 une formation intensive de 6 mois accueillant 18 étudiants.<sup>363</sup> Des cours de langue sont également assurés par des associations de la ville ou du campus. L'ISSO,<sup>364</sup> le CIO<sup>365</sup> et les services de scolarité orientent à l'occasion des demandeurs d'asile. Un groupe de travail réunit enfin les responsables des Relations Internationales des établissements de la COMUE pour développer des pratiques communes et faciliter les inscriptions.

Les actions mises en place vis-à-vis de ces publics sont donc multiples, parfois insuffisantes et surtout éclatées : « les informations sont très dispersées ». <sup>366</sup>La première difficulté reste celle de l'inscription, et seuls des collectifs comme le RUSF semblent être en mesure de fournir l'accompagnement personnalisé nécessaire à ces démarches.

### 2.3. Une offre encore balbutiante dans les BU

Qu'en est-il du côté des bibliothèques universitaires ? Parmi celles qui ont répondu à notre enquête, un peu plus d'un quart (27,5%) sont fréquentées par des réfugiés ou demandeurs d'asile.

---

<sup>356</sup> Centre d'accueil et d'orientation, géré par une association, dispositif provisoire destiné à accueillir et accompagner 250 migrants dans leurs démarches administratives.

<sup>357</sup> Dans un ancien bâtiment universitaire, « le Patio ». Des associations assurent un accompagnement juridique, administratif ou médical. Le conseil d'administration de l'université a voté la prolongation de cet accueil sur le campus jusqu'à la fin de la trêve hivernale (31 mars 2018).

<sup>358</sup> Echanges complémentaires par mail avec Grégoire Charlot, 26 janvier 2018.

<sup>359</sup> Voir le communiqué : [https://www.communaute-univ-grenoble-alpes.fr/fr/campus/communique-du-22-septembre-2015-696743.htm?RH=GUALPFR\\_ACTUC](https://www.communaute-univ-grenoble-alpes.fr/fr/campus/communique-du-22-septembre-2015-696743.htm?RH=GUALPFR_ACTUC) [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>360</sup> Réseau Université Sans Frontières. Il s'adresse ainsi à des demandeurs d'asile, réfugiés ou étudiants étrangers.

<sup>361</sup> Centre Universitaire d'Etudes Françaises.

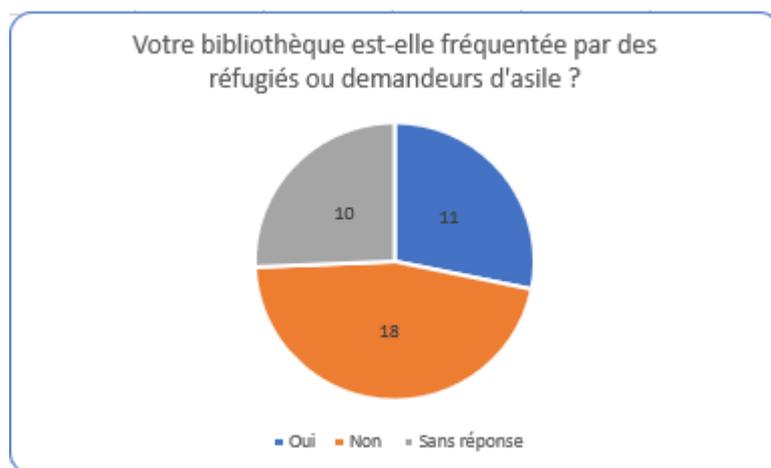
<sup>362</sup> Elle en accueillait déjà depuis longtemps de manière isolée : « Nous avons toujours accueilli dans nos cours des réfugiés, des demandeurs d'asile » explique la directrice du CUEF dans un article du Dauphiné en février 2016 : <http://www.ledauphine.com/actualite/2016/02/18/le-cuef-enseigne-le-francais-aux-refugies-comme-avant> [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>363</sup> <https://fondation.univ-grenoble-alpes.fr/menu-principal/nos-projets/experimentation-pedagogique/du-passerelle-solidarite/du-passerelle-solidarite-102185.kjsp?RH=1486483495547> [consulté le 12 janvier 2018]

<sup>364</sup> International students and scholar offices.

<sup>365</sup> Centre d'Information et d'Orientation de l'université.

<sup>366</sup> Entretien avec Grégoire Charlot.



Nous remarquons que presque autant n'ont pas répondu à la question (25,5%). Il est en effet souvent difficile de déterminer la présence de ce public, et ce pour deux raisons. En premier lieu, si le public réfugié est présent sur le territoire, les bibliothèques ouvertes à tous et sans contrôle d'accès n'ont aucun moyen d'identifier sa présence. Seconde raison, elles sont depuis longtemps fréquentées par un public international et n'ont pas à connaître précisément son statut ou la légalité de son séjour au moment de l'inscrire. Nous retrouvons ici la limite d'un public aux besoins importants mais ne correspondant à aucune catégorie officielle et donc difficilement identifiable. Ces chiffres sont donc sans doute à relativiser : « Je suis assez convaincu que les BU font pas mal de choses dans ce domaine, sans toujours le dire, parce que ça fait partie de notre rôle normal, ou sans même le savoir. Il est absolument possible que des migrants fréquentent la bibliothèque et que celle-ci ne s'en rende pas compte. C'est quelque chose qui n'est pas très facile à évaluer ».<sup>367</sup>

Des bibliothèques sont parvenues à identifier la présence de ce public après avoir été sollicitées par un programme d'accueil à l'échelle de l'université<sup>368</sup> ou par le hasard de contacts informels. Ainsi à la BU de La Rochelle, c'est à l'occasion d'un projet vidéo impliquant des étudiants internationaux (Poètes Globe-trotteurs) que deux étudiants syriens ont évoqué la situation de leur pays : « c'est là que tout le monde a découvert quelle était la nature de leur situation. Tout s'est fait de manière non planifiée ».<sup>369</sup> En 2015, la BU de Dunkerque avait quant à elle été prévenue par le directeur du Centre de Gestion Universitaire que deux étudiants syriens de sa connaissance allaient reprendre leurs études et donc fréquenter potentiellement la bibliothèque.<sup>370</sup>

Lorsqu'on s'intéresse à l'existence éventuelle de services mis en place à destination de ce public, 6 établissements déclarent le faire : trois en Ile-de-France (la BULAC, la BU de Nanterre et celle de Paris 8), deux dans les Hauts-de-France (les bibliothèques de Lille 3 et Dunkerque) et un en Auvergne-Rhône-Alpes (SICD de l'université Grenoble Alpes). 15% seulement des établissements interrogés ont donc développé des actions à destination des réfugiés ou demandeurs d'asile, signe d'une offre encore balbutiante. Ce chiffre soulève trois questions : quelles actions

<sup>367</sup> Entretien avec Frédéric Saby.

<sup>368</sup> C'est le cas de la BULAC, Lille 2, Lille 3 ou Paris 8.

<sup>369</sup> Entretien avec Raoul Weber, directeur adjoint de la BU de La Rochelle, 22 janvier 2018.

<sup>370</sup> Entretien avec Antoine Brand.

sont effectivement mises en place ? Pourquoi si peu de SCD interviennent sur cette question ? Comment expliquer ce retard ?

## 2.4. Typologie des actions mises en œuvre

Ces actions se déclinent selon trois axes : une inscription gratuite, une réflexion sur les collections, des activités de médiation.

### 2.4.1. Inscription gratuite

Parmi les actions citées, l'inscription gratuite et l'accès illimité à internet sont les seules qui reviennent systématiquement. Dans le cas des BU, cela n'est guère étonnant puisqu'une fois inscrits à l'université, les réfugiés ou demandeurs d'asile sont automatiquement inscrits à la bibliothèque. Certaines pratiquent néanmoins cette gratuité pour tous les réfugiés ou demandeurs d'asile, étudiants ou non à l'université. A la BU de Dunkerque, ils font ainsi partie de la liste des lecteurs exonérés de droits d'inscription depuis 2015. A Grenoble, le SICD a proposé d'inscrire gratuitement le groupe de migrants logé temporairement sur le campus.<sup>371</sup> Lorsqu'une inscription gratuite est assurée pour les habitants du territoire (Paris 8)<sup>372</sup> ou pour toute personne majeure (BULAC), celle-ci bénéficie aussi à des demandeurs d'asile ou réfugiés, sans que cela soit toujours visible.

### 2.4.2. Réflexion sur les collections

« Dans les bibliothèques de lecture publique interrogées, la prise en compte du public migrant passe majoritairement par des acquisitions de documents ».<sup>373</sup> A l'inverse, il est intéressant de constater qu'en BU cette question se pose moins, certaines possédant déjà des collections en FLE. C'est le cas de la BU de Grenoble, qui n'en a pas acquis davantage, « non par négligence, mais parce qu'il y en a déjà dans nos fonds et qu'elles sont adaptées à ce public ».<sup>374</sup> La BU de Paris 8 proposait également déjà des fonds, liés aux enseignements de l'université, pouvant intéresser ces publics : manuels d'apprentissage du français, grammaires, méthodes Assimil, etc.<sup>375</sup> La question se pose davantage pour des bibliothèques qui en sont dépourvues. Le SCD de Lille 2<sup>376</sup> a ainsi dédié un budget spécifique à l'acquisition de collections pour l'apprentissage du français (manuels, cahiers d'exercice, etc.). Ils n'ont en revanche pas acquis d'ouvrages dans les langues d'immigration parce que « on n'a pas un groupe de telle ou telle nationalité qui présenterait un profil homogène ».<sup>377</sup> La BULAC propose elle déjà des ouvrages de langue et civilisation pour de nombreuses aires culturelles qui sont ou ont été terres d'émigration. En revanche, elle ne possède pas de fonds FLE et s'interroge sur l'opportunité d'en développer un : « le français n'est pas du tout notre terrain ».<sup>378</sup>

---

<sup>371</sup> Voir plus haut.

<sup>372</sup> Plus précisément, inscription et prêt gratuit pour toute personne résidant en Ile-de-France ou identifiant en Ile-de-France dans le cas de Paris 8. Le fait de devoir fournir un justificatif de domicile peut toutefois représenter un frein pour les plus précaires.

<sup>373</sup> MIRABAIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s) : l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises*. Mémoire d'étude de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2014, p.23

<sup>374</sup> Entretien avec Frédéric Saby, SICD de Grenoble, 19 janvier 2018.

<sup>375</sup> Entretien avec Lola Mirabail, BU de Paris 8, 18 janvier 2018.

<sup>376</sup> Spécialisée en droit et santé, fusionnée avec les autres universités de Lille au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

<sup>377</sup> Entretien avec Stéphane Harmand, SCD de Lille 2, 3 octobre 2017.

<sup>378</sup> Entretien avec Emile Page.

### 2.4.3. Les services

Trois types d'actions reviennent parmi les services proposés : des visites de la bibliothèque, des formations et des ateliers de conversation.

Une partie de ces services s'insère dans les dispositifs mis en place par les universités. C'est le cas à la BULAC, où une formation à l'utilisation de la bibliothèque, de ses ressources et de ses services est proposée aux étudiants réfugiés membres du programme Inalc'ER.<sup>379</sup> De même depuis 2016, à Paris 8, la BU intervient dans la journée d'accueil des étudiants réfugiés intégrant le diplôme FLE. A cette occasion, une visite de la bibliothèque est proposée en anglais ou français, avec présence d'un traducteur en langue arabe, afin de présenter les collections et les services.<sup>380</sup> En 2016 toujours, à Grenoble, lorsque des migrants ont été hébergés sur le campus, une visite de trois bibliothèques du SICD a été organisée pour une trentaine de personnes, accompagnées de deux interprètes bénévoles en arabe et persan. A la BU Droit-Lettres, elle a porté sur quatre espaces pouvant les intéresser : informatique, presse, FLE et littérature arabe. A cette occasion, une carte de lecteur et des identifiants informatiques leur ont été remis.<sup>381</sup> Une visite d'une bibliothèque de composante possédant davantage de documents en FLE a également été proposée.

Des ateliers de conversation ont par ailleurs été mis en place dans quatre bibliothèques (Paris 8, Besançon, Nanterre et Dunkerque) et font l'objet d'une réflexion dans deux autres (BULAC et La Rochelle).<sup>382</sup> Il s'agit d'un service récent<sup>383</sup> ne s'adressant pas toujours spécifiquement aux réfugiés ou demandeurs d'asile.<sup>384</sup> Des différences se jouent également suivant ce que prennent en charge ou non les bibliothécaires. A la BU Proudhon de Besançon, les ateliers sont animés par le CLAB.<sup>385</sup> La bibliothèque joue un rôle de relai, accueillant des permanences d'inscription, faisant la publicité de ce service et accueillant à l'occasion certains ateliers.<sup>386</sup> A la BU de Dunkerque, depuis septembre 2017, des cours de FLE sont organisés deux fois par semaine par les bénévoles d'une association extérieure, qui a sollicité la BU pour les accueillir. Là encore, la bibliothèque ne fait que fournir les locaux.<sup>387</sup> A La Rochelle, la BU va accueillir à partir du premier semestre 2018 des ateliers de conversation en langues étrangères animés par des moniteurs étudiants. A l'issue de ce semestre, et selon le bilan qui en sera fait, les bibliothécaires prendront peut-être à leur tour en charge l'animation d'ateliers de conversation en français.<sup>388</sup> Le dispositif auquel réfléchi la BULAC est en partie similaire puisqu'il s'agirait de solliciter des étudiants en médiation interculturelle pour animer d'éventuels ateliers FLE à destination du public allophone de la bibliothèque.<sup>389</sup> A Nanterre, des ateliers de conversation en français sont animés par les bibliothécaires à destination des étudiants réfugiés afin de les aider à acquérir « un niveau en

<sup>379</sup> Voir : <http://www.inalco.fr/actualite/inalc-er-inalco-accueillera-etudiants-refugies> [consulté le 24 février 2018]

<sup>380</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>381</sup> Echanges par mail avec Bernadette Landon, chef du service de la communication des documents, 23 janvier 2018.

<sup>382</sup> La BU de La Rochelle doit lancer ce service au premier semestre 2018.

<sup>383</sup> A l'exception de Besançon, ils ont été mis en place entre 2016 et 2018.

<sup>384</sup> A La Rochelle, Besançon et Paris 8, ces ateliers s'adressent ainsi aux étudiants internationaux, quel que soit leur statut.

<sup>385</sup> Centre de linguistique du campus.

<sup>386</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>387</sup> Entretien avec Antoine Brand.

<sup>388</sup> Accompagnés d'un éventuel volet documentaire (présentation d'une sélection de documents en français ou autre). Entretien avec Raoul Weber.

<sup>389</sup> Entretien avec Emile Page.

français permettant une meilleure intégration dans les cursus proposés ». <sup>390</sup>A Paris 8, enfin, le même type d'atelier a été mis en place. S'il avait été au départ imaginé pour les réfugiés, le service est finalement ouvert à tous : étudiants internationaux, lecteurs extérieurs inscrits ou non à la bibliothèque, etc. Le seul prérequis est d'avoir un niveau de français minimum. Les demandeurs d'asile ne constituent pas la majorité des participants. <sup>391</sup>Ces ateliers se tiennent tous les mardi et jeudi de 13 à 14h. Un appel micro est effectué en salle de lecture quinze minutes avant la séance. L'objectif est ensuite de faire parler en français les participants autour d'un thème ou d'un jeu préparé par le bibliothécaire qui anime l'atelier ce jour-là. <sup>392</sup> Les thèmes abordés <sup>393</sup> ou les jeux <sup>394</sup> varient d'une fois sur l'autre. Parfois le seul tour de présentation suffit à amorcer la conversation pour l'heure : « les ateliers qui marchent bien sont ceux où l'on peut s'effacer ». <sup>395</sup> Les animateurs veillent à ne pas se mettre en position de maître à élève, l'objectif étant que les personnes puissent « échanger et partager quelque chose sur leur pays, leur vécu ». <sup>396</sup> Les groupes comptent en moyenne six participants et les temps de préparation oscillent entre 15 minutes et une heure. Pour Lola Mirabail, « c'est une activité qui fonctionne très bien et très facile à mettre en place », appréciée par le public et valorisante pour le personnel. <sup>397</sup>

## 2.5. Réfugiés et activité culturelle : une autre manière de se saisir du sujet

Davantage de BU se sont saisies de cette question par le biais de l'action culturelle. Les expositions autour de cette thématique ont été fréquentes ces derniers temps et semblent traduire une volonté croissante de traiter du sujet, le format culturel permettant de le faire en s'inscrivant dans les missions traditionnelles d'information et de diffusion du savoir. <sup>398</sup> Certaines nous semblent aller plus loin par leur volonté de rendre visibles ces publics au cœur des espaces de haute légitimité culturelle que sont les bibliothèques, en faisant place à leur parole, à leurs visages, à leur histoire, se rapprochant dès lors de l'hospitalité telle que nous l'avons décrite plus haut. <sup>399</sup> Nous présenterons ici trois exemples d'expositions qui chacune a donné à voir ce public demandeur d'asile ou réfugié.

La BU de Calais a eu une programmation riche autour de ce thème depuis quelques années. <sup>400</sup> Du 16 avril au 13 mai 2016, elle a accueilli l'exposition *Le droit de vivre*, contenant les photographies d'Isabelle Serro, qui a suivi des réfugiés depuis Lesbos jusqu'en Angleterre, des textes de l'artiste, un reportage dessiné sur le quotidien d'exilés à Calais, des témoignages de réfugiés ainsi qu'une scénographie assez riche. <sup>401</sup> Etaient ainsi exposés des objets fabriqués par des migrants à partir de

---

<sup>390</sup> Réponse à notre questionnaire.

<sup>391</sup> Même si c'est une chose qui reste difficile à mesurer (on ne leur demande que leur nom pour s'inscrire).

<sup>392</sup> Une équipe de 13 personnes alterne ainsi l'organisation de ces séances.

<sup>393</sup> Célébration du nouvel an selon les pays, les expressions françaises, etc.

<sup>394</sup> Jeu autour des expressions françaises, tabou FLE trouvé sur internet, cartes « à partir de quand peut-on dire ? », etc.

<sup>395</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>396</sup> *Ibid.*

<sup>397</sup> *Ibid.*

<sup>398</sup> Pour la seule année 2017, exposition « Paroles de migrants » à la BU Santé de Rennes 1 en mars, exposition « *Moving Beyond Borders* » à la BU d'Evry en mars également, exposition « Ceux qui passent, ceux qui restent : le campement de Norrent-Fontes » à la BU Droit-gestion de Lille 2 en octobre, exposition « Frontières » à la BU de Reims en novembre, etc.

<sup>399</sup> Qui garantit une visibilité dans son espace du public qu'elle reçoit ; voir le paragraphe 3 du chapitre 2.

<sup>400</sup> Devenue depuis 2017, « Festival des Solidarités ».

<sup>401</sup> Organisée en partenariat avec l'association le Réveil Voyageur. Entretien avec Géraldine Barron.

matériel de récupération et deux cabanes de migrants reconstituées : « le premier abri n'en a que le nom [...] il donne à voir un abri bien léger, livré à tous les vents [...]. Le second conçu à partir de palettes, de tissu, de couvertures, de plastique réutilise les matériaux dont se servent les exilés pour se protéger du froid et de la pluie ». <sup>402</sup>Ceci s'est accompagné d'une série d'animations : des temps d'échange avec des réfugiés, des visites guidées assurées par un membre de l'association ou une bibliothécaire, <sup>403</sup>des récits de conte du monde pour des primaires. Surtout, à l'initiative d'une enseignante de l'IUT de Calais, deux rencontres entre des étudiants et des jeunes de la jungle ont été organisées : « ces moments ont été assez intenses, à tous points de vue. Il y a eu de très beaux échanges et beaucoup de clichés sont tombés ». <sup>404</sup>Cette action nous semble intéressante à trois niveaux. Par des abris symboliques, elle matérialise la présence et l'accueil des réfugiés au sein de la BU, qui entourés d'étudiants et de livres, intègrent symboliquement la communauté universitaire. Par leurs témoignages oraux ou écrits, elle leur fait place. Enfin, ces temps d'échanges entre usagers et réfugiés inscrivent la BU comme lieu de sociabilité et mixité sociale.

La BU Proudhon de Besançon programme à chaque rentrée universitaire une exposition mettant un continent ou un pays à l'honneur. <sup>405</sup>Fin 2017, *Bas les murs !* a réuni quatre expositions prêtées par des associations autour « de l'exil, des migrants et de l'hospitalité », <sup>406</sup>la scénographie incluant notamment une tente et des valises sur lesquelles étaient collés des panneaux explicatifs. Ceci illustre la possibilité d'organiser des expositions à peu de frais sur le sujet, permettant de sensibiliser le public universitaire et extérieur. <sup>407</sup>Là encore une forme d'abri symbolique et des témoignages matérialisent la présence des réfugiés au sein de la communauté universitaire. Il est enfin intéressant que les étudiants aient investi le décor, comme une forme d'hospitalité partagée sur le plan symbolique.

Dernier exemple inclusif, celui de l'exposition organisée en mars 2016 par la BU Nanterre autour de la Semaine d'éducation contre le racisme et l'antisémitisme, consistant en une série de panneaux thématiques correspondant aux disciplines présentes à la bibliothèque. <sup>408</sup>Surtout, des entretiens menés par des bibliothécaires avec huit étudiants réfugiés de l'université, autour de « leur vision de la France, les difficultés rencontrées, leur perception de l'accueil et du droit d'asile » <sup>409</sup>ont été exposés sous forme de panneaux. Ce sont cette fois directement des étudiants de l'université qui sont impliqués, et dont la parole, le ressenti et parfois les visages <sup>410</sup>sont donnés à voir au sein de l'espace universitaire, manifestant ouvertement l'accueil qui leur est donné et l'importance de leur parole, sollicitée à part égale avec d'autres sources d'information.

<sup>402</sup> Texte issu du prospectus diffusé à l'occasion de cette exposition.

<sup>403</sup> Pour des particuliers, étudiants ou scolaires (du primaire au lycée)

<sup>404</sup> Echanges par mail avec Virgine Delrue, en charge notamment de l'animation culturelle à la BU de Calais, 18 février 2018.

<sup>405</sup> « Dans l'optique d'accueillir les étudiants internationaux et d'ouvrir un peu l'esprit des étudiants français ». Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>406</sup> *Accueillons les réfugiés* prêtée par Amnesty International, *Ni sains ni saufs* par l'UNICEF, *Migration et Droits humains* de l'association Terre des Hommes et *Frontières* par le Musée de l'histoire de l'immigration (photographies, cartes, objets, vidéos, témoignages et récits de migrants). Voir : <http://actu.univ-fcomte.fr/agenda/bas-les-murs> [consulté le 19 février 2018]

<sup>407</sup> Ont eu lieu ainsi des rencontres avec des associations, des visites de scolaires, etc.

<sup>408</sup> Du point de vue du droit, de l'histoire, des lettres, des sciences sociales et de l'actualité.

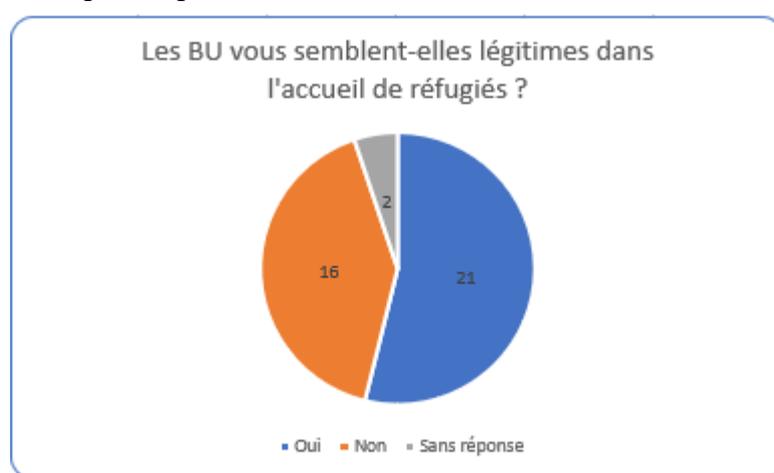
<sup>409</sup> Descriptif de l'exposition, disponible en ligne : <https://scd.parisnanterre.fr/univers-thematiques/actions-culturelles/expositions/temoignages-d-etudiant-e-s-refugie-e-s-accueilli-e-s-a-l-universite-paris-nanterre-en-2015-2016-715955.kjsp?RH=1460493176612> [consulté le 19 février 2018]

<sup>410</sup> Certains témoignages s'accompagnent d'une photographie.

## 2.6. Une mission pour les BU ?

Se pose dès lors la question de savoir s'il s'agit d'une mission pour les bibliothèques universitaires. Du point de vue des textes, ce accueil semble pouvoir être justifié par les chartes et décrets présentés plus haut, qu'il s'agisse de l'ouverture à tous les publics défendue par le CSB, du rôle de réduction des inégalités culturelles et sociales inscrit dans le Code de l'Education et surtout du Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque interculturelle qui précise l'importance « d'accorder une place particulière aux groupes qui sont souvent marginalisés dans les sociétés diversifiées au plan culturel : les minorités, les demandeurs d'asile et les réfugiés ». <sup>411</sup>

Du côté des professionnels, la réponse semble plus mitigée. Puisqu'à la question de savoir si les BU sont légitimes dans l'accueil de ces publics, seuls 54% des répondants ont répondu par l'affirmative.



Ce chiffre présente un biais important ; outre l'insuffisance du nombre de répondants pour l'estimer représentatif, le terme de légitimité a pu être compris de différentes façons. <sup>412</sup>Ceci nous permet néanmoins d'émettre l'hypothèse que le rôle des bibliothèques universitaires dans l'accueil de demandeurs d'asile ou réfugiés ne semble pas aller de soi, ce qui appelle une clarification des éventuels blocages à l'œuvre.

## 2.7. Des difficultés et blocages à tous les niveaux

Peu d'entre elles ont mis des actions en place et une courte majorité de celles ayant répondu à notre enquête estime que les BU sont légitimes dans cet accueil. Ceci peut être expliqué en partie par une série de difficultés et de blocages qui se jouent à trois niveaux : celui de l'université, celui du public et celui des bibliothécaires.

A la question de savoir pourquoi aucune politique d'accueil n'avait été mise en place dans leur SCD, si 12% des répondants ont mentionné le fait que ce public n'existait pas sur leur territoire, la réponse la plus récurrente a été celle de l'absence d'impulsion ou programme à l'échelle de l'université : « il y a aussi une question

<sup>411</sup> Pour tous ces éléments, voir le paragraphe 1.3.3. du chapitre 1.

<sup>412</sup> Son sens diffère en effet selon qu'on le considère du point de vue du droit (juridiquement fondé et donc relevant des missions des BU) ou de ce qui peut être justifié, admis ou fondé.

d'impulsion institutionnelle, ce n'est pas du tout promu par les pouvoirs publics ». <sup>413</sup> Ces blocages se joueraient dès lors à deux niveaux : dans le fait de mettre ou non des actions en place (« pas de démarche d'établissement », « Je ne peux faire que ce qui peut s'inscrire dans une politique officielle de l'université ») et dans le fait de ne pas toujours solliciter les BU lorsqu'elles le font : « pas de demande de la part de l'université, en dépit d'une politique d'accueil affichée ».

Des difficultés ou blocages joueraient également à l'échelle des demandeurs d'asile. En premier lieu, car selon certains professionnels, il s'agit de publics peu nombreux pour lesquels il serait difficile de mettre en place un accueil spécifique <sup>414</sup> ou ne justifiant pas de communiquer lorsqu'il se fait. <sup>415</sup> Le manque de visibilité de ce public a également été avancé à plusieurs reprises : « ce public existe mais nous est pour le moment invisible », « pas une problématique ou un public visible à ce jour ». Sa présence récente a également été mise en avant par certaines bibliothèques pour expliquer l'absence de politique spécifique : « c'est en cours de définition et de mise en place. Comme c'est quelque chose de neuf, on n'avait aucune idée du nombre d'étudiants qui seraient concernés ».

Mais c'est sans doute à l'échelle des bibliothèques et de leurs personnels que les blocages sont les plus nombreux. Le manque de temps ou de moyens est le deuxième argument qui a été le plus souvent retenu dans le questionnaire pour expliquer l'absence de politique d'accueil. <sup>416</sup> Cela est également souvent ressorti des entretiens, <sup>417</sup> ainsi que la difficulté à remplir les missions de base (« quand il manque de places pour satisfaire la demande de la majorité des usagers, la priorité est de répondre à ce besoin [...], on ne peut pas tout faire bien »). Cela se recoupe parfois avec l'idée que ça ne correspondrait pas aux missions des BU <sup>418</sup> : « la mission de la bibliothèque est de proposer des places de travail à tous les étudiants de Paris et de sa région jusqu'au master 2. Elle est très régulièrement pleine avec ce seul public ». Pour d'autres, « ce public est pris en charge par un accueil spécifique au sein de l'université puis intégré au public étudiant ». Dès lors, le fait qu'il s'agisse d'un public comme un autre est parfois avancé <sup>419</sup> : « Nous nous posons plutôt la question de l'accueil des étudiants internationaux au sens large ». Enfin des blocages se joueraient également à l'échelle des équipes, en termes de compétences <sup>420</sup> ou réticences : « toute l'équipe n'adhère pas à la question. [...] Il y a des marques d'hostilité qu'il faut savoir gérer ».

Si les blocages sont nombreux, les bibliothèques semblent avoir les moyens d'agir sur certains. Il s'agit maintenant de déterminer quelles actions mettre en place pour y répondre, quelles précautions prendre et surtout quelles réponses apporter aux questions plus délicates.

---

<sup>413</sup> 10 cas sur 33 ; réponses à notre questionnaire. Pour ce paragraphe, par souci de confidentialité, toutes les réponses ont été anonymisées.

<sup>414</sup> « Non, parce qu'il s'agit d'une vingtaine d'étudiants, et on est dans une université avec des flux à gérer, avec un nombre d'étudiant croissant ».

<sup>415</sup> « Par rapport à la quantité de gens qui transitent sur le territoire, ce n'est vraiment pas grand-chose. Il y a peut-être des scrupules à communiquer là-dessus »)

<sup>416</sup> 9 bibliothèques sur 33.

<sup>417</sup> « Nous sommes déjà tellement occupés par le reste que je n'ai pas engagé de prospective...même si je trouverais cet effort justifié et important » ; « on est un peu en sous-effectif donc pour l'instant non, il n'y a pas de dispositif ».

<sup>418</sup> 6 bibliothèques sur 33.

<sup>419</sup> 4 bibliothèques sur 33.

<sup>420</sup> 8 bibliothèques disent ne pas mettre en place de politique d'accueil vis-à-vis des réfugiés car elles n'ont pas les compétences nécessaires.

### 3. QUELLES MODALITES D'ACTION ?

La première de ces questions concerne un risque de stigmatisation lié à des actions trop ciblées. Comme l'a expliqué Raoul Weber, « il faut d'abord poser le principe qu'il s'agit d'étudiants comme les autres ».<sup>421</sup> Ceci semble effectivement essentiel, mais ne doit pas faire oublier le fait qu'il s'agit aussi d'un public en situation de grande précarité. A ce titre, il peut être intéressant de solliciter ou renforcer la capacité de la BU à agir sur les conditions matérielles de ses usagers, ce qui permettrait d'améliorer l'accueil de tous les étudiants. Une autre piste semble émerger de leur proximité avec le public international. Enrichir l'offre de services à son égard permettrait d'inclure les demandeurs d'asile et réfugiés dans un ensemble plus vaste et moins discriminant.

#### 3.1. Enrichir l'offre de services à destination des étudiants internationaux

Dans les bibliothèques de La Rochelle, Dunkerque ou Besançon, l'accueil des réfugiés est inclus dans celui des étudiants internationaux : « on a mis en place un cadre plus large permettant de les former et d'insérer les réfugiés dans cette démarche ».<sup>422</sup> Pour la première, ceci est lié à une vigilance quant au fait de « ne pas s'adresser aux étudiants selon des traits distinctifs liés à leurs situation sociale ».<sup>423</sup> Or la prise en compte du public international par les bibliothèques universitaires semble accuser un léger retard : « elles tardent à s'intéresser à ce public et ne mesurent pas tous les enjeux qu'il y a derrière ».<sup>424</sup> En 2011, Raoul Weber avait déjà constaté que « nombre d'initiatives restent à prendre en faveur des étudiants étrangers pour qu'ils soient à l'avenir mieux accueillis ».<sup>425</sup> Poser la question de l'accueil des réfugiés peut être l'occasion d'améliorer cette offre de services. Leurs besoins se recoupent à trois niveaux : la maîtrise de la langue, l'accompagnement universitaire et la recherche d'événements inclusifs.

##### 3.1.1. Accompagner l'apprentissage de la langue

La question de la langue semble urgente pour ces deux publics : « apprendre la langue française, c'est le problème pour tous les réfugiés, pour tous les étrangers, pour tout le monde ».<sup>426</sup> Les bibliothécaires n'ayant pas les compétences d'enseignants en FLE, comment peuvent-ils intervenir ? Et comment accompagner des modes d'apprentissage très disparates ?<sup>427</sup> L'action des bibliothèques se situerait à deux niveaux : favoriser la pratique de la langue et proposer des ressources.

Mettre en place des ateliers de conversation semble être une première réponse tout à fait appropriée.<sup>428</sup> Quand nous avons évoqué cette possibilité au cours de nos

<sup>421</sup> Entretien avec Raoul Weber.

<sup>422</sup> Entretien avec Antoine Brand.

<sup>423</sup> Entretien Raoul Weber.

<sup>424</sup> Entretiens qualitatifs.

<sup>425</sup> WEBER, Raoul. *L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques d'enseignement supérieur*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2011, p.38

<sup>426</sup> Entretien avec Danny F., Université Lumière Lyon 2, 31 janvier 2018

<sup>427</sup> Danny témoigne ainsi : « je ne trouve pas une ressource pour apprendre la langue. Il faut choisir plusieurs choses, plusieurs amis même chose, je demande comment tu fais, il me dit quelque fois avec la pratique, quelque fois avec l'application, quelque fois avec le cours. J'essaye avec tout mais l'application c'est très nécessaire. Jusque-là moi j'utilise Google traduction et tous les mecs que je connais pareil ». *Ibid.*

<sup>428</sup> Nous ne revenons pas sur leurs modalités de mise en œuvre, présentées au paragraphe 2.4.3. du troisième chapitre.

entretiens, les réactions ont été enthousiastes, pour leur aspect linguistique (« C'est super, c'est le pratique, je ne trouve pas beaucoup des événements comme ça. Moi, et tous les étrangers, cherchent beaucoup cette chose. S'il y a, tous les jours je vais là-bas »<sup>429</sup>) et inclusif (« ça serait génial, le grand problème des étudiants étrangers, c'est qu'ils sont isolés. Si ça existait, j'enverrais du monde. »<sup>430</sup>) Deuxième piste, proposer des cafés polyglottes, comme cela se fait à la BU Droit de Limoges, afin de permettre aux étudiants, personnels ou extérieurs de se rencontrer et d'échanger de manière informelle dans plusieurs langues. L'évènement est d'autant plus inclusif qu'il est large. Il permet aussi de répondre aux besoins d'apprentissage des réfugiés dans d'autres langues.<sup>431</sup>

Quatre types de ressources permettant l'apprentissage du français peuvent être développées : des ouvrages de FLE, français facile ou dans les langues d'immigration, des ressources d'auto-formation en ligne.<sup>432</sup> Acquérir les deux premières nous semble pertinent dans les conditions suivantes : si cela est fait en cohérence avec les enseignements de l'université<sup>433</sup> ou les fonds de la bibliothèque<sup>434</sup> et après discussion avec les enseignants de FLE. Si ce n'est pas le cas, cela semble relever alors d'une volonté politique du SCD ou de l'université d'améliorer l'accueil des publics internationaux, idéalement soutenue par un budget spécifique. Plutôt que des ouvrages en français facile,<sup>435</sup> il semble aussi possible d'acquérir des romans brefs pouvant intéresser tous les étudiants (tel que *Léon l'africain* d'Amin Maalouf<sup>436</sup>) s'inscrivant dans le cadre d'un fonds loisir ou littérature, éventuellement signalés par des pastilles, un affichage ou des sélections bibliographiques afin de les rendre plus visibles. S'il semble difficile de développer de fonds en langue d'immigration, compte tenu de la diversité des pays d'origine des étudiants, des collections en anglais permettraient de toucher un plus large public. Enfin, acquérir des ressources d'auto-formation en français, comme a pu le faire la BPI, semble une piste intéressante, que devrait explorer prochainement la bibliothèque de l'université Paris 8.<sup>437</sup>

### 3.1.2. Accompagner sur des aspects pratiques et universitaires

Une deuxième piste consisterait à davantage accompagner ces publics sur des aspects administratifs. L'action de la bibliothèque pourrait se jouer à trois niveaux : prendre part aux dispositifs mis en place par l'université (journées d'accueil, guichet unique, etc.), les valoriser, voire les héberger.<sup>438</sup> Si les bibliothèques n'ont pas les compétences pour accompagner des étudiants dans leurs demandes de titres de

---

<sup>429</sup> *Ibid.*

<sup>430</sup> Entretien avec Sabrina Sebti, Université d'Angers, 22 janvier 2018.

<sup>431</sup> C'est un besoin qui est ressorti de nos entretiens. Certains demandeurs d'asile doivent parfois progresser dans ce domaine pour pouvoir suivre des cours en anglais. C'est le cas notamment de Mamadou, pour des cours de management.

<sup>432</sup> Si l'on suit les recommandations faites pour l'accueil de publics primo-arrivants en BM. Voir MIRBAIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s) : l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2014, p.58-59

<sup>433</sup> En des temps budgétaires contraints il peut être difficile de justifier de nouvelles acquisitions s'en éloignant.

<sup>434</sup> La spécialisation des collections des BU autour de certaines disciplines font qu'il n'est pas toujours pertinent de développer des fonds qui s'inséreraient de manière exogène.

<sup>435</sup> Lectures CLE chez Clé International ou Lire en français facile chez Hachette. Voir ceux proposés par Raoul Weber dans son mémoire, *Op.cit.*, 2011, p.45

<sup>436</sup> Sabrina Sebti l'avait suggéré à un étudiant international : « j'avais tapé juste, il est revenu me voir, il n'en revenait pas ». Entretien avec Sabrina Sebti.

<sup>437</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>438</sup> Comme cela a pu être fait avec le dispositif InfoCampus à Angers. Voir le paragraphe 1 du chapitre 2.

séjour, elles peuvent en revanche mettre leurs espaces à disposition de ceux qui les ont.<sup>439</sup>

Leur capacité d'intervention semble plus grande sur l'accompagnement matériel ou pratique. Cela peut passer par l'organisation d'une Troc Party, comme le fait à chaque rentrée universitaire la BU Proudhon de Besançon, dans l'objectif d'aider les étudiants internationaux à s'installer<sup>440</sup> et de « faire du lien entre les étudiants ». Ce dispositif assume ainsi une dimension sociale et inclusive.<sup>441</sup> Ceci suppose d'effectuer un appel au don, d'organiser la collecte des objets et de prévoir des zones de stockage et des animations pour en faire un moment festif. Lorsque cela est possible, développer un fonds de vie pratique semble également être une solution intéressante. Celui-ci peut être envisagé de manière très large et contenir à la fois des guides de voyage sur Paris ou la France dans d'autres langues,<sup>442</sup> des ouvrages de « cuisine facile et pas cher pour les étudiants »,<sup>443</sup> de santé, de droit de l'immigration, etc. Lorsque l'on sait que le public international est de plus en plus nombreux à fréquenter l'université,<sup>444</sup> il peut être intéressant de regrouper un ensemble de ressources susceptibles de l'intéresser dans un espace clairement signalé.<sup>445</sup> Là encore, se rapprocher du service des relations internationales ou des centres de langue peut permettre d'évaluer leurs besoins.

### 3.1.3. Organiser des événements inclusifs

L'une des demandes récurrentes concerne néanmoins l'organisation d'événements inclusifs. Mamadou nous a dit son besoin d'être en contact avec davantage de monde.<sup>446</sup> Ceci rejoint la question des étudiants isolés, évoquée au deuxième chapitre, signe de la possibilité de faire converger les besoins de tous les publics. Ces événements peuvent prendre des formes très diverses.

Il peut s'agir d'abord d'accueillir des temps d'échanges. Fin 2017, la BU Proudhon de Besançon a ainsi accueilli dans ses murs l'Arbre à Palabre, « une action psychosociale conduite auprès d'étudiants étrangers, dont pas mal de réfugiés, pour s'exprimer, parler de ses besoins ou donner des informations », organisé par le service de médecine préventive.<sup>447</sup> Il peut s'agir ensuite d'événements culturels. A la BU de Dunkerque, le ciné-club mensuel a ainsi été adapté avec la projection d'un film en français sous-titré français, suivi d'une brève discussion avec des réfugiés : « il y a une demande des réfugiés eux-mêmes d'être insérés dans la vie étudiante ; ils veulent pouvoir discuter avec des étudiants ».<sup>448</sup> Ceci peut passer enfin par des sessions de jeu à leur destination, comme à la BU de Lille 3 : « ça a très bien fonctionné, parce que ça faisait partie de leur culture. Il y avait beaucoup de migrants

<sup>439</sup> InfoCampus avait ainsi été initialement pensé à destination des seuls étudiants étrangers, qui en début d'année posaient de nombreuses questions difficiles à gérer pour la bibliothèque. Echanges par mail avec Nathalie Clot.

<sup>440</sup> « Il y en a quand même beaucoup qui sont dans le dénuement le plus total [...], on avait envie de les aider ». Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>441</sup> « Oui, l'objectif premier c'était une mission sociale, clairement ». Et dans les faits, tout le monde y participe (étudiants internationaux ou non, personnels, etc.) : « cela permet aussi de mélanger les publics, les statuts, les nationalités » *Ibid.*

<sup>442</sup> Comme cela est fait à la BM de Montreuil Entretien avec Fabrice Chambon.

<sup>443</sup> Comme cela a été fait à la BU Proudhon suite à une question d'étudiants internationaux demandant comment faire cuire des pâtes Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>444</sup> Selon Campus France, la France a accueilli 310 000 étudiants étrangers en 2015 : [https://ressources.campusfrance.org/publi\\_institu/etude\\_prospect/chiffres\\_cles/fr/chiffres\\_cles.pdf](https://ressources.campusfrance.org/publi_institu/etude_prospect/chiffres_cles/fr/chiffres_cles.pdf) [consulté le 20 février 2018]

<sup>445</sup> Lola Mirabail cite l'exemple des bibliothèques de Montréal qui regroupe ce type de documentation sous l'appellation « Nouveaux arrivants ». MIRABAIL, Lola. Op.cit., p.60

<sup>446</sup> Entretien avec Mamadou C., Université Grenoble Alpes, 15 Janvier 2018

<sup>447</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux.

<sup>448</sup> Entretien avec Antoine Brand.

qui avaient l'habitude de jouer, et quand on joue on n'a pas forcément besoin de connaître la langue de l'autre ». <sup>449</sup>Toutes ces actions nécessitent souvent d'agir en partenariat avec des structures universitaires ou associatives. <sup>450</sup>Les bibliothèques ont un rôle à jouer en centralisant ce type d'événements, car aucun autre service ne semble pouvoir intervenir ainsi sur des terrains relevant à la fois de la culture, de la langue et de moments de sociabilité ou de détente. Sabrina Sebti dit attendre cela depuis longtemps, citant l'exemple d'une association étudiante qui avait organisé des sorties culturelles ou des jeux pour les étudiants internationaux : « je pensais que ça viendrait plus d'étudiants, mais si ça venait de la bibliothèque, ça serait génial ». <sup>451</sup>

### 3.2. Développer des actions spécifiques à destination des réfugiés et demandeurs d'asile

Si les besoins des demandeurs d'asile ou réfugiés peuvent ainsi rencontrer ceux des étudiants internationaux, certains leur sont propres. La bibliothèque pourra les prendre en charge, suivant l'importance de ce public, les moyens dont elle dispose ou la volonté politique de le faire. Il est parfois possible de les faire coïncider avec ceux de tous les étudiants, parfois non.

#### 3.2.1. Connaître son public

Une première étape consisterait à mieux connaître ce public, afin d'en cerner les besoins et attentes. Ceci se heurte à bien des difficultés évoquées plus haut : invisibilité, pluralité des situations, etc. La meilleure solution reste sans doute de passer par les dispositifs de formation mis en place par l'université (lorsqu'ils existent) ou à contacter les services, ou associations, susceptibles de travailler avec eux. Une enquête fine au niveau local, mobilisant les différents acteurs impliqués dans l'accueil de demandeurs d'asile ou réfugiés à l'échelle de l'université ou du territoire, permettrait d'avoir une meilleure vision de leur parcours et besoins.

#### 3.2.2. Garantir une inscription et un accès gratuit à internet

Un autre besoin consiste à pouvoir accéder gratuitement à la bibliothèque et à ses services, et ce indépendamment de l'inscription à l'université qui peut s'avérer longue. Insérer les demandeurs d'asile ou réfugiés dans les catégories de lecteurs extérieurs exonérés de droit peut permettre à ceux qui n'ont pas entrepris ou achevé leur inscription de bénéficier plus tôt de services qui pourraient leur être utiles. <sup>452</sup>D'autant qu'une fois inscrits, ces publics utilisent la BU de manière intensive. Danny déclare ainsi y aller quatre fois par semaine en moyenne et tous les jours en période d'examen. <sup>453</sup>Sabrina Sebti a également constaté ceci : « Les étudiants sont assez vite à la BU, pas nuit et jour mais presque. J'ai contacté par téléphone plusieurs fois ceux que j'aidais pour leur demande d'asile et ils étaient à chaque fois à la BU. Ils sont

---

<sup>449</sup> Entretien avec Isabelle Westeel.

<sup>450</sup> Avec la Taverne Oubliée, association universitaire de jeux de rôles et de plateau, dans le cas de l'animation proposée par Lille 3.

<sup>451</sup> Entretien avec Sabrina Sebti.

<sup>452</sup> Espaces de vie et de travail, outils d'apprentissage de la langue, connexions internet, sentiment d'appartenance à une communauté par le seul fait de fréquenter une institution publique, etc.

<sup>453</sup> « Quand je n'ai pas de cours jusqu'au soir, quelque fois je reste 6h ou 7h à la bibliothèque ». Entretien avec Danny F.

dans de toutes petites chambres, donc ils vont travailler à la BU ». <sup>454</sup>Ceci fait écho aux rôles sociaux joués par le lieu bibliothèque, dont l'importance est reconnue par Danny : « Elle est magnifique la bibliothèque. En général, elle fait grandes choses pour moi. La première chose c'est ambiance, elle est magnifique, elle est tranquille pour étudiants, moi aussi parce que je suis réfugié, j'ai pas la maison pour faire office de... comme ça, de... donc je trouve que ce bâtiment il est mon rêve. Moi c'est les meilleures choses : un siège, une table, c'est tout. Pour réviser, si j'ai besoin des livres aussi, je prends ». <sup>455</sup>

### 3.2.3. Organiser des visites ou formations

Si la BU tarde à intervenir dans le parcours des demandeurs d'asile ou réfugiés, c'est aussi qu'elle leur est souvent invisible : Danny n'est allé à la BU que deux ou trois mois après son inscription, <sup>456</sup>Boubakar ne sait pas qu'il y a une BU et qu'il peut la fréquenter sans s'inscrire, <sup>457</sup>etc. Se rapprocher des dispositifs d'accueil de ces étudiants <sup>458</sup>afin de présenter les services offerts ou signaler la possibilité d'organiser des visites serait une première piste. D'autant que leurs besoins en formation restent patents. Danny nous a expliqué ainsi que c'était une camarade qui lui avait expliqué le fonctionnement du catalogue et du classement, et qu'en Syrie les usages étaient assez différents. <sup>459</sup>Comme pour les étudiants de première année, une forme d'apprentissage du métier d'étudiant doit être effectuée, et à ce titre, la bibliothèque universitaire a toutes les compétences pour y répondre. Il s'agirait alors de mener une réflexion (en lien avec les enseignants de langue et le pôle formation du SCD) sur l'opportunité de mettre en place des actions de formation spécifiques à leur endroit ou au contraire les insérer dans les formations à la recherche documentaire de licence 1, qui permettraient d'offrir un moment de mixité, sans doute moins discriminant qu'une formation trop ciblée.

### 3.2.4. Recenser les ressources spécifiques qui existent déjà à leur destination

Lorsqu'il est compliqué de mettre en place des ateliers de conversation ou des fonds FLE, la bibliothèque peut aussi recenser l'offre de formation proposée sur son territoire. La BULAC souhaiterait ainsi identifier les organismes qui proposent des ateliers de langue dans le XIII<sup>e</sup> arrondissement, pour en faire la promotion. Pour l'Ile-de-France, l'outil CartO-FLE offre un premier recensement des bibliothèques proposant des ressources pour l'apprentissage du français. <sup>460</sup>Plus largement, cela peut passer par un recensement des ressources en ligne utiles aux demandeurs d'asile ou réfugiés (voir annexe 5), comme la *Welcome Map* qui répertorie à Paris les points de distribution de nourriture, les cours de langue, connexions wifi, adresses d'associations, etc. <sup>461</sup>Celles-ci peuvent ensuite être signalées sur l'intranet pour faciliter le service public, faire l'objet d'une communication si l'on constate des

<sup>454</sup> Entretien avec Sabrina Sebti.

<sup>455</sup> Entretien avec Danny F.

<sup>456</sup> « Parce que je ne connais pas, la bibliothèque est derrière la fac sur les quais, j'ai demandé à mes camarades où elle était » ; *Ibid.*

<sup>457</sup> Entretien avec Boubakar, Université Grenoble Alpes, 15 janvier 2018.

<sup>458</sup> Qu'ils soient universitaires ou associatifs.

<sup>459</sup> « Au début c'était un peu compliqué, parce que c'est nouvelle chose pour moi ». En Syrie, il passait systématiquement par les bibliothécaires pour ses recherches.

<sup>460</sup> [http://pro.bpi.fr/autoformation-a-la-bpi/carto-fle-ile-de-france?\\_ga=2.147725943.1314766279.1510567357-2060079801.1510567357](http://pro.bpi.fr/autoformation-a-la-bpi/carto-fle-ile-de-france?_ga=2.147725943.1314766279.1510567357-2060079801.1510567357) [consulté le 20 février 2018]

<sup>461</sup> Nous proposons une première recension de ces ressources en annexe 5. Pour la *Welcome Map*, voir : [http://umap.openstreetmap.fr/fr/map/welcome-map-en\\_83830#16/48.8889/2.3711](http://umap.openstreetmap.fr/fr/map/welcome-map-en_83830#16/48.8889/2.3711) [consulté le 20 février 2018]

demandes récurrentes, voire être intégrées à un accès spécifique pour les étudiants internationaux sur le portail de la bibliothèque.<sup>462</sup>

### 3.2.5. *Mettre en place un accompagnement juridique ?*

La question de l'accompagnement juridique semble être l'un des principaux besoins de ce public : « la question des outils d'aide juridique est importante et se pose plus que pour les autres étudiants ». <sup>463</sup>Mais elle se heurte au champ de compétences des agents : « on ne peut pas se substituer aux métiers spécialisés ». <sup>464</sup>A l'heure actuelle, ce travail est assuré par les associations d'aide aux migrants ou les services sociaux de l'université, qu'il pourrait être intéressant de solliciter pour des permanences si les demandes d'aide juridique se font nombreuses. A la BPI, un médiateur de l'association France Terre d'Asile est ainsi présent les jeudi et vendredi de 14h à 17h pour accompagner les réfugiés sur ces questions. <sup>465</sup>Dans le contexte universitaire, ce public étant souvent plus restreint, il serait pertinent de faire en sorte que ces permanences intéressent un public très large : des permanences de l'assistante sociale de l'université pour répondre aux questions ou besoins de tous les étudiants, une rencontre avec le Syndicat des avocats de France autour du droit des étrangers pourrait être l'occasion de permanences occasionnelles, ouvertes à tous les étudiants, afin de répondre à leur question quelles qu'elles soient.

## 3.3. Développer des partenariats

Pour presque toutes ces actions, développer des partenariats semble donc incontournable. D'autant que, dans la pratique, les étudiants réfugiés se tournent vers une multitude d'interlocuteurs : « tout le monde, les voisins, l'université, les amis, tout, les bibliothèques aussi, je cherche toutes solutions ». <sup>466</sup>D'autant que la bibliothèque peut jouer ce rôle de guichet unique si elle se rapproche des structures lui permettant de répondre à une pluralité de besoins.

### 3.3.1. *Avec les enseignants de FLE ou le service des relations internationales*

Les premiers services à contacter sont sans conteste ceux qui assurent les cours de FLE à l'université, qui sont les plus à même d'identifier ou rencontrer ces publics. Ceci peut permettre de communiquer sur les actions de la bibliothèque qui pourraient les intéresser (événements inclusifs, cours de langue, collections particulières, etc.), mieux cerner les besoins et travailler de concert pour déterminer quel type de services pourraient être développés (visites personnalisées, etc.). Entrer en contact avec les services des relations internationales peut aussi permettre de recueillir des informations, se faire connaître et cerner ce qui se fait. Ceci ne semble néanmoins pas toujours aller de soi. Un bibliothécaire nous a ainsi expliqué qu'au moment de sa prise de poste, il avait rencontré la direction des relations internationales, qui recevait pour la première fois la visite d'une personne des BU. Or, comme cela nous

---

<sup>462</sup> La BM de Montreuil propose ainsi une présentation générale de la bibliothèque et de ses services en plusieurs langues. Voir : <http://www.bibliotheque-montreuil.fr/services/je-ne-parle-pas-francais/> [consulté le 21 février 2018]

<sup>463</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>464</sup> Entretiens qualitatifs.

<sup>465</sup> Il s'agit toutefois d'un exemple où ce public est assez nombreux, ce qui ne semble guère être le cas dans les BU. Voir : <http://www.bpi.fr/agenda/permanence-france-terre-dasile> [consulté le 21 février 2018]

<sup>466</sup> Entretien avec Danny F.

a été dit : « tout se passe en officieux ». <sup>467</sup> Il faut dès lors multiplier les échanges avec ces services, travailler à des projets communs, valoriser ce qu'ils font, s'intéresser à leurs difficultés : « c'est comme ça qu'on devient des collègues et non plus des bibliothécaires dans leur bibliothèque. » <sup>468</sup>

### 3.3.2. Travailler avec la communauté universitaire

C'est donc plus largement avec l'ensemble de la communauté universitaire que les échanges et partenariats peuvent être encouragés : étudiants, enseignants, CROUS, SUIO, services sociaux, etc. Toutes ces entités peuvent être amenées à échanger ou travailler avec des demandeurs d'asile ou réfugiés à un moment donné. Cela peut permettre d'inclure davantage la bibliothèque dans la vie de l'université, de s'appuyer sur les compétences des autres et de faciliter la communication. En effet, nous avons pu voir que si certaines BU estimaient ne pas suffisamment communiquer avec le service FLE, à l'inverse les personnes qui travaillent avec les demandeurs d'asile ne pensent pas toujours non plus à solliciter la bibliothèque. <sup>469</sup> En travaillant à des projets communs, en leur proposant d'effectuer régulièrement des permanences au sein de la bibliothèque (CROUS, médecine préventive, etc.), on améliorerait l'accueil de tous les étudiants en centralisant des services souvent éclatés et on s'assurerait des temps d'échanges informels et réguliers. L'exemple des réfugiés fait ainsi ressortir des difficultés qu'un dispositif du type guichet unique permettrait de résoudre en partie.

### 3.3.3. Se rendre visible auprès des associations

Il serait opportun de se rapprocher enfin des associations universitaires ou extérieures d'aide aux migrants. Les premières pourraient faire remonter des besoins ou difficultés régulièrement constatés, mettre en contact les bibliothécaires et étudiants qui peuvent avoir besoin d'un accompagnement personnalisé, voire donner leur avis sur la pertinence de services que la bibliothèque voudrait développer. Les associations du territoire constituent également des partenaires intéressants, car elles peuvent apporter des compétences dans des domaines où la bibliothèque se sent démunie, <sup>470</sup> relayer des actions universitaires qui peuvent intéresser des publics du territoire <sup>471</sup> et à l'inverse être force de proposition pour des animations utiles à la communauté universitaire. En se plaçant au seuil de l'université et du territoire, la bibliothèque joue ainsi un rôle de lieu poreux entre ces dernières.

## 3.4. Renforcer les compétences

Toute ceci peut passer enfin par un renforcement des compétences des agents. Pour certaines nous étudierons la possibilité de solliciter le public étudiant.

---

<sup>467</sup> Entretien avec Hélène Pouilloux

<sup>468</sup> *Ibid.*

<sup>469</sup> C'est le cas par exemple de Sabrina Sebti : « Je suis référente des étudiants étrangers à la faculté de sciences, je les incite fortement à aller aux visites de la BU. Je n'y ai pas pensé, mais je pourrais demander une visite pour les étudiants étrangers ». Entretien avec Sabrina Sebti.

<sup>470</sup> Connaissance du territoire, accompagnement juridique, cours de langue, organisation d'animations spécifiques, etc.

<sup>471</sup> La BU de Paris 8 a ainsi été contactée par des associations d'aide aux réfugiés de la Seine-Saint-Denis pour savoir si leurs apprenants pouvaient aussi venir aux ateliers de FLE de la bibliothèque.

### 3.4.1. Recenser, renforcer et signaler les compétences langagières des agents

La présence de publics réfugiés peut être l'occasion de s'interroger sur la variété des langues maîtrisées par ses agents : « on n'a aucun personnel arabophone par exemple, ce qui ne facilite pas les choses ». <sup>472</sup>L'action autour des compétences langagières peut dès lors se jouer à trois niveaux : recenser, renforcer et signaler.

De plus en plus de BU effectuent un travail de recensement des langues étrangères parlées par leurs agents. <sup>473</sup>A la BU de Paris 8, celles-ci sont ainsi recensées chaque année dans un tableau, disponible sur l'intranet. <sup>474</sup>A la BU Sorbon de Reims, ce recensement a permis d'identifier les agents capables d'assurer un accueil de premier niveau, des visites ou des formations dans d'autres langues. <sup>475</sup>

Ces compétences peuvent être renforcées par des actions de formation, qu'il s'agisse de formations à l'accueil, de journées d'étude ou de cours de langues. <sup>476</sup>Si une maîtrise de l'anglais par un maximum d'agent semble être une première étape, l'enjeu est aussi celui de la complémentarité, afin d'être en mesure d'avoir un large panel de langue, parlées ou maîtrisées, au sein de son équipe. Cela peut faire l'objet d'une réflexion en termes de formation ou de recrutement, en ciblant des profils maîtrisant des langues qui font défaut ou en recrutant davantage d'étudiants internationaux pour le monitorat étudiant.

Il peut être intéressant enfin de signaler clairement la maîtrise de ces différentes langues auprès des usagers, en mettant en avant des personnes ressources sur le portail de la bibliothèque, en transmettant au service des relations internationales la liste des agents disposés à accueillir des étudiants dans d'autres langues ou encore, comme à Paris 8, en signalant par de petits drapeaux sur les badges portés en service public les autres langues maîtrisées. <sup>477</sup>

### 3.4.2. Solliciter celles des étudiants ?

L'une des spécificités de l'accueil des demandeurs d'asile en BU réside sans doute dans la présence constante à leur côté d'un public qualifié dans une variété de domaines, les étudiants, sur lesquels il pourrait être intéressant de s'appuyer. L'université brésilienne de Paraná a ainsi développé un projet d'accueil et de formation des réfugiés effectué par les étudiants, encadré par leurs professeurs et reconnu dans leur formation. <sup>478</sup>En effet, selon leurs filières, ceux-ci sont susceptibles d'intervenir dans une multiplicité de domaines correspondant aux besoins des réfugiés (droit, informatique, langues, etc.) Ceci permettrait de valoriser

---

<sup>472</sup> Entretien avec Géraldine Barron.

<sup>473</sup> Souvent dans le cadre d'une labellisation Marianne. L'engagement numéro 6 cible ainsi les personnes en difficultés et notamment maîtrisant mal le français. Voir MIRABAIL, Lola. L'accueil des publics étrangers, migrants et immigrés en bibliothèque : état des lieux. In ANTONUTTI, Isabelle (dir.). *Op.cit.*, p.57

<sup>474</sup> Pour 2017-2018, ceci a permis d'identifier des personnes ressources parlant anglais, espagnol, allemand, arabe ou chinois ; entretien avec Lola Mirabail.

<sup>475</sup> La BU dispose ainsi de plusieurs agents capables d'assurer un accueil de premier niveau en anglais, six pour des visites en anglais, allemand ou italien et trois pour des formations à la recherche en anglais. Voir : WEBER, Raoul. Dispositifs d'accueil des étudiants étrangers : quelques bonnes pratiques en BU. In DAUDIN, Luce (dir.). *Accueillir des publics migrants et immigrés : interculturelité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p.75-84

<sup>476</sup> Un stage « Migrants et immigrés : quel accueil pour favoriser l'interculturalité ? » est ainsi prévu à l'Enssib en octobre 2018 (voir : <http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue/18e9-migrants-et-immigres-quel-accueil-pour-favoriser>), une journée d'étude « Pour des bibliothèques interculturelles » a été organisée en janvier 2018 à Médiadix, des formations à l'accueil en langue anglaise sont également souvent proposées.

<sup>477</sup> Entretien avec Lola Mirabail.

<sup>478</sup> Sous forme de crédits universitaires. Merci à Grégoire Charlot de nous avoir signalé cette initiative.

les compétences des étudiants, de favoriser une forme de mixité et de mettre en place des actions à moindre coût.

Si un dispositif d'une telle envergure suppose une réflexion à l'échelle de l'université, la bibliothèque peut néanmoins développer certaines actions à son niveau : permanences juridiques d'étudiants en droit, ateliers ou cours de FLE proposés par des étudiants en didactique des langues, etc. Il pourrait être intéressant de proposer aux étudiants réfugiés bénéficiant de ce type de formation de donner eux-mêmes en retour des ateliers dans leur langue d'origine.<sup>479</sup> Ceci permettrait de mettre en valeur leurs compétences et de placer les services qui leur sont offerts, moins sous un angle d'aide que d'échanges de savoirs. Or cette réciprocité est, selon Raphaëlle Bats, au fondement de la solidarité, qui implique un double mouvement entre ceux qui donnent et qui reçoivent.<sup>480</sup> On s'éloignerait ainsi du risque d'une politique de service discriminante car trop ciblée. Construire cette participation des étudiants réfugiés ou demandeurs d'asile supposerait de se rapprocher de certains services de l'université,<sup>481</sup> mais pourrait se faire aussi via une plate-forme de troc-service, telle que celle mise en place à la bibliothèque municipale de Languidic.<sup>482</sup> Celle-ci permettrait aussi à tous les étudiants de signaler des besoins ou compétences en langue, aide aux études ou aux démarches administratives, etc. La bibliothèque renforcerait ainsi son rôle de sociabilité tout en valorisant les savoirs et compétences de ses usagers. Matérialiser ce service via une borne tactile, affichant les services proposés ou demandés, permettrait de les rendre visibles auprès de tous.

---

<sup>479</sup> Ceci a été mis en œuvre notamment à la Biblioteca de Sao Paulo, des boliviens ayant suivi des cours gratuits de portugais ont donné en échange des cours d'espagnol aux autres usagers. Voir ANTONUTTI, Isabelle (dir.). *Migrations et bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017, p.98

<sup>480</sup> BATS, Raphaëlle. *Bibliothèques, rôle social et politique : intervention à la journée d'étude du 22 mai 2017*. Disponible en ligne : <https://fr.slideshare.net/knitandb/bibliothèques-rle-social-et-politique> [consulté le 08 février 2018]

<sup>481</sup> Enseignants de FLE ou ceux des centres de langue, service des relations internationales, etc.

<sup>482</sup> Celle-ci permet un échange de « savoir et savoir-faire, d'objets, d'informations logements et jobs, du co-voiturage entre adhérents » via Steeple. La bibliothèque paye un forfait par un nombre d'utilisateurs. Voir le site : <https://www.steeple.fr/mediatheque-languidic> [consulté le 23 février 2018]



## CONCLUSION

---

Le rôle social des bibliothèques universitaires semble donc se construire autour de trois dimensions : des missions traditionnelles rendues à tous les usagers à la portée sociale certaine, une politique d'ouverture sur la cité qui se traduit par un rôle de la bibliothèque à l'égard de la société et notamment de publics en situations de précarité et par une politique plus volontariste s'attachant à répondre aux besoins matériels ou sociaux de ses usagers (étudiants précaires, isolés ou empêchés, etc.). Au cœur de ce triangle, se trouve la question de l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés, qui sollicite chacune de ces dimensions sociales.

Comment les bibliothèques se saisissent-elles de ces dernières ? Il semblerait que ce soit surtout à travers la première dimension, même si cela ne fait pas toujours l'objet d'une démarche pensée. L'ouverture sur l'extérieur est un phénomène qui concerne de nombreuses bibliothèques, là aussi rarement pensé d'un point de vue social, au sens du rôle qu'elles peuvent jouer à l'égard de la société, de l'égalité d'accès à leurs services ou d'une politique d'accueil réfléchie des publics en situation de précarité. La troisième semble quant à elle balbutiante, nous n'avons pu en effet identifier que quelques actions isolées menées par certaines bibliothèques, souvent par le hasard d'un besoin qui s'est fait jour ou suite à une décision politique. Il n'est dès lors guère étonnant que l'accueil des demandeurs d'asile et réfugiés, au croisement de ces trois dimensions, ne soit développé que dans peu de bibliothèques universitaires (six). Cet accueil interroge en effet à la fois leur capacité d'intervention sur les conditions matérielles ou sociales de leurs étudiants et leur légitimité à mettre en place des services qui ne concerneraient qu'une minorité, qui plus est souvent invisible. Comment mettre en place des actions à l'égard des demandeurs d'asile ou réfugiés qui permettent d'améliorer l'accueil de tous les usagers ?

Pour l'heure, notre étude de cas nous aura permis de constater que les actions menées consistent généralement à assurer une inscription gratuite, à développer des collections d'apprentissage du français lorsqu'elles n'existent pas et à proposer parfois des visites ou ateliers de conversation. Trois étapes nous semblent possibles si l'on souhaite penser davantage l'accueil de ce public, tout en évitant un risque de stigmatisation qui nous a souvent été rappelé et en justifiant ces actions par autre chose qu'un impératif moral d'aide à un public en situation d'urgence : renforcer la politique de services à l'égard des étudiants internationaux (selon les modalités décrites au chapitre 3), intervenir davantage sur les conditions matérielles et sociales de tous les étudiants (troc party, événements inclusifs, etc. présentés notamment au chapitre 2) et s'attacher enfin à répondre aux besoins propres des demandeurs d'asile et réfugiés, tout en les rattachant à ceux des autres usagers lorsque cela est possible, voire en mobilisant en retour leurs compétences, notamment linguistiques. Ceci passe enfin par un renforcement des partenariats avec les enseignants ou associations universitaires qui travaillent avec ces demandeurs d'asile ou réfugiés.

A différents niveaux, les besoins et l'accueil des étudiants demandeurs d'asile ou réfugiés nous semblent donc rejoindre ceux des publics handicapés, des personnes en situation de précarité, des publics internationaux, des étudiants en difficulté et plus largement de tous les étudiants. Dans cette perspective, développer l'accueil qui leur est rendu permet de renforcer celui de tous ces publics, touchant ainsi aux trois dimensions du rôle social évoquées plus haut. Certains besoins leur

restent propres. Pour ceux-là, la réponse à apporter dépendra alors d'une décision politique forte.





## BIBLIOGRAPHIE

---

### Les bibliothèques universitaires et leurs nouvelles missions

CAVALIER, François et POULAIN, Martine. *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 2015. 311 p.

RENOULT, Daniel (dir.). *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1994. 358 p.

ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2013. 224 p.

Le rôle des bibliothèques universitaires et des centres de documentation pour l'amélioration de vie et de travail des étudiants. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1983, no 1, p. 77-78. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1983-01-0077-004>> [consulté le 12 janvier 2018]

SAINOT, Alain. Réinventer la bibliothèque ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2013, no 4, p. 55-57. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0055-002>> [consulté le 12 janvier 2018]

TACHEAU, Olivier. Pour une bibliothèque universitaire réincarnée. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2009, no 6, p. 66-69. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014>> [consulté le 21 février 2018]

VARRY, Dominique (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises : tome 3 : Les bibliothèques de la Révolution et du XIXe siècle (1789-1914)*. Nouvelle édition. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 (1991). 922 p.

VARRY, Dominique (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises : tome 4 : Les bibliothèques au XXe siècle (1914-1990)*. Nouvelle édition. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 (1992). 1187 p.

### Connaissance du public étudiant et de ses besoins

COULON, Alain. *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*. 2e éd. Paris : Economica : Anthropos, 2005. 240 p.

JUNG, Laurence. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque* » : *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Esssib, 2010. 97 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants.pdf>> [consulté le 21 février 2018]

LAHIRE, Bernard. *Les Manières d'étudier : enquête 1994*. Paris : La Documentation française, 1996. 75 p.

LAHIRE, Bernard. Matrices disciplinaires de socialisation et lectures étudiantes. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1998, no 5, p. 58-61. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0058-011>> [consulté le 15 janvier 2018]

NEYRAT, Yvonne (dir.). *Les cultures étudiantes : socio-anthropologie de l'univers étudiant*. Paris : L'Harmattan, 2010. 297 p.

Observatoire national de la vie étudiante. *Enquête nationale condition de vie des étudiants : repères 2016* [en ligne]. Disponible sur : <[http://www.observatoire-national.education.fr/medias/Reperes\\_2016.pdf](http://www.observatoire-national.education.fr/medias/Reperes_2016.pdf)> [consulté le 19 janvier 2018]

KABLA-LANGLOIS, Isabelle (dir.). *L'état de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France : 49 indicateurs*. 10<sup>e</sup> éd. Paris : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2017. Disponible sur : <<https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eedr/10/sommaire.php>> [consulté le 19 janvier 2018]

ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc. *Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses Universitaires du Mirail, 2010. 283 p.

VOURC'H, Ronan. Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2010, no 5, p. 13-16. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0013-002>> [consulté le 19 janvier 2018]

WEBER, Raoul. *L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques d'enseignement supérieur* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2011. 60 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49069-l-accueil-des-etudiants-etrangers-dans-les-bibliotheques-des-etablissements-d-enseignement-superieur.pdf>> [consulté le 19 janvier 2018]

## Le rôle social des bibliothèques

BATS, Raphaëlle. *Bibliothèques, rôle social et politique : intervention à la journée d'étude organisée par Médiacitainne et l'ABF groupe Aquitaine le 22 mai 2017* [en ligne]. Disponible sur : <<https://fr.slideshare.net/knitandb/bibliothèques-rôle-social-et-politique>> [consulté le 19 janvier 2018]

CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques : quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2010. 81 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>> [consulté le 19 janvier 2018]

DELCARMINE, Nadine, MERCIER, Silvère, RIGEADE, Marine et TOUITOU, Cécile. *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? Livre blanc* [en ligne]. Association française de normalisation, 2016. 39 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>> [consulté le 19 janvier 2018]

DENDANI, Mohamed et REYSSET, Pascal. Les usages sociaux de la bibliothèque universitaire. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2001, no 1, p. 13-23. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0013-002>> [consulté le 19 janvier 2018]

EVANS, Christophe. *Les rôles sociaux des bibliothèques* [en ligne]. Compte-rendu de son intervention à la Journée d'étude « Le rôle social des bibliothèques »

tenue à Limoges le 24 avril 2015. Disponible sur : <<https://www.abf.asso.fr/14/548/1778/ABF-Region/compte-rendu-de-la-journee-du-24-avril-2015-le-role-social-des-bibliotheques>> [consulté le 21 février 2018]

ERMAKOFF, Thierry. Le rôle social des bibliothèques. In BERTRAND, Anne-Marie, BETTEGA, Emilie, CLEMENT, Catherine... [et al.]. *Quel modèle de bibliothèque ? : séminaire*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2008, p. 71-80

HUYSMANS, Franck. *Typologie des impacts sociaux* [en ligne]. Intervention à la journée d'étude « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? Une nouvelle norme pour mesurer leur impact » tenue à l'Esssib le 24 mars 2016. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/visionner/66450-typologie-des-impacts-sociaux>> [consulté le 21 février 2018]

MASSE, Isabelle. Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1996, no 3, p. 64-65. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-03-0064-002>> [consulté le 21 février 2018]

### **Inégalités et démocratisation culturelle**

COULANGEON, Philippe. Que sont les héritiers devenus ? Les loisirs et les pratiques culturelles des étudiants en France. In GRUEL, Louis, GALLAND, Olivier, HOUZEL, Guillaume (dir.). *Les étudiants en France : histoire et sociologie d'une nouvelle jeunesse*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2009, p. 291-306

COUSIN-ROSSIGNOL, Gwénaëlle. *Les bibliothèques face à l'échec de la démocratisation culturelle*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Esssib, 2014. 93 p.

MARTIN, Adèle. *Action culturelle à l'université : quel(s) territoire(s) pour la bibliothèque universitaire ?* Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Esssib, 2014. 132 p.

MUNOZ, Estelle. *Établir un fonds de culture générale disciplinaire en bibliothèque universitaire : le cas des BU de Belfort et Montbéliard du SCD de l'Université de Franche-Comté*. Projet professionnel personnel FIBE. Villeurbanne : Esssib, 2010. 78 p.

PASSERON, Jean-Claude et BOURDIEU, Pierre. *Les héritiers : les étudiants et la culture*. Paris : Éditions de Minuit, 1964. 179 p. (Grands documents, 18)

VILLE, Myriam. Les pratiques culturelles des étudiants de l'université Bordeaux 3. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2010, no 5, p. 32-35. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0032-005>> [consulté le 21 février 2018]

### **Réussite des étudiants et insertion professionnelle**

CHOURROT, Olivier et MELLER-LIRON, Elisabeth. Bibliothèques et insertion professionnelle. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 2009, no 2, p. 6-12. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001>> [consulté le 21 février 2018]

COLCANAP, Grégory. L'orientation et l'insertion professionnelle à l'université : le rôle de la BU. In PERRIN, Georges (dir.). *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 64-70

ELBEKRI-DINOIRD, Carine (dir.). *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2009. 152 p. (La Boîte à outils, 17)

ELBEKRI-DINOIRD, Carine. La bibliothèque de l'université de Reims Champagne-Ardenne, partenaire de la réussite de sa communauté. In TOUITOU, Cécile (dir.). *La valeur sociétale des bibliothèques : construire un plaidoyer pour les décideurs*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017, p.185-199

GIAPPICONI, Thierry et GIRARD, Christine. Mutualiser l'action des bibliothèques territoriales et universitaires : répondre aux enjeux des formations initiales et continues. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2009, no 2, p. 18-27. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0018-003>> [consulté le 21 février 2018]

LE GOFF, Pauline. *De la réussite des étudiants à leur insertion professionnelle : nouveaux défis pour l'université*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2010. 95 p.

MALOTAUX, Sandrine. L'insertion professionnelle, enjeu pour les universités. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2009, no 2, p. 13-16. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0013-002>> [consulté le 21 février 2018]

### **Inégalités de la réussite universitaire et massification des études**

COMPEYRON, Arielle. Les inégalités sociales sur les études : évaluation et ressenti des étudiants de troisième année. *Education et sociétés* [en ligne], 2012, no 30, p. 145-165. Disponible sur : <<https://www.cairn.info/revue-education-et-societes-2012-2-page-145.htm>> [consulté le 21 février 2018]

COULON, Alain (dir.). Un instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1999, t.44, no 1, p.37-42. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/05-coulon.pdf>> [consulté le 21 février 2018]

FELOUZIS, Georges. Repenser les inégalités à l'université : des inégalités sociales aux inégalités locales dans trois disciplines universitaires. *Sociétés contemporaines* [en ligne], 2000, no 38, p. 67-97. Disponible sur : <[http://www.persee.fr/doc/socco\\_1150-1944\\_2000\\_num\\_38\\_1\\_1793](http://www.persee.fr/doc/socco_1150-1944_2000_num_38_1_1793)> [consulté le 21 février 2018]

GOULET, Vincent. *Les bibliothécaires sont-ils vecteurs d'inégalité ?* [en ligne]. Intervention du 16 juin 2017 au 63ème congrès de l'Association des Bibliothécaires de France (ABF). Disponible sur : <<https://blogs.mediapart.fr/vincent-goulet/blog/230617/les-bibliothecaires-sont-ils-vecteurs-d-inegalite>> [consulté le 21 février 2018]

## La bibliothèque, « lieu des liens »

BRYANT, Joanna, MATTHEWS, Graham et WALTON, Graham. Academic libraries and social and learning space: a case study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*, 2009, vol. 41, no 1, p. 7-18

EVANS, Christophe. Les bibliothèques à l'âge de l'accès et de la modernité liquide. *Bulletin des bibliothèques de France. Quoi de neuf en bibliothèque ?* 2011, hors-série, p. 18-20

GIBOUIN, Sandra. La bibliothèque : le lieu des liens. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2016, no 10. Disponible sur : <[http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-le-lieu-des-liens\\_67295](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-le-lieu-des-liens_67295)> [consulté le 21 février 2018]

RICO, Christine. La bibliothèque, outil du lien social. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 2009, n°3, p. 80-81. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0080-006>> [consulté le 21 février 2018]

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2009. 83 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>> [consulté le 21 février 2018]

## S'ancrer dans son territoire et s'ouvrir à la cité

BLOT-JULIENNE, Grégor. *Du choix de l'implantation aux stratégies de localisation : bibliothèques dans la ville* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2012. 115 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56709-du-choix-de-l-implantation-aux-strategies-de-localisation-bibliotheques-dans-la-ville.pdf>> [consulté le 21 février 2018]

BOY, Florie. *Bibliothèques et villes nouvelles : l'expérience des premiers équipements, études de cas* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2016. 117 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66012-bibliotheques-et-villes-nouvelles-l-experience-des-premiers-equipements-etude-de-cas.pdf>> [consulté le 21 février 2018]

CHAMBOREDON, Jean-Claude. Proximité spatiale et distance sociale. *Revue française de sociologie*, 1970, no 11, p. 3-33

DUJARDIN, Brigitte et JULLIEN, Madeleine. Bibliothèque universitaire, bibliothèque publique ? La bibliothèque de l'université de Paris 8. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2000, no 5, p. 66-70. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0066-006>> [consulté le 21 février 2018]

DUMAS, Chloé. *Repenser les espaces et les services en vue de l'extension des horaires d'ouverture*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2015, p.36. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65109-repenser-les->

[espaces-et-les-services-en-vue-de-l-extension-des-horaires-d-ouverture.pdf](#)>  
[consulté le 26 février 2018]

JACQUET, Jean-Pierre et PALESTRO, Marie-France. Environnement et intégration en centre-ville : la Bibliothèque universitaire de droit et sciences économiques de Limoges. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2004, no 2, p. 50-54. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0050-008>> [consulté le 21 février 2018]

LE GOFF, Daniel. La Gratuité, ça paye. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2012, no 3, p. 47-50. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0047-007>> [consulté le 12 février 2018]

LIEBER, Claudine. Aventurières ou pionnières. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2006, no 2, p. 55-61. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0055-009>> [consulté le 21 février 2018]

LLAVORI, Denis. Accessibilité et territoires. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2009, no 5, p. 19-23. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0019-003>> [consulté le 21 février 2018]

PERRIN, Georges (dir.). *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2014. 174 p. (La Boîte à outils, 31)

SABY, Matthieu. *Les bibliothèques universitaires et leur public extérieur : pratiques et enjeux* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2015. 149 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65180-les-bibliothèques-universitaires-et-leur-public-exterieur-pratiques-et-enjeux.pdf>> [consulté le 21 février 2018]

VOSGIN, Jean-Pierre. Les missions sociales des bibliothèques dans la ville aujourd'hui en 2010. In VILLATE, Pascale et VOSGIN, Jean-Pierre (dir.). *Le rôle social des bibliothèques dans la ville*. Bordeaux : Presses Universitaires de Bordeaux, 2009, p. 17-20

### Accueillir d'autres publics : défavorisés ou désocialisés

ANDISSAC, Marie-Noëlle et FONTAINE MARTINELLI, Françoise. La bibliothèque accessible : état des lieux des actions et mises en œuvre ». *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2017, no 11, p. 26-35. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0026-003>> [consulté le 21 février 2018]

CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2010. 72 p.

COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. 187 p. (Boîte à outils, 41)

GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*. Paris : Presses Universitaires de France, 2013. 185 p.

GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. La bibliothèque pour tous. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2017, no 11, p. 122-130. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013>> [consulté le 21 février 2018]

PIERRET, Régis. Qu'est-ce que la précarité ? *Socio* [en ligne], 2013, no 2, p.307-330. Disponible sur : <http://journals.openedition.org/socio/511> [consulté le 21 février 2018]

### **Accueillir des demandeurs d'asile ou réfugiés**

AGIER, Michel et MADEIRA, Anne-Virginie. *Définir les réfugiés*. Paris : Presses Universitaires de France, 2017. 109 p.

ANTONUTTI, Isabelle (dir.). *Migrations et bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017. 174 p.

ARLABOSSE, Suzanne et TABAH, Dominique. Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2009, no 2, p. 39-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006>> [consulté le 21 février 2018]

BOWDOIN, Natalia T., HAGAR, Chris, MONSEES, Joyce... [et al.]. Academic libraries serving refugees and asylum seekers. *College & Research Libraries News* [en ligne], 2017, v. 78, no 6, p. 298. Disponible sur : <<http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/16676/18140>> [consulté le 21 février 2018]

CAILLOT Audrey et GESTIN Marie-Laure. Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2009, no 2, p. 46-49. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0046-007>> [consulté le 21 février 2018]

DAUDIN, Luce (dir.). *Accueillir des publics migrants et immigrés : interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. 179 p. (Boîte à outils, 40)

FALL, Cécilia. Moving Beyond Calais. *Hommes & Migrations* [en ligne], 2016, no 1314, p. 120-123. Disponible sur : <<http://www.cairn.info/revue-hommes-et-migrations-2016-2-page-120.htm>> [consulté le 21 février 2018]

HERAN, Françoise. *Parlons Immigration en 30 questions*. Nouvelle édition. Paris : la documentation Française, 2016. 99 p.

KEROMNES, Thibault. *Le rôle social des bibliothèques et de la documentation dans les camps de réfugiés en Afrique et au Moyen Orient*. Mémoire d'étude, Master. Villeurbanne : Enssib, 2015. 127 p.

MAZZELLA, Sylvie. *Sociologie des migrations*. 2e édition mise à jour. Paris : Presses Universitaires de France, 2014. 125 p.

MIRABAIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s) : l'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises* [en ligne]. Mémoire d'étude, Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2014. 129 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65178-lecture-publique-et-immigrations-l-accueil-des-primo-arrivants-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf>> [consulté le 21 février 2018]

**Autres aspects sociaux**

Agence de mutualisation des universités et établissements d'enseignement supérieur et de recherche. *Le guichet unique d'accueil : expériences et préconisations dans l'enseignement supérieur* [en ligne]. Paris : AMUE, 2003 (Les dossiers de l'agence). Disponible sur : <[http://www.amue.fr/uploads/tx\\_ttnews/GU.pdf](http://www.amue.fr/uploads/tx_ttnews/GU.pdf)> [consulté le 09 février 2018]

CAUDRON, Olivier et DUBOIS POUILLAUTE, Laurence. Une bibliothèque universitaire en maison centrale : l'expérience rochelaise. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2008, no 5, p. 50-52. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0050-012>> [consulté le 21 février 2018]

DESCHAMPS, Marie-Claire. BUCEM : expérience de prêt de livres d'étude dans les prisons. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1982, no 6, p. 345-346. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1982-06-0345-001>> [consulté le 21 février 2018]

MESSINA, Raphaëlle. *Accueil du public : améliorer le service aux usagers : Les enjeux de l'accueil social*. Paris : Territorial Editions, 2015. 92 p.

## ANNEXES

---

### *Table des annexes*

<b>ANNEXE 1 : CALENDRIER DE L'ENQUETE.....</b>	<b>97</b>
<b>ANNEXE 2 : TABLEAU DES ENTRETIENS.....</b>	<b>98</b>
<b>ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE AUTO-ADMINISTRE.....</b>	<b>99</b>
<b>ANNEXE 4 : PARCOURS ET DROITS DE LA DEMANDE D'ASILE.....</b>	<b>107</b>
<b>ANNEXE 5 : RESSOURCES EN LIGNE POUVANT SERVIR A L'ACCUEIL D'ETUDIANTS DEMANDEURS D'ASILE OU REFUGIES.....</b>	<b>108</b>



## ANNEXE 1 : CALENDRIER DE L'ENQUETE

Le calendrier suivi a été le suivant :

- Juillet-août 2017 : préparation des enquêtes
- 31 août 2017 : lancement de l'enquête européenne
- 10 septembre 2017 : relances ciblées de l'enquête européenne vers des bibliothèques actives sur la question
- 21 septembre 2017 : lancement de l'enquête française
- 10 novembre 2017 : relance de l'enquête française par envoi sur la liste de l'ADBU
- 22 décembre 2017 : clôture des deux questionnaires
- Janvier 2018 : exploitation des résultats

## ANNEXE 2 : TABLEAU DES ENTRETIENS

Lieu et date de l'entretien	Durée de l'entretien	Nom des personnes rencontrées	Nom de l'établissement
Entretien téléphonique, 8 juin 2017 (préparatoire)	50 minutes	Raoul Weber	SCD de l'université de La Rochelle
Entretien téléphonique, 5 septembre 2017	65 minutes	Isabelle Westeel	SCD de l'université Lille 3
Entretien téléphonique, 8 septembre 2017	45 minutes	Géraldine Barron	SCD de l'université du Littoral (Calais)
Entretien téléphonique, 3 octobre 2017	39 minutes	Stéphane Harmand	SCD de l'université Lille 2
Entretien téléphonique, 9 octobre 2017	33 minutes	Benjamin Caraco	SCD de l'université de Strasbourg
Entretien téléphonique, 16 janvier 2018	102 minutes	Hélène Pouilloux	SCD de l'Université de Franche-Comté
Entretien téléphonique, 17 janvier 2018	95 minutes	Antoine Brand	SCD de l'université du Littoral (Dunkerque)
Entretien téléphonique, 17 janvier 2018	25 minutes	Bérangère Taxil	Université d'Angers
Entretien téléphonique, 18 janvier 2018	80 minutes	Lola Mirabail	SCD Université de Paris 8
Entretien au SICD de Grenoble, 19 janvier 2018	65 minutes	Frédéric Saby	SID Université Grenoble Alpes
Entretien à l'Institut Fourier, campus de Saint-Martin-d'Hères, 19 janvier 2018	10 minutes	Aboubakar	Université Grenoble Alpes
Entretien à l'Institut Fourier, campus de Saint-Martin-d'Hères, 19 janvier 2018	10 minutes	Théodore	Université Grenoble Alpes
Entretien à l'Institut Fourier, campus de Saint-Martin-d'Hères, 19 janvier 2018	20 minutes	Mamadou C.	Université Grenoble Alpes
Entretien à l'Institut Fourier, campus de Saint-Martin-d'Hères, 19 janvier 2018	35 minutes	Grégoire Charlot	Université Grenoble Alpes
Entretien téléphonique, 22 janvier	84 minutes	Raoul Weber	SCD de l'université de La Rochelle
Entretien téléphonique, 22 janvier	33 minutes	Sabrina Sebti	Université d'Angers
Entretien téléphonique, 23 janvier 2018	35 minutes	Fabrice Chambon	Bibliothèque municipale de Montreuil
Entretien téléphonique, 24 janvier 2018	83 minutes	Emile Page	BULAC
Entretien à la bibliothèque municipale de Lyon Part Dieu, 31 janvier 2018	46 minutes	Danny F.	Université Lumière Lyon 2

## ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE AUTO-ADMINISTRÉ



Cette enquête entend servir de base à une réflexion autour du rôle social des bibliothèques universitaires, pour un mémoire réalisé dans le cadre de ma formation de conservateur des bibliothèques. Elle vise par ailleurs à recenser les différentes actions menées dans ce domaine, en portant notamment une attention particulière à la question de l'accueil des réfugiés\*.

\* Personnes ayant fui leur pays d'origine en raison de menaces sérieuses pour leur vie, ayant obtenu le droit d'asile ou en ayant fait la demande.

### Partie A: Généralités

A1. Selon vous, parmi ces missions, quelles sont celles qui relèvent des bibliothèques universitaires ? Classez les par ordre d'importance.

Mission documentaire

Mission scientifique

Mission de formation

Mission sociale

Mission culturelle

A2. Pensez-vous que les bibliothèques universitaires aient un rôle social ?

Oui

Non

A3. Pour vous, les bibliothèques universitaires n'ont pas de rôle social car :

cela ne relève pas de leurs missions

ce n'est pas une priorité (manque de temps ou de moyens)

cela relève de l'université et non de ses bibliothèques

leurs usagers n'ont pas d'attentes ou de besoins particuliers à ce sujet

cela concerne davantage les bibliothèques municipales



Autre

Autre

**A4. Selon vous, quels principes pourraient définir ce rôle social ?**

Aider à l'insertion professionnelle

Réduire les inégalités de la réussite universitaire

Réduire les inégalités d'accès à la culture

Favoriser l'inclusion sociale

Autre

Autre

**A5. Parmi ces missions sociales, quelles sont celles qui pourraient relever des bibliothèques universitaires ?**

développer des actions sociales vis-à-vis de publics étudiants défavorisés

développer des actions sociales vis-à-vis de publics extérieurs défavorisés

offrir un point unique d'accès à l'offre sociale de l'université

développer une offre vis à vis de publics empêchés

faire venir des publics non familiers des bibliothèques

Autre

Autre

**A6. Parmi ces actions, quelles sont celles qui pourraient relever du rôle social des bibliothèques universitaires ?**

La formation des usagers (à l'utilisation d'internet, de nouveaux outils informatique ou à la recherche documentaire)

L'organisation d'expositions ou d'animations culturelles

La mise à disposition d'espaces d'échange et de détente pour les usagers

L'organisation de débats et rencontres

La mise à disposition d'espaces de travail largement ouverts, gratuits, familiers et confortables







**C5. Détaillez rapidement les actions proposées :**

**C6. Pour accueillir ces publics, votre bibliothèque travaille en partenariat avec :**

- d'autres services de l'université
- des associations étudiantes
- des associations extérieures
- des centres sociaux
- aucun partenariat
- Autre

Autre

**C7. En quoi consistent ces partenariats ?**

**C8. Vous n'avez pas de politique d'accueil vis-à-vis des réfugiés, car :**

- Ce public n'existe pas sur votre territoire
- Ce public existe sur votre territoire mais pas dans votre université
- Ce public existe mais il n'y a pas d'impulsion ou de programme d'accueil au niveau de l'université
- C'est un public international comme les autres
- Ce n'est pas le rôle des bibliothèques universitaires
- Ce n'est pas une priorité (manque de temps ou de moyens)
- Il n'y a pas les compétences nécessaires parmi vos agents
- Il y a des réticences ou blocages dans vos équipes à ce sujet



Autre

Autre

**Partie D: Ouverture sur la cité**

**D1.** Votre bibliothèque est-elle ouverte sur la ville (pas de contrôle d'accès) ?

Oui

Non

**D2.** Recevez-vous des publics autres qu'étudiants, lycéens ou enseignants ?

Oui

Non

**D3.** Précisez lesquels :

**D4.** Recevez-vous des publics défavorisés/désocialisés ?

Oui

Non

**D5.** Mettez-vous en place des actions spécifiques à destination de ces publics ?

Oui

Non

**D6.** Ces actions concernent :

des activités de médiation

des services particuliers

des collections particulières

Autre

Autre



**D7.** Détaillez rapidement les actions proposées :

**Partie E: Conséquences sur les équipes et le service public**

**E1.** Quelles compétences nouvelles ces actions sociales ont-elles mobilisé chez vos agents ?

des compétences en langues étrangères

des compétences relationnelles

des compétences de médiation

des compétences administratives

pas de compétences particulières

**E2.** Avez-vous rencontré des réticences ou difficultés dans vos équipes à ce sujet?

Oui

Non

**E3.** Pouvez-vous préciser lesquelles ?

**E4.** Avez-vous rencontré des difficultés en service public dans la cohabitation de ces différents publics ?

Oui

Non



**E5. Pouvez-vous préciser lesquelles ?**

**Partie F: Divers**

**F1. Avez-vous des remarques ou précisions à apporter ?**

**F2. Quel est le nom de votre bibliothèque ?**

**F3. Nous souhaiterions compléter cette enquête par une série d'entretiens, sur la question du rôle social des BU et/ou de l'accueil des réfugiés, afin d'apporter un éclairage plus fin sur le sujet. Si cela vous intéresse, merci d'indiquer votre e-mail ci-contre :**

**Merci pour votre participation !**

## ANNEXE 4 : PARCOURS ET DROITS DE LA DEMANDE D'ASILE

Nous nous proposons de présenter ici rapidement le parcours et les droits ouverts par la demande d'asile.

Depuis la réforme du droit d'asile en 2015,<sup>483</sup> le demandeur est d'abord reçu par une Plateforme d'accueil pour demandeurs d'asile (PADA), qui attribue un rendez-vous en préfecture sous trois à dix jours afin d'enregistrer la demande.<sup>484</sup> Il a alors trois semaines pour envoyer son dossier à l'OFPPRA, qui l'instruit pendant six mois (maximum) et accorde en fonction le statut de protection subsidiaire, celui de réfugié ou refuse la demande. En cas de refus, le demandeur peut saisir la Cour nationale du droit d'asile qui réexamine le dossier et l'entend à nouveau.<sup>485</sup> La demande est acceptée ou de nouveau rejetée. En cas de refus, celui-ci peut encore se pourvoir en cassation. Face au risque de recevoir une obligation de quitter le territoire, beaucoup ne le font pas et demeurent sans titre de séjour. Dans le cas d'étudiants, lorsqu'ils ont épuisé tous les recours, ils peuvent faire une demande d'admission exceptionnelle au séjour en tant qu'étudiant, compliquée et longue à obtenir.<sup>486</sup>

La demande d'asile et le statut de réfugiés donnent différents droits. La première ouvre des droits à l'ADA,<sup>487</sup> à la couverture maladie universelle et permet l'affiliation à un CADA.<sup>488</sup> Une place d'hébergement doit obligatoirement être proposée, mais celles-ci étant insuffisantes, de nombreux demandeurs d'asile sont sans logement.<sup>489</sup> En cas de demande acceptée par l'OFPPRA, le réfugié dépose une demande auprès de la préfecture pour obtenir une carte de résident de dix ans (renouvelable). Ce titre de séjour lui permet de pouvoir travailler. Il est surtout placé sous la protection de l'OFPPRA qui veille au respect des garanties fondamentales que lui reconnaît le droit national et européen.<sup>490</sup> En cas de demande d'asile refusée, la personne fait face à une situation très problématique : « ils sont alors dans une complète précarité et là c'est vraiment très difficile ».<sup>491</sup> Les étudiants qui n'obtiennent pas de titre de séjour ne peuvent faire de stages et donc valider les diplômes qui le demandent.

---

<sup>483</sup> Loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030949483&fastPos=1&fastReqId=1904732449&categorieLien=id&oldAction=rechTexte> [consulté le 18 janvier 2018]

<sup>484</sup> Celle-ci est déposée auprès de l'un des 34 guichets uniques d'accueil des demandeurs d'asile (GUDA). Dans la région parisienne cette durée d'attente peut atteindre trois mois.

<sup>485</sup> Un rapporteur réexamine le dossier pendant quelques semaines, puis le demandeur est reçu en séance par trois juges : l'un à plein temps, accompagné de deux juges assesseurs : l'un désigné par le Conseil d'Etat et l'un par le HCR (qui ne représentent pas ces institutions). Le délai d'attente maximum est fixé à 5 mois.

<sup>486</sup> Jusqu'à trois ans ; entretien avec Sabrina Sebti, université d'Angers.

<sup>487</sup> Allocation des demandeurs d'asile, de l'ordre de 200€ pour une personne seule, qu'on touche théoriquement après un détail d'attente de 45 jours.

<sup>488</sup> Centre d'accueil pour demandeur d'asile, qui propose des ateliers ou cours de langue et fixe de nombreux rendez-vous pour l'accompagnement médical, juridique ou scolaire.

<sup>489</sup> 39 800 places contre 100 000 demandes en 2017.

<sup>490</sup> Allocation de la CAF, RSA, solution d'hébergement, aide à l'insertion, etc. Voir : <https://www.ofpra.gouv.fr/fr/protection-etat-civil/droits-et-obligations-protégés> [consulté le 21 février 2018]

<sup>491</sup> *Ibid.*



## ANNEXE 5 : FICHE PRATIQUE, RESSOURCES EN LIGNE POUVANT SERVIR A L'ACCUEIL D'ETUDIANTS DEMANDEURS D'ASILE OU REFUGIES

### Guides généraux :

- Le portail Welcome Refugees pour les étudiants demandeurs d'asile ou réfugiés : <http://www.etudiant.gouv.fr/pid33626-cid106460/welcome-refugees.html>
- Le guide du demandeur d'asile en France, disponible dans 21 langues : <https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Asile/Guide-du-demandeur-d-asile-en-France>
- Le guide d'accueil des réfugiés par la ville de Paris : <https://api-site.paris.fr/images/86218>

### Démarches d'inscription à l'université :

- Page du MESR présentant les démarches d'inscription dans l'enseignement supérieur pour les étudiants étrangers : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20200/etudiants-etrangers-inscriptions-dans-l-enseignement-superieur-francais.html>
- Le site Campus France détaille également ces modalités d'inscription : <https://www.campusfrance.org/fr/inscription-enseignement-superieur-France>
- Pour les demandes d'admission préalables (DAP), démarche obligatoire pour les étudiants étrangers titulaires d'un bac non-européen : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid24810-cid24146/-dossier-vert-demande-d-admission-prealable-en-premier-cycle.html>

### Démarche d'asile :

- Un guide des procédures à l'OFPPA : [https://www.ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/guide\\_des\\_procedures\\_a\\_lofpra.pdf](https://www.ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/guide_des_procedures_a_lofpra.pdf)
- Une recension des ressources autour du droit des étrangers par le GISTI : <http://www.gisti.org/spip.php?article7>
- Questions-réponses « Je veux demander l'asile en France » par France Terre d'Asile : <http://www.france-terre-asile.org/demandeurs-d-asile-col-280/infos-migrants/demandeurs-d-asile#Q25>

### Ressources gratuites pour l'apprentissage du FLE

- Certif Langues : un module de FLE gratuit permettant de se préparer au Diplôme d'études en langue française (DELFB1) et du DELFB2. <http://www.uoh.fr/front/notice?id=c1ee309a-49b3-49d9-8229-9ce730be9086>
- Le MOOC « Préparer et Réussir le DELFB2 et le DALFC1 » (sur inscription) : <https://www.fun-mooc.fr/courses/course-v1:ujendouba+36002+session02/about>
- Journal en français facile de RFI : <https://savoirs.rfi.fr/fr/apprendre-enseigner/langue-francaise/journal-en-francais-facile>
- Plus largement, le guide mis au point par la BPI pour conseiller les apprenants en FLE référencie de nombreuses ressources gratuites en ligne : Alphalire, Loecsen, LexiqueFLE, etc.

<http://www.bpi.fr/files/live/sites/Professionnels/files/Pdf/collections-et-services/autoformation/Guide%20pour%20conseiller%20les%20apprenants%20adultes%20du%20FLE.pdf>

### Aides financières, aide au logement, santé, etc.

- Dossier Social Etudiant : les étudiants ayant obtenu le statut de réfugié bénéficient de bourses du CROUS et doivent pour cela passer par le DSE : <http://www.etudiant.gouv.fr/cid111606/constituez-votre-dossier-social-etudiant-dse.html>
- CALM : dispositif permettant de mettre en contact des réfugiés à la recherche d'un logement temporaire et des particuliers disposant d'une chambre pour les accueillir (3 à 12 mois) : <http://calm.singa.fr/>
- ELAN : dispositif qui permet également d'être hébergé et accueilli chez un particulier : <https://www.samusocial.paris/action/vous-souhaitez-vous-engager-aupres-des-personnes-refugiees>
- Le livret de santé bilingue : donne des informations pratiques sur le système de santé en France dans 23 langues : <http://www.lasantepourtous.com/Droits-et-Demarches/J-ai-besoin-d-aide/Le-livret-de-sante-bilingue>

### Liste d'associations :

- Le RESOME (Réseau études supérieures et orientation des migrants et exilés) qui accompagne des demandeurs d'asile et réfugiés dans leur reprise d'étude : [https://www.resome.org/forms/Permanence-sans-Rendez-Vous\\_f4.html](https://www.resome.org/forms/Permanence-sans-Rendez-Vous_f4.html)
- Le RUSF (Réseau Universités sans Frontières) qui regroupe les initiatives menées dans différentes universités pour l'accueil d'étudiants étrangers : <http://www.rusf.org/>
- La Cimade qui accompagne les réfugiés ou demandeurs d'asile dans leurs demandes d'asiles et la défense de leurs droits : <https://www.lacimade.org/etre-aide-par-la-cimade/>

### Ressources pour le personnel en service public :

- La VO-thèque phrases : guide de la BPI pour accueillir des publics en langue étrangère (anglais, espagnol, catalan, portugais, tchèque) : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49379-accueil-du-public-en-langues-etrangeres-v-o-theque-phrases.pdf>
- Pons : un dictionnaire multilingue en ligne : <https://fr.pons.com/traduction>

### Divers :

- La *Welcome Map* : recense à Paris un ensemble de services pouvant être utiles aux demandeurs d'asile ou réfugiés (distributions de nourriture, douches, cours de langue, adresses d'associations, connexions WIFI gratuites, etc.). L'outil est disponible en cinq langues : farsi, turc, français, anglais, arabe. <http://welcomemap.fr/>
- Proposition de modèles de lettres pour tous les domaines de la vie pratique (CV, aide sociale, CAF, etc.) par un organisme de formation des écrivains publics : <http://www.atelier-graphite.fr/centre-de-ressources/>

## TABLE DES ILLUSTRATIONS

---

Figure 1 : Proportion des boursiers par académie (source : MESRI) .....	26
Figure 2 : Pays d'origine des demandes d'asile (source : OFPRA) .....	58
Figure 3 : Première demande de protection par département de résidence en 2016 (source : OFPRA) .....	61
Figure 4 : nombre d'étudiants accueillis dans des dispositifs de formation soutenus par l'AUF (en bleu : projet 2016 reconduits, en rouge : nouveaux projet 2017 ; source : AUF) .....	62



# TABLE DES MATIERES

---

<b>SIGLES ET ABREVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>PREAMBULE : METHODE DU TRAVAIL.....</b>	<b>12</b>
<b>Les enquêtes quantitatives.....</b>	<b>12</b>
<i>Objectifs et nature des enquêtes .....</i>	<i>12</i>
<i>Résultats et biais.....</i>	<i>13</i>
<b>Les entretiens qualitatifs .....</b>	<b>13</b>
<b>CHAPITRE 1 : LA DIFFICILE RECONNAISSANCE D'UN ROLE LONGTEMPS IMPENSE.....</b>	<b>15</b>
<b>1. Une mission pour les BU ? .....</b>	<b>15</b>
1.1. <i>Des bibliothèques historiquement peu ouvertes et centrées sur les collections</i>	<i>15</i>
1.1.1. L'évolution des missions des bibliothèques universitaires ...	15
1.1.2. Une ouverture progressive mais limitée notamment par des questions matérielles.....	16
1.2. <i>Un contexte universitaire et bibliothéconomique qui change .....</i>	<i>18</i>
1.2.1. Une question sociale de plus en plus prégnante dans le monde universitaire	18
1.2.2. De l'effritement du primat des collections.....	19
1.3. <i>Un rôle social qui s'affirme .....</i>	<i>21</i>
1.3.1. Une mission reconnue par les professionnels... ..	21
1.3.2. ...mais non prioritaire.....	22
1.3.3. Ce que disent les textes.....	22
<b>2. Une notion floue qui ne fait pas l'unanimité.....</b>	<b>24</b>
2.1. <i>Une absence de consensus .....</i>	<i>25</i>
2.2. <i>Une question qui ne concernerait pas toutes les BU .....</i>	<i>25</i>
2.3. <i>Des blocages à l'œuvre.....</i>	<i>27</i>
<b>3. Un rôle social qui préexiste pourtant par défaut .....</b>	<b>28</b>
3.1. <i>Le lieu bibliothèque, outil d'une politique sociale .....</i>	<i>28</i>
3.1.1. Fournir des espaces de travail .....	28
3.1.2. Fournir des espaces de sociabilité .....	29
3.1.3. Etre un lieu d'apprentissage du métier d'étudiant .....	30
3.2. <i>Des missions ordinaires à la portée sociale indéniable .....</i>	<i>31</i>
3.2.1. Offrir des collections permettant de dépasser les inégalités sociales	31
3.2.2. Former les étudiants pour favoriser la réussite universitaire.	32

3.2.3. Des actions culturelles permettant de lutter contre les inégalités culturelles et décloisonner les savoirs .....	33
<b>CHAPITRE 2 : OUVRIR LA BIBLIOTHEQUE : AFFIRMATION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>35</b>
<b>1. Mettre en place des actions sociales : une offre encore     balbutiante .....</b>	<b>35</b>
1.1. Des services à destination des publics de l'université.....	35
1.1.1. Offrir un guichet unique vers les différents services sociaux et/ou universitaires .....	35
1.1.2. Soutenir les étudiants en difficulté matérielle .....	37
1.1.3. Mettre en place des actions à destination des étudiants isolés 37	
1.2. Des actions à destination de publics extérieurs : .....	38
1.2.1. Accueillir et gérer les Cordées de la réussite .....	38
1.2.2. Accueillir des publics empêchés .....	38
<b>2. Ouvrir la bibliothèque sur la cité : l'accueil de publics en     situation de précarité .....</b>	<b>40</b>
2.1. Des bibliothèques publiques ? .....	40
2.1.1. L'affirmation politique de l'ouverture à tous .....	40
2.1.2. Ancrer la bibliothèque dans son territoire.....	41
2.1.3. Une remise en question des missions des BU ?.....	42
2.2. Comment ouvrir ?.....	43
2.2.1. Traduire l'ouverture par les tarifs .....	43
2.2.2. Traduire l'ouverture par les horaires .....	44
2.2.3. Traduire l'ouverture par les services .....	45
2.2.4. Traduire l'ouverture par l'architecture .....	46
2.2.5. Communiquer ?.....	48
2.3. Quelles conséquences ?.....	49
2.3.1. Une diversification des publics et des usages : l'accueil de publics en situation de précarité .....	49
2.3.2. Une cohabitation généralement harmonieuse, des tensions spectaculaires mais rares.....	50
2.3.3. Comment gérer l'accueil de publics en situation de précarité ? 52	
<b>3. De l'ouverture à l'hospitalité .....</b>	<b>54</b>
<b>CHAPITRE 3 : ETUDE DE CAS, ACCUEILLIR DES DEMANDEURS D'ASILE OU REFUGIES.....</b>	<b>56</b>
<b>1. Les publics demandeurs d'asile ou réfugiés.....</b>	<b>56</b>
1.1. Une définition délicate .....	56
1.2. Un public pluriel et méconnu.....	57

1.3.	<i>Leurs attentes et besoins</i> .....	59
<b>2.</b>	<b>Etat des lieux en France</b> .....	<b>60</b>
2.1.	<i>Disparités selon les territoires</i> .....	60
2.2.	<i>Quels dispositifs d'accueil au niveau des universités ?</i> .....	61
2.2.1.	Des initiatives locales aux programmes nationaux.....	61
2.2.2.	Actions mises en place localement : une cartographie difficile 62	
2.3.	<i>Une offre encore balbutiante dans les BU</i> .....	63
2.4.	<i>Typologie des actions mises en œuvre</i> .....	65
2.4.1.	Inscription gratuite .....	65
2.4.2.	Réflexion sur les collections .....	65
2.4.3.	Les services.....	66
2.5.	<i>Réfugiés et activité culturelle : une autre manière de se saisir du sujet</i> 67	67
2.6.	<i>Une mission pour les BU ?</i> .....	69
2.7.	<i>Des difficultés et blocages à tous les niveaux</i> .....	69
<b>3.</b>	<b>Quelles modalités d'action ?</b> .....	<b>71</b>
3.1.	<i>Enrichir l'offre de services à destination des étudiants internationaux</i> .....	71
3.1.1.	Accompagner l'apprentissage de la langue .....	71
3.1.2.	Accompagner sur des aspects pratiques et universitaires.....	72
3.1.3.	Organiser des événements inclusifs.....	73
3.2.	<i>Développer des actions spécifiques à destination des réfugiés et demandeurs d'asile</i> .....	74
3.2.1.	Connaitre son public.....	74
3.2.2.	Garantir une inscription et un accès gratuit à internet .....	74
3.2.3.	Organiser des visites ou formations .....	75
3.2.4.	Recenser les ressources spécifiques qui existent déjà à leur destination 75	
3.2.5.	Mettre en place un accompagnement juridique ? .....	76
3.3.	<i>Développer des partenariats</i> .....	76
3.3.1.	Avec les enseignants de FLE ou le service des relations internationales .....	76
3.3.2.	Travailler avec la communauté universitaire .....	77
3.3.3.	Se rendre visible auprès des associations.....	77
3.4.	<i>Renforcer les compétences</i> .....	77
3.4.1.	Recenser, renforcer et signaler les compétences langagières des agents 78	
3.4.2.	Solliciter celles des étudiants ? .....	78
	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>81</b>

**BIBLIOGRAPHIE..... 85**  
**ANNEXES..... 93**  
**TABLE DES ILLUSTRATIONS.....109**  
**TABLE DES MATIERES.....111**