



## Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Licence Professionnelle

Métiers des Bibliothèques et de la Documentation

2014-2015

## L'accueil des publics non francophones en bibliothèque

### **Cédric Alleaume**

Stage effectué du 6/1/2015 au 3/4/2015

Bibliothèque Robert Desnos à Montreuil et BU Sciences - IUT de Limoges

Rapport de stage dirigé par

**Renata Pannekoucke**

Bibliothécaire

Bibliothèque Robert Desnos à Montreuil



## Remerciements

---

Je remercie Fabrice Chambon, directeur du réseau des bibliothèques de Montreuil, ainsi que Corinne Parmentier, responsable communication et coordination de l'action culturelle, pour m'avoir accueilli en stage.

Je remercie également Renata Pannekoucke, ma maître de stage, pour sa disponibilité et son accompagnement durant ce premier stage.

Je remercie ensuite toute l'équipe des bibliothèques de Montreuil pour leur accueil.

Mes remerciements vont également à Anne Couvidat, responsable de la BU Sciences à l'Université de Limoges ainsi qu'à Thomas Marty, son adjoint, pour leur accueil et leur accompagnement lors de mon second stage.

Merci à tout le personnel de la BU Sciences et de l'IUT pour leur accueil.

Je remercie également Céline Fondanèche, ma professeur référente, pour ses conseils et son aide.

Merci enfin à Jean-Pierre et Pierre pour leur relecture attentive.

## Droits d'auteurs

---

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 3.0 France** »

disponible en ligne : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



## Table des matières

---

Introduction.....	7
1.Le contexte.....	8
1.1.La ville de Montreuil.....	8
1.2.Les bibliothèques.....	8
1.3.Les grandes orientations.....	9
1.4.Les projets en cours à destination de tous les publics.....	9
1.5.Les services à destination du public non francophone.....	10
2.Le public non francophone.....	11
2.1.Francophone, non francophone, allophone.....	11
2.2.Caractériser le public allophone à Montreuil.....	11
2.3.L'immigration, définition des termes.....	12
2.4.Les langues « dites d'immigration».....	12
2.5.Quelques chiffres sur ce public à Montreuil.....	13
2.6.Un profil du public plus précis ?.....	13
2.7.L'éloignement.....	13
2.8.Les intermédiaires.....	14
3.Accueillir le public.....	15
3.1.Les actions mises en place : description et analyse.....	15
3.1.1.Les visites.....	15
3.1.2.Les ateliers conversation.....	15
3.2.L'offre documentaire à destination des publics allophones.....	17
3.2.1.Le fonds langues étrangères.....	17
3.2.2.Le fonds FLE.....	18
3.3.Chercher des limites.....	20
4. Des questions connexes : pistes pour la réflexion et le futur.....	22
4.1.L'éloignement encore.....	22
4.2.La violence symbolique.....	23
4.3.L'éducation populaire a-t-elle une place en bibliothèque ?.....	23
4.3.1.L'éducation populaire et les publics éloignés.....	24
4.3.2.Un point de discussion.....	24
4.4.Des appuis pour agir.....	25
4.5.L'évaluation des actions.....	26
5. Le second stage en bibliothèque universitaire : changement de point de vue.....	27
5.1.Présentation de la mission.....	27
5.1.1.Une étude statistique.....	27
5.1.2.Réalisation et bilan de cette étude .....	27
5.1.3.Des propositions pour l'accueil des étudiants internationaux allophones.....	28
5.1.4.Le fonds « usage du français » à l'IUT : un travail d'acquisition.....	29
Conclusion.....	30
Références bibliographiques.....	32
Annexes.....	34



## Index des illustrations

---

Illustration 1 : Une partie du fonds langues étrangères.....	17
Illustration 2 : Nouveaux bacs pour les méthodes FLE.....	20



**Index des tableaux**

---

Tableau 1 : Réorganiser le fonds FLE..... 19



## Introduction

---

Montreuil est depuis longtemps une ville d'accueil des populations migrantes. La bibliothèque Robert Desnos oriente en conséquence une partie de son activité en fonction des particularités du territoire. L'accueil des publics non francophones constitue une de ses missions principales. C'est sur cette thématique qu'a porté mon stage.

Je dois dire dans un premier temps que ce sujet m'a intéressé non pas tant pour la question particulière de la langue étrangère, ni celle de l'intégration des populations immigrées mais plutôt pour un aspect plus vaste, celui du public éloigné des bibliothèques. En effet, c'est au commencement le problème de distance par rapport à la culture légitime qui m'importait le plus. Ce public migrant ou d'origine étrangère, non francophone, appartient à cet ensemble de personnes qui ont des risques d'être éloignées de la culture de référence des bibliothèques.

En quoi ce public non francophone est-il éloigné des bibliothèques ? Ce problème méritera un développement un peu étoffé, mais spontanément, on peut déjà apporter une réponse contenue dans la question : c'est d'abord par la langue que ces personnes se retrouvent à distance de la culture majoritaire.

D'autres éléments provoquent cet éloignement. A partir de l'analyse de l'expérience vécue pendant ce stage, je vais essayer de dégager des pistes dans le but de répondre à cette interrogation : comment accueillir un public allophone en tant qu'il constitue un public éloigné ?

J'évoquerai d'abord le contexte de la ville de Montreuil et de sa bibliothèque puis je tenterai de caractériser ce public. Ensuite, je décrirai les actions qui lui sont destinées, celles auxquelles j'ai participé, afin d'en retirer des éléments qui me semblent les plus essentiels. A partir de là, j'aborderai quelques grandes questions qui ont émergé pendant ces deux mois.

Ce premier stage fut suivi d'un second à la BU Sciences et à l'IUT de Limoges sur la – presque – similaire question de l'accueil des publics internationaux et allophones. J'en rendrai compte dans une dernière partie.



## 1. Le contexte

---

L'accueil du public non francophone en bibliothèque implique sans doute des considérations théoriques car c'est un sujet qui, dès qu'on l'aborde, renvoie par enchaînement à des questions plus vastes. Pour autant, il est aussi nécessaire de se centrer sur les aspects propres au territoire. En effet, dans le cadre du rapport de stage, il convient de rendre compte d'une expérience dans une bibliothèque donnée. D'où l'importance de partir du contexte.

### 1.1. La ville de Montreuil

Montreuil est une ville d'environ 100 000 habitants. La deuxième commune la plus peuplée de Seine-Saint-Denis, la cinquième d'Île-de-France. Elle est frontalière avec l'Est de Paris et est intégrée depuis juin 2013 dans la communauté d'agglomération Est-Ensemble.

Comment définir l'identité de cette commune ? C'est une ville d'immigration, comme on l'a dit. Quatre-vingt langues parlées. La commune recense un grand nombre de personnes issues des classes populaires mais connaît parallèlement un phénomène de gentrification depuis quelques années. Autrement dit, de nombreux parisiens, plutôt aisés et souvent jeunes, s'installent à Montreuil, profitant ainsi des loyers plus bas que dans la capitale. Ces mélanges d'habitants amènent souvent les observateurs à qualifier Montreuil de « ville de mixité ». Il est à noter cependant que l'arrivée de ces populations favorisées a tendance à repousser les classes populaires vers l'extérieur. Ces processus ne sont pas sans effet sur la fréquentation de la bibliothèque principale qui, elle, se situe en centre-ville.

La commune est dirigée par des maires communistes depuis 30 ans, excepté lors du mandat de Dominique Voynet (les Verts) de 2008 à 2014.

Ces quelques éléments contribuent à esquisser l'identité de cette ville, laissant entrevoir un vague portrait des usagers de la bibliothèque : un public hétérogène qui va des classes populaires ou des migrants à des gens très diplômés et favorisés, en passant par des personnes issues des classes moyennes, une proportion assez forte d'individus travaillant dans le milieu de la culture (10 %) ainsi que des intellectuels.

### 1.2. Les bibliothèques

On parle souvent de « la » bibliothèque de Montreuil, mais il s'agit en fait d'un réseau constitué d'une bibliothèque principale et de trois annexes. La bibliothèque centrale, Robert Desnos, a une superficie de 3500 m<sup>2</sup>, ce qui correspond à une bibliothèque assez petite en comparaison avec celles des villes de 100 000 habitants, dans lesquelles la surface moyenne des médiathèques avoisine plutôt les 6000 m<sup>2</sup>. Le bâtiment est vieillissant, les rénovations de certains secteurs se succèdent. Pour autant, il subsiste de gros manques selon la direction qui tente d'y remédier en argumentant auprès de la communauté d'agglomération pour que les travaux s'effectuent plus rapidement.

La bibliothèque Robert Desnos s'élève sur quatre niveaux. Au rez-de-chaussée, de part et d'autre de l'accueil, se trouvent le secteur jeunesse, la discothèque et une partie du secteur adulte, où sont rangés les romans, les bandes dessinées et les DVD. Au premier, se situe la salle du secteur adulte destinée aux documentaires, à la presse, aux DVD documentaires ainsi qu'à l'accès à Internet. Il y a aussi à cet étage une partie des bureaux. L'autre partie se trouvant au troisième avec le magasin.



La bibliothèque emploie 60 agents, 52 permanents et 8 étudiants en vacation qui viennent renforcer l'équipe « au prêt » les samedis et mercredis.

En plus de la bibliothèque Robert Desnos, le réseau est constitué de trois annexes : des bibliothèques de quartiers situées dans les territoires de Montreuil plus éloignés du centre, soit vers Vincennes, soit dans les quartiers populaires du haut ou du bas Montreuil.

L'abonnement est gratuit pour tous. Le nombre d'emprunts est illimité pour tous les documents sauf pour les DVD, limités à deux. La durée du prêt est d'un mois.

### **1.3. Les grandes orientations**

Le réseau des bibliothèques de Montreuil entend « *œuvrer en faveur de l'accès de tous au savoir et à la culture en partenariat avec de nombreux acteurs locaux, culturels mais aussi des champs sociaux et éducatifs, dans une perspective d'éducation populaire et de soutien à la création, en proposant une offre de services et d'actions culturelles larges, à destination de tous les publics<sup>1</sup>* ».

Le directeur tient à situer l'action de la structure en rapport aux grandes mutations qui touchent le monde des bibliothèques. Il affirme clairement, depuis les changements liés au numérique, les bibliothèques ne doivent plus être des lieux exclusifs de prêts de documents mais des sortes de « mini-centres socioculturels » : la médiation est aujourd'hui fondamentale. Il veut que la bibliothèque soit un lieu où l'on puisse trouver des ressources documentaires, bien-sûr, mais aussi un endroit où il y ait du théâtre, des concerts, des conférences et que ce soit également un « lieu citoyen ». La municipalité, satisfaite du travail effectué, laisse une grande autonomie aux bibliothèques du réseau.

Aussi, les grandes orientations sont définies selon quatre axes : le social, le culturel, la dimension citoyenne et le public.

Les grandes missions sont notamment déterminées à partir des statistiques de fréquentation du public. Quand on observe la courbe de fréquentation en fonction des âges, on remarque des creux qui correspondent à la petite enfance, à l'adolescence et aux personnes âgées. Ces trois publics sont par conséquent désignés prioritaires. A cela s'ajoute le partenariat avec l'école, mission également principale tout comme les publics non francophones.

### **1.4. Les projets en cours à destination de tous les publics**

Les projets en cours sur la période où j'étais en stage étaient relativement nombreux. Je ne les citerai pas tous, l'objet étant ici de se faire une idée des actions engagées dans le but de comprendre dans quel contexte s'inscrit notre sujet.

On peut évoquer en particulier des ateliers d'écriture avec un groupe de femmes. Cette activité se clôturera pendant le Printemps des poètes. Manifestation qui sera l'occasion de recevoir des poètes bilingues (roumain, arabe et anglais) permettant ainsi une passerelle avec l'axe des publics non francophones.

Des expositions ont lieu régulièrement. Des œuvres d'Ilybieta, illustratrice d'albums, ont succédé à une exposition du photographe Roger Kasparian sur des artistes populaires des années 60.

---

1 Extrait d'un projet interne de la bibliothèque Robert Desnos



« Lékri Dézados » est un club de lecture se réunissant une fois par mois. C'est l'occasion pour des jeunes de discuter des livres qu'ils ont lus, de découvrir l'actualité éditoriale et de participer au choix des nouvelles acquisitions à destination des adolescents.

On peut également évoquer des conférences musicales sur l'histoire du rock et de l'image, des concerts, des contes, « l'heure des tous petits » en jeunesse, des conférences avec des invités (par exemple celle organisée par la Cimade sur le thème « police et immigration »), des animations comme le café-littéraire qui avait pour thème en janvier la rentrée littéraire, des animations en maison de retraite autour de la carrière de Jean Gabin, par exemple.

C'est dans ce contexte, avec la mixité qui caractérise cette ville et la prédilection des bibliothécaires pour les actions culturelles, que s'inscrit cette ligne forte de l'accueil des publics non francophones.

### **1.5. Les services à destination du public non francophone**

Ces services peuvent se résumer autour de quatre points principaux :

- la mise à disposition d'un fonds documentaire didactique du Français langue étrangère (FLE) ainsi que d'un fonds de documents en langues étrangères ;
- des visites de la bibliothèque et des accueils thématiques pour les personnes en apprentissage du français et leurs formateurs ;
- des projets pour les classes UP2A et CLA (Unité pédagogique d'accueil des élèves allophones, au primaire et Classe d'accueil, au collège.). On peut citer des ateliers théâtre avec une comédienne ou des ateliers autour de la bande dessinée avec un dessinateur ;
- des séances de conversation en français. Certaines ont lieu deux mardis par mois, d'autres, au cas par cas selon les projets engagés.

Je développerai un peu plus loin ces actions plus en détail.



## 2. Le public non francophone

---

### 2.1. Francophone, non francophone, allophone

A partir de quel critère détermine-t-on qu'une personne est non francophone ? Pour répondre à cela, il faut faire un détour par ce concept. Le terme de « non francophone » définit en négatif des individus à partir de leur non appartenance à un ensemble, celui des francophones. Même si cela est pertinent d'un point de vue logique, la connotation du manque a conduit à employer aujourd'hui un autre mot se voulant plus positif : « allophone ». C'est-à-dire, dans un pays donné, une personne qui a pour langue maternelle une autre langue que celle du pays en question.

Ce changement de terme amène à penser la réalité autrement (d'ailleurs, ne pense-t-on pas d'abord à partir des mots à notre disposition ?). Parler d'« allophones » renvoie davantage à la richesse que constitue le fait de parler une autre langue.

Cependant, les actions concernant ces publics sont pour une part liées à l'apprentissage du français. Or, dans ce cas, il est logiquement plus aisé de partir du concept de francophonie et par extension de celui de « non francophonie ». Utiliser ces mots permet en effet de déterminer une échelle de degrés selon laquelle une personne maîtrise plus ou moins la langue française. Dire en revanche de quelqu'un qu'il est allophone apporte peu d'éléments sur sa connaissance du français.

Pour répondre à la question « à partir de quand une personne peut être considérée comme francophone ? », il faudrait à présent préciser le concept de francophonie. La Documentation française en donne une définition :

*« Né sous la plume du géographe français Onésime Reclus en 1880, le mot « francophonie » désigne aujourd'hui à la fois un concept socio-linguistique et une entité géopolitique : l'ensemble des personnes pouvant s'exprimer en français à des titres divers.<sup>2</sup> »*

Il s'agit là d'une définition large. Dès lors, on peut définir comme non francophone l'ensemble des personnes ne pouvant pas s'exprimer en français à des titres divers.

Dans les faits, j'ai pu observer que les personnes qui participent à ces actions ont des niveaux différents, des besoins variés. Et les bibliothécaires s'adaptent avec souplesse à ces écarts.

### 2.2. Caractériser le public allophone à Montreuil

Circonscrire un public et le caractériser pose quelques problèmes.

On utilise en premier lieu le critère principal de la langue, « non francophone », pour définir ce public à qui, à Montreuil, on propose un accueil particulier. Toutefois, ce groupe des « non francophones » appartient en outre à un ensemble, parfois plus vaste, qu'on peut qualifier autrement. Utiliser alors d'autres mots implique d'autres significations, « public migrant », « étranger » ou « d'origine étrangère », qui renvoient à d'autres réalités, d'autres références.

Les actions en question s'adressent aussi au « public bilingue », aux « personnes inscrites

---

2 Site de La Documentation Française, disponible sur <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr>> (consulté le 24 février 2015)



dans un processus d'apprentissage du français ou d'alphabétisation », aux « élèves scolarisés dans des classes non francophones » (CLA pour le collège et UP2A pour le primaire) et aux « étudiants étrangers ». Ce sont là encore d'autres façons, plus précises peut-être, de désigner ces gens qui appartiennent – d'ailleurs plus ou moins – à cet ensemble.

Des nuances donc, tant en termes de vocabulaire que dans la catégorisation des individus qui relèvent de ce groupe. D'ailleurs, on peut ajouter que si le public non francophone est bien souvent étranger ou d'origine étrangère, dans la pratique, les services proposés à des non francophones sont parfois utiles à des personnes étrangères francophones. C'est à mon avis l'intérêt de ces actions. Il y a une sorte de mélange des profils : certains groupes sont composés plutôt de personnes étrangères, migrantes mais francophones ; d'autres sont constitués en majorité de non francophones. En réalité, les objectifs des actions ne se réduisent pas à l'apprentissage du français. La bibliothèque Robert Desnos veut être un lieu de ressources et rendre service à ce public plus largement. En contrepoint, les gens qui viennent officiellement pour progresser en français recherchent sans doute dans ces murs bien d'autres choses.

### 2.3. L'immigration, définition des termes

Puisque le public allophone est lié dans bien des cas à un public étranger et immigré, je rends compte ici des définitions du Musée de l'histoire de l'immigration :

- Étranger :

*« Dans le domaine juridique, le terme d'« étranger » désigne toute personne n'ayant pas la nationalité de l'État dans lequel elle vit. En France, le terme prend ce sens à partir de la Révolution où, pour la première fois dans l'histoire, la définition de la « qualité de Français » entre dans la Constitution. »<sup>3</sup>*

- Immigré :

*« L'usage du terme « immigré » s'est généralisé depuis le milieu du XX<sup>e</sup> siècle pour désigner l'immigration de main-d'œuvre. Depuis 1945, on parle couramment de main-d'œuvre immigrée ou de travailleurs immigrés et le terme tend, dans la langue courante, à remplacer celui d'« étranger ». À partir du début des années 1990, « immigré » est devenu une catégorie statistique, utilisée par les démographes pour désigner toute personne habitant en France et qui n'y est pas née. Un immigré peut ainsi ne pas être étranger – c'est le cas des individus nés à l'étranger et naturalisés Français. Et un étranger peut ne pas être immigré, s'il est né étranger sur le sol français.<sup>4</sup> »*

---

3 Site du Musée de l'histoire de l'Immigration, disponible sur <<http://www.histoire-immigration.fr/histoire-de-l-immigration/questions-contemporaines>> (consulté le 12 février 2015)

4 Op. cit.



## **2.4. Les langues « dites d'immigration »**

Les services proposés en terme de ressources documentaires ne concernent pas exclusivement l'apprentissage du français. Les bibliothèques de Montreuil disposent aussi d'un fonds en langues étrangères.

Il est à noter que la bibliothèque de Montreuil, comme d'autres bibliothèques notamment en région parisienne qui travaillent sur ces questions, entend par ces langues étrangères plutôt les « langues dites d'immigration ». Par exemple l'arabe, le tamoul, le bambara. Ceci les distingue des langues que l'on considère davantage comme des langues d'étude telles l'anglais, l'espagnol, l'allemand.

## **2.5. Quelques chiffres sur ce public à Montreuil**

Les données que j'ai pu recueillir sont assez minces. Un chiffre clé cependant : sur 102 097 habitants de la ville de Montreuil, 20 563 sont étrangers (données 2007), donc 1/5 environ de la population de la commune. Une partie est non francophone.

La question des chiffres sur ces sujets est un peu complexe. En France, le critère de référence depuis la Révolution est la nationalité. On peut donc comptabiliser les étrangers, autrement dit ceux qui ont une autre nationalité. En revanche, on ne peut recenser les « origines ethniques ». Ce terme lui-même portant d'ailleurs à controverse.

Pour estimer ce public, je me suis aussi basé sur l'observation, en partant de la réalité vécue à la bibliothèque. J'ai également fondé ma représentation sur ce que m'ont dit les bibliothécaires. Par leur expérience, leur réseau de partenaires, (acteurs du monde associatif, travailleurs sociaux, agents municipaux), ils connaissent bien ce public.

## **2.6. Un profil du public plus précis ?**

Il est difficile de caractériser ce public, on l'a dit. Si l'on peut pour autant livrer quelques éléments qui permettent de s'en faire une représentation, il faut rester prudent. Ces informations n'ont pas de caractère définitif. Elles tracent une ligne mais des exceptions existent.

Ces précautions posées, il semble que, depuis quinze ans, les professionnels notent des changements concernant le public profitant des services à destination des non francophones. Il s'agit moins de personnes en situation d'illettrisme qu'autrefois. Ce public est en général plus jeune, il a été scolarisé plus longtemps et ses besoins sont différents.

Il est question le plus souvent d'un public migrant arrivé il y a peu, contrairement à celui qu'on pouvait rencontrer dans les associations partenaires de la bibliothèque précédemment. Il était alors, pour beaucoup, constitué de femmes arrivées dans les années 80, qui étaient souvent restées chez elles dans un milieu relativement clos, s'occupant de leurs enfants. Ces derniers ayant grandi, elles avaient davantage de temps et se tournaient vers les associations, notamment pour apprendre le français.

## **2.7. L'éloignement**

La question de l'éloignement est celle qui sous-tend la problématique autour de l'accueil des publics allophones. C'est d'ailleurs en référence à cette dimension d'éloignement que la question d'un accueil soigné se pose.

*« Les observations montrent que les publics migrants et non francophones ne sont que peu*



*présents au sein des bibliothèques, notamment pour des raisons de barrières linguistiques et culturelles »* comme le dit dans un bilan interne la responsable de la mission envers les publics allophones.

Un premier élément donc : celui de la langue. C'est sur ce critère que la bibliothèque oriente d'abord ses actions. Ensuite, la question culturelle, employée dans un sens large, en est le corollaire.

Si l'on pousse plus loin l'analyse, comme on l'a déjà laissé entendre, il semble évident que les éloignements sont plus nombreux et ils sont implicitement pris en compte par les bibliothécaires. Ces éloignements peuvent être sociaux, économiques. Ils peuvent être liés aux habitudes, aux habitus, aux références, au capital culturel...

Qui dit culture dit souvent localisation, espace, territoire, proche et lointain. La culture, entendue sous ses aspects les plus divers, semble renvoyer tout un chacun à un positionnement, une façon de se situer par rapport à elle, plus ou moins proche, plus ou moins éloigné.

L'éloignement face à la culture majoritaire, légitime, c'est l'intimidation, c'est parfois la peur ou la honte, c'est l'incompréhension, les stratégies diverses, ce sont mille et une choses qui se jouent sur cette scène souvent secrète mais tellement vivace et visible chaque jour en bibliothèque.

## **2.8. Les intermédiaires**

A chaque arrivée sur le territoire français, les nouveaux entrants ont pour obligation de passer des tests relatifs à la maîtrise de la langue. Un travail en partenariat entre le Service Municipal de Lutte contre les Discriminations et Intégration et la bibliothèque s'est ainsi mis en place.

Ce public vient-il spontanément ? A cette question, on m'a répondu par la négative, m'expliquant que les migrants étaient, dans la majorité, pris en charge dans un réseau, constitué donc du service intégration ainsi que de douze associations de quartier (dont « La maison des femmes », « L'association des femmes maliennes », « Solidarité France migrants »), deux centres sociaux, un foyer de travailleurs et un centre de demandeurs d'asile.

Beaucoup de ces structures mettent en place des cours de français et d'alphabétisation. 787 stagiaires ont été inscrits en 2014 dans ces cours. C'est avec leur formateur qu'ils viennent en groupes participer à des visites ou des activités dont la bibliothèque est bien souvent l'initiatrice. Les gens sont invités à revenir d'eux-même ensuite.

Les autres façons d'intervenir auprès de ce public se font par les classes d'intégration, UP2A et CLA.



### **3. Accueillir le public**

---

Comment accueillir ce public ? L'idée est de voir ce qui se pratique mais aussi d'analyser les actions auxquelles j'ai pu participer pour essayer d'en extraire des éléments utiles.

#### **3.1. Les actions mises en place : description et analyse**

##### **3.1.1. Les visites**

En partenariat avec les associations évoquées plus haut, le principe est d'accueillir des groupes d'adultes allophones pour une visite de la bibliothèque.

L'objectif principal est de proposer un accueil privilégié adapté afin que les personnes puissent :

- avoir des repères sur les espaces ;
- comprendre le fonctionnement de la bibliothèque : le principe de l'abonnement, la constitution de la carte, les modalités d'emprunt (nombre de documents, pour quelle durée) ;
- savoir ce qu'on peut y faire : venir prendre des documents, se promener, assister à des actions culturelles, prendre un café, lire en salle, utiliser Internet, etc. ;
- avoir une représentation simple de l'offre documentaire : jeunesse, DVD, livres, notamment en langues étrangères et particulièrement en langues dites d'immigration.

Quelques remarques :

- Il est manifestement important pour ces personnes non francophones de savoir qu'ils peuvent ici retrouver leur langue d'origine. Cela provoque un sentiment de légitimité à être là, que l'on peut observer lors des visites au moment de la présentation de ces fonds. Ils se sentent à ce moment en milieu familier et c'est aussi une possibilité de faire valoir leur culture. Un échange peut naître.
- Beaucoup de mères et parfois de pères de famille sont intéressés par le secteur jeunesse pour leurs enfants. C'est d'ailleurs par ce biais que nombre de ces parents fréquentent la bibliothèque. Pour une partie des femmes, il semble que ce soit selon ce seul mode qu'elles s'autorisent, du reste, à profiter de la bibliothèque.
- La visite en groupe et l'accompagnement de leur formatrice sont des dispositifs qui facilitent l'acclimatation par la convivialité qu'ils suscitent.

##### **3.1.2. Les ateliers conversation**

Voici trois ateliers auxquels j'ai participé.

1) Un atelier qui a eu lieu dans les locaux de l'association SFM (Solidarité français migrants) avec un groupe de femmes dont le niveau en français peut être qualifié de débutant.

Le groupe était composé pour une part de femmes jeunes provenant surtout d'Europe de l'Est ou d'Inde, arrivées depuis peu en France (parfois quelques mois). De plus, il y avait là des femmes plus âgées, originaires plutôt d'Afrique du nord, souvent présentes en France



depuis plus longtemps mais qui n'avaient pu, jusque-là, entamer un apprentissage du français.

L'objectif de l'atelier était que les personnes puissent parler. Nous avons, ma maître de stage et moi, préparé l'intervention qui devait se réaliser avec la formatrice du groupe, absente finalement le jour même.

Le thème portait sur les inventions. Le rôle des bibliothécaires était de s'occuper de l'aspect documentaire, c'est-à-dire de sélectionner les supports sur lesquels reposait l'atelier.

Il me semblait que les éléments choisis devaient susciter l'intérêt. On a d'autant plus envie de parler que le sujet nous intéresse et nous concerne, le but n'étant pas seulement de discourir dans le vide mais sur un contenu.

## 2) Un atelier en présence d'un réalisateur de documentaires.

Le public était nombreux, une quarantaine de personnes avec des niveaux de langue différents. Mais une grande partie s'exprimait assez bien en français. Après la diffusion du film, les participants ont posé des questions au réalisateur.

Quelques remarques pour l'analyse :

- La convivialité compte sans doute pour beaucoup. Les gens semblent venir chercher autant les relations, le contact, qu'un atelier linguistique.
- La qualité des prestations est importante : il convient de respecter les gens en proposant des interventions de bon niveau et ne pas sous-estimer le public du fait qu'il est populaire.
- Je fais là un parallèle avec une autre action à laquelle j'ai participé. Il s'agissait d'une conférence en lycée horticole sur la musique rock et l'image. Cette conférence était de bon niveau. Elle n'était pas expurgée des aspects et des références parfois complexes, qui lient les choses les unes aux autres et qui ainsi produisent du sens. Résultat, les lycéens de cette filière, que l'on dit peu intéressés par les sujets culturels et plutôt amateurs de technique, était passionnés. C'était peut-être un pari osé. En tous cas, éviter la trop grande simplification était une façon digne de traiter cet auditoire.

N'est-ce pas là une posture que doivent tenir les bibliothèques : proposer au public éloigné des offres de haut niveau en adaptant si nécessaire quelque peu la forme mais pas le contenu ?

## 3) Des ateliers avec des classes CLA :

L'un des ateliers avait lieu autour de la bande dessinée et de la rencontre avec un dessinateur. L'autre consistait en une séance préparatoire à plusieurs ateliers prévus ensuite avec une comédienne autour des émotions.

Une remarque :

Le fait d'utiliser les ressources de la bibliothèque pour les faire vivre dans le cadre d'une



animation est intéressant car c'est véritablement là un acte de médiation. Dans ces ateliers, où l'on s'appuie sur les fonds (bandes dessinées, livres sur les émotions, etc.), les livres s'animent parce qu'on parle d'eux et qu'ils sont à l'origine des échanges. La bibliothèque n'est plus une seule réserve de collections. Les documents recouvrent dans ces moments un intérêt différent et souvent nouveau, un peu comme un livre suscite la curiosité quand on nous l'a passionnément conseillé.

### 3.2. L'offre documentaire à destination des publics allophones

L'offre documentaire est un aspect non négligeable de l'accueil. Avoir pensé un fonds à destination d'un public, l'avoir organisé, savoir le présenter participent à dispenser un accueil de qualité.

On peut distinguer deux fonds à Montreuil : le fonds de documents en langues étrangères et le fonds Français langue étrangère, ce dernier comportant plutôt des ouvrages sur l'usage du français.

#### 3.2.1. Le fonds langues étrangères

Ce fonds est constitué de 800 à 1000 livres en langues d'origines. Il y a des romans contemporains, quelques classiques, dont la présence permet notamment aux personnes de se rattacher à ce qu'ils ont connu dans leur pays. On y trouve aussi des guides des pays et des livres pratiques.



Illustration 1 : Une partie du fonds langues étrangères



Pour constituer un tel fonds, les bibliothécaires ont recours à des librairies spécialisées dans les langues qu'elles souhaitent acquérir. Elles travaillent par exemple avec l'Institut du monde arabe.

Une des difficultés consiste à gérer le fonds une fois les acquisitions faites. En effet, ce type de secteur documentaire devient vite opaque pour quelqu'un qui n'a pas de rudiment dans les langues en présence. Il suffit de s'en approcher un peu pour se sentir assez désorienté.

Travailler à l'amélioration de ce fonds est un des objectifs que les bibliothécaires se donnent pour l'avenir. Il serait nécessaire d'améliorer la signalétique, il faudrait davantage de traductions, ainsi qu'une plus grande communication pour une meilleure valorisation.

### **3.2.2. Le fonds FLE**

La réorganisation du fond FLE a été une mission de mon stage que j'ai effectuée avec une autre stagiaire. Ce fonds comporte, entre autre, environ 200 méthodes d'apprentissage du français. A l'origine, il s'agissait d'un fonds professionnel constitué à partir d'un don de la Cimade (Comité inter mouvements auprès des évacués). Le but premier était de construire un réseau ressource en Seine-Saint-Denis. Mais, suite à l'échec de ce projet et au constat que les formateurs n'étaient pas les seuls à profiter des documents, il a été décidé de réorganiser ce fonds pour une meilleure utilisation par tout usager.

L'idée était de rendre ce fonds accessible aux personnes non francophones. Autrement dit, d'en faire un fonds adapté à ce public, bien repéré dans l'espace adulte, tout en restant intégré au reste. Avoir en quelque sorte le souci d'adapter mais sans exclure par trop de ménagement.

Le diagnostic était le suivant : c'est pour les méthodes en langues étrangères que cela posait le plus de problèmes. Elles sont nombreuses et leur disposition sur les étagères, rangées sur la tranche ne permettaient pas un repérage optimal. Ces méthodes ayant une fine épaisseur, on les distinguait difficilement les unes des autres en regardant le rayon.

En outre, elles correspondent à différents niveaux d'apprentissage du français dont le classement ne rendait pas compte.

Comment procéder pour réorganiser ce fonds ?

Je me suis rendu avec ma collègue stagiaire dans d'autres bibliothèques concernées par la question des publics non francophones pour voir les choix qu'elles avaient effectués.

Après une recherche sur les catalogues des bibliothèques de la région, pour évaluer l'état de l'offre documentaire consacrée à l'usage du français, nous avons sélectionné deux bibliothèques : la médiathèque Marguerite Duras dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement de Paris et celle d'Aubervilliers. Après la visite, il est apparu que les choix de la médiathèque Marguerite Duras étaient intéressants et qu'on pourrait s'en inspirer.<sup>5</sup>

La proposition faite fut la suivante :

- réorganiser le classement par niveau ;
- faire figurer le niveau sur les méthodes à l'aide d'un bandeau. On déterminerait trois niveaux : débutant, intermédiaire et avancé ;
- une commande de nouveaux mobiliers étant prévue, un rangement dans des bacs

---

5 Cf. Annexe 2, p.38



avec des intercalaires permettrait de voir les documents de face ;

- modifier les cotes des documents : remplacer celles constituées jusqu'alors de l'indice (construit à partir de la classification Dewey) et des trois premières lettres du nom d'auteur par de nouvelles où figurerait l'indice et les trois lettres correspondant au niveau. Par exemple : 448 DEB pour débutant, 448.2 INT pour intermédiaire ou 448.5 AVA pour avancé.

Une fois ce projet adopté par l'équipe en charge de la question, nous nous sommes lancés dans l'opération de changement de cotes et de réorganisation du fonds.

Celle-ci est décrite dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Réorganiser le fonds FLE

Tâches	Commentaires
Effectuer un nouveau plan de classement <sup>6</sup>	
Extraire les livres du fonds et les trier par niveau	Fait par portions pour qu'il reste des méthodes disponibles pour les usagers
Modifier l'indice en s'alignant sur le nouveau plan de classement	Nouvel indice + indication du niveau. Exemple : 448 DEB (pour débutant)
Changer la cote sur le catalogue	
Ajouter un bandeau indiquant le niveau sur la couverture	Niveau « débutant », « intermédiaire » et « avancé »
Remplacer l'ancienne cote par la nouvelle sur le livre	
Ajouter une note sur le SIGB <sup>7</sup> pour que les documents actuellement sortis soit identifiés et mis de côté lors de leur retour	Je n'ai finalement pas fait cela. Un bibliothécaire responsable du SIGB s'en est chargé
Reclasser les méthodes dans les bacs par niveau	
Faire une nouvelle signalétique	Un projet de refonte générale de la signalétique était prévu mais nécessitait une coordination de l'ensemble des services. Cela se mettait justement en place quand je suis parti

6 Cf annexe 1 , p. 35

7 Système Intégré de Gestion des Bibliothèques





Illustration 2 : Nouveaux bacs pour les méthodes FLE

### 3.3. Chercher des limites

S'il fallait trouver des limites aux actions mises en place à destination du public non francophone, que pourrait-on dire ? J'ai pu recueillir ces éléments à partir des analyses des bibliothécaires travaillant sur ce secteur.

#### a) des manques à un niveau général, en Seine-Saint-Denis et même en France

Les bibliothécaires concernées avec qui j'en ai discuté pointent un manque au niveau de la formation sur la problématique des publics migrants. Beaucoup de bibliothécaires de la région parisienne se tournent vers Montreuil pour recueillir des informations suite au travail de diffusion des actions développées là-bas et à Bobigny par l'ancienne directrice. Toutefois, il y aurait besoin de multiplier l'offre de formation, les textes, les outils, les réseaux.

Ma maître de stage pensait opportun de créer des groupes de travail à l'échelle départementale. Il serait utile, selon elle de partager les ressources, notamment en terme de traductions en langue dites d'immigration.

Est aussi évoquée la nécessité d'employer un personnel d'origine étrangère dans les bibliothèques. C'était un des buts de l'ancienne directrice, qu'elle a un peu appliqué à Montreuil. Deux personnes ayant ce profil ont été embauchées.

#### b) des manques plus spécifiques à Montreuil

Ce qui ressort de l'analyse des lacunes propres à Montreuil, c'est notamment le besoin de

traductions plus étendues. Elles existent sur le site mais pas suffisamment en salles. Un travail sur la signalétique est en chantier comme je l'ai dit. Ce sera l'occasion de la revoir sur ce secteur.

Un manque d'enquêtes, de retour plus formalisé des usagers sont également notés.

Persiste également le problème de l'opacité des rayonnages de livres en langues étrangères qu'on a déjà évoqué. A savoir qu'une fois constitués, ils ont tendance à être insaisissables, énigmatiques pour des bibliothécaires presque exclusivement francophones d'où une difficulté à les gérer au mieux.



## 4. Des questions connexes : pistes pour la réflexion et le futur

---

Comment accueillir le public non francophone en tant que public spécifique car éloigné ? Je me suis appuyé, dans ce que j'ai décrit jusque-là, sur mon expérience lors du stage pour tenter de voir comment, à partir de la pratique, on pouvait trouver des éclaircissements sur cette question.

En outre, au cours de ces deux mois, des interrogations plus théoriques me sont venues. J'ai pensé qu'il était intéressant d'en faire état ici. Il ne s'agit pas d'un inventaire exhaustif de tous les sujets qui concernent notre question. Juste une sélection de certains qui, très subjectivement, me paraissent nécessaire d'évoquer. Le but n'est pas tant de régler les problèmes mais plutôt d'ouvrir des pistes de réflexions qu'un bibliothécaire en formation peut avoir en tête pour l'avenir.

### 4.1. L'éloignement encore

Je souhaiterais reprendre cette question de l'éloignement pour y adjoindre quelques remarques.

Dans l'idée d'éloignement, il y a évidemment une notion de distance, on l'a vu. Il s'agit d'un point de vue spatial. On est plus ou moins proche de la bibliothèque, de sa culture, d'une bibliothèque en particulier, de celle de sa ville, de son quartier, etc.

On peut être tellement loin qu'on ne la fréquente pas, soit parce qu'on estime que ce n'est pas pour nous, soit parce qu'on ne s'est même pas posé la question.

Mais on peut la fréquenter même assidûment et en rester toujours éloigné par certains côtés. Je pense à un homme à Montreuil qui était là tous les jours du matin au soir. Il parlait à peine français. Il s'inscrivait pour accéder à Internet mais comme le règlement ne permettait pas d'y accéder plus d'une heure par jour, sa séance était vite passée. Pourtant, il restait, essayant discrètement d'occuper les ordinateurs vacants pour glaner de-ci, de-là quelques minutes de plus. Le reste du temps, il s'asseyait à une table, discutait avec des gens, non francophones eux aussi. Il ne semblait pas consulter les documents, les journaux. Il était cependant, assez loin de la conception qu'on pouvait se faire des modes de fréquentation qui correspondent à la norme d'une bibliothèque. Il était même loin finalement de la représentation qu'on peut se faire du « bon usager non francophone », qui profite des services généreusement mis en place par la bibliothèque qui, elle, sait ne pas oublier « ses » publics éloignés. Il était éloigné de la culture majoritaire de la bibliothèque et même de ce qu'elle a prévu pour prendre en compte les cultures minoritaires.

Comment communiquer avec des gens si loin de soi ? Dans un cas comme celui-là, on pouvait remarquer qu'en réalité, il ne se passait pas rien. Des interactions, des échanges avaient pourtant lieu. Au bout d'un temps, on pouvait percevoir des signes, des gestes qui indiquaient que cette personne et les bibliothécaires se reconnaissaient comme légitimes à être là. Façon de reconnaître qu'il n'y a pas qu'un type d'utilisateur, ni un seul usage de la bibliothèque.

Doit-on toujours chercher les preuves que l'institution correspond bien à ce qu'elle doit être ? Un usager qui fréquente une bibliothèque hors des codes habituels de celle-ci, c'est peut-être en soi une raison d'être des bibliothèques : la liberté pour l'utilisateur tel qu'il est et non tel qu'on voudrait qu'il soit, de venir dans ce lieu qui, à l'origine, n'a pas forcément tout à fait été pensé pour lui.



## 4.2. La violence symbolique

Ce thème est celui qui m'est apparu en premier quand j'ai commencé à penser la question de ces publics étrangers, migrants, accueillis en bibliothèque. Il est au fond difficile d'en faire abstraction. C'est un sujet connu et tellement présent dès qu'il s'agit de culture dans les sens les plus divers que peut avoir ce mot. Penser un peu cette question, du moins mettre des mots dessus, c'est sans doute pour un bibliothécaire la prendre en compte dans son métier, notamment pour l'accueil du public, *a fortiori* du public éloigné.

Dans le numéro intitulé *Pluralité culturelle en actes* de la collection Médiathèmes éditée par l'ABF<sup>8</sup>, qui regroupe les actes d'une journée d'étude sur les publics non francophones en bibliothèques, un intervenant, Olivier Tacheau en parle très clairement. Il désigne « *le poids des barrières psychologiques, sociologiques, symboliques.* »<sup>9</sup> Plus loin, il souhaite « *rappeler la violence de nos bibliothèques : symbolique, esthétique, intellectuelle pour l'exclu qui ne sait pas décoder cette institution qui lui est offerte* ».

Pierre Bourdieu, qui a forgé le concept de violence symbolique, le définissait comme « *cette forme de violence qui s'exerce sur un agent social avec sa complicité* »<sup>10</sup>. Autrement dit, dans les rapports sociaux, les dominés accepteraient la vision des dominants comme légitime et naturelle. Il a montré que cette forme de violence s'exerçait notamment autour de la maîtrise du « langage légitime ».

En passant deux mois dans une bibliothèque, on aurait cinquante exemples de cas où l'on voit sourdre ce sentiment chez les gens, notamment des classes populaires.

Sans apporter nécessairement de réponses définitives aux interrogations qui émergent, il me semble intéressant de savoir que ces choses ont lieu. Et qu'en tant que bibliothécaire, dans les relations interpersonnelles, dans l'accueil, dans le choix des actions qu'on met en place, dans les aménagements, il est bon sans doute d'en tenir compte afin que les bibliothèques soit véritablement des lieux d'émancipation accessibles à tous.

Des réflexions émises comme celle d'Olivier Tacheau lors du congrès de l'ABF me semblent pertinentes,

*« il faut, dit-il, repenser le rôle normatif et référentiel des bibliothèques (supermarché gratuit de la culture au service de la classe moyenne et des catégories socioprofessionnelles supérieures) ».*

Ainsi, il invite plus loin à « *réintroduire la médiation, ré-humaniser nos services en recréant du lien social dans et hors nos murs* ».

## 4.3. L'éducation populaire a-t-elle une place en bibliothèque ?

Pour quelle raison aborder la question de l'éducation populaire au sujet de l'accueil des publics non francophones et de leur possible éloignement ?

D'abord, parce que l'on peut faire l'hypothèse que les pratiques d'éducation populaire offrent des solutions aux problèmes de distance entre les publics et l'institution.

---

8 Association des Bibliothécaires de France

9 TADROS Ramzi, GHIOLDI Cécile, ROMANO Raymond (coordonnateurs). *Pluralité culturelle en actes : un nouvel enjeu pour les bibliothèques publiques*, Paris, ABF, 2004, 104 p. (Collection Médiathèmes, 2004)

10 BOURDIEU Pierre, WACQUANT Loïc, *Réponses : pour une anthropologie réflexive*, Paris, Éditions du Seuil, 1992



Ensuite, parce que cette référence constitue un axe fort dans le projet de la bibliothèque de Montreuil qui s'inscrit « *dans un processus d'éducation populaire* ».

L'éducation populaire est un mouvement qui s'est principalement développé au sein d'associations. Il faut, bien entendu, que dans un cadre comme celui d'une bibliothèque, les références à ce mouvement n'entrent pas en contradiction avec les missions de service public. Mais on peut, de ce point de vue, être vite rassuré et considérer qu'au contraire elles ont vocation à faire progresser ces missions.

Autre remarque, il faut se rappeler que l'éducation populaire a joué un rôle dans l'histoire des bibliothèques publiques et leur démocratisation depuis la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle. Ainsi, ce mouvement a été longtemps un compagnon de route des bibliothèques, aujourd'hui peut-être délaissé au profit d'autres courants qui insufflent dans cette sphère l'espoir de nouvelles perspectives, par exemple les références au marketing.

#### **4.3.1. L'éducation populaire et les publics éloignés**

On peut dégager deux idées autour de cette combinaison possible.

La première, finalement assez répandue, est l'idée qu'on réduira la distance entre l'accès à la culture et ces publics éloignés en faisant de la médiation, en donnant à ces publics les moyens d'accéder aux ressources d'une bibliothèque. Ainsi, on concevra des actions spécifiques à leur égard. C'est une façon de considérer le rôle que peut jouer l'éducation populaire en bibliothèques.

La deuxième idée est que l'éducation populaire constitue un moyen de déjouer les problèmes de distance en attaquant par un autre biais : c'est-à-dire en ouvrant également des espaces où ces personnes pourraient auto-construire leur identité, leur émancipation et leur participation à la démocratie. Il ne s'agit plus là d'une approche verticale mais horizontale.

#### **4.3.2. Un point de discussion**

La distinction faite ci-dessus sur ces deux options qui peuvent, d'ailleurs, être complémentaires, porte en elle un débat plus vaste qui existe au sein de l'éducation populaire et dont il me paraît important de rendre compte ici rapidement.

Pour résumer, le mouvement d'éducation populaire cherche régulièrement à éclaircir son identité. Il veut ainsi retrouver le sens premier de sa vocation. Je m'appuie sur les positionnements de ces penseurs qui ont mis l'accent sur ce qu'ils estimaient être une dérive du mouvement vers ce qu'on pourrait appeler, pour faire court, l'animation socioculturelle.

Cette critique, développée notamment en Belgique par le philosophe Luc Carton, chargé de mission également en France sur cette question sous l'égide du Ministère de la Jeunesse et des Sports de Marie-Georges Buffet, insiste dans une tentative de définition sur le fait que l'éducation populaire ne doit pas s'établir sur une « *conception paternaliste d'éducation des masses mais partir de ce sentiment des classes populaires d'être souvent ignorées.* »

Un autre point de vue va dans le même sens, celui de Jean-Pierre Nossent, qui a beaucoup travaillé le sujet. Il était notamment chargé du secteur de la Formation des cadres culturels de la Direction générale de la Culture au Ministère de la Communauté Française en Belgique. Pour lui, on est dans l'éducation populaire quand « *on est [...] loin de pratiques qui sont des encadrements idéologiques qui ne disent par leur nom et qui n'interrogent pas les*



*institutions et modèles culturels sous-jacents.* <sup>11</sup>» Plus loin, il ajoute :

« On est dans l'éducation populaire quand il est moins question d'amener les gens à la culture que de favoriser l'expression de la leur ou tout au moins de leur identité, moins de les caractériser en termes de manque de culture qu'en termes de production et d'apports potentiels. »<sup>12</sup>

Ces citations esquissent ce qui est en jeu autour de cette question qu'on ne peut pas développer ici plus avant pour ne pas trop s'éloigner de notre sujet, mais qu'il me semble important de noter. La conception de l'éducation populaire entrevue inspire des pratiques et un positionnement particulier qui diffèrent de la vision verticale d'une forme d'éducation des adultes. Accueillir les gens en bibliothèque, ce peut être aussi cela : ouvrir ces espaces publics comme des espaces démocratiques où l'auto-construction d'une culture pourrait se faire à partir des conditions de vie réelles des personnes.

Si l'on fait le choix en bibliothèque de s'inscrire dans cette voie, il est probable qu'on sera un jour ou l'autre traversé par ces questions. Non parce qu'il le faut, mais parce qu'elles se posent presque mécaniquement dès que l'on chemine dans ces pratiques – et peut-être dès que l'on met en place des actions culturelles...

#### **4.4. Des appuis pour agir**

Pour accueillir ce public allophone, deux éléments semblent importants :

- le partenariat

Les bibliothécaires de Montreuil, dans l'accueil des publics allophones, sont amenés à mettre en place toutes sortes d'actions. Actions qui sortent parfois un peu des fonctions traditionnelles qu'on attribue en général au métier – même si ces fonctions sont relatives et si les choses évoluent sur cette question depuis plusieurs années. Le bibliothécaire ne peut cependant pas tout réaliser seul. Il lui faut bien souvent s'associer avec d'autres personnes, professionnelles ou non d'ailleurs.

C'est une caractéristique à prendre en compte dans l'accueil. Le souci étant de ne pas être trop noyé dans ce mélange d'interactions et de ne pas oublier que le public doit rester le centre de ces entreprises.

- le public captif

Cette dénomination sous-entend qu'une partie du public est amenée à fréquenter la bibliothèque par obligation, par le biais d'une autre institution.

C'est le cas pour les élèves des classes d'intégration. Ça l'est aussi – peut-être dans une moindre mesure – pour les personnes inscrites dans les formations d'apprentissage du français dispensées par les structures dont nous avons parlé.

Les bibliothécaires comptent sur ce public pour pouvoir développer toute une palette d'actions qui amènera à tisser des liens avec ces personnes. Ainsi, par la suite, ce public familiarisé pourra, s'il en ressent le besoin, revenir chercher seul ce qui l'intéresse.

---

11 NOSSENT Jean-Pierre, « Revenir aux sources de l'éducation populaire », *Politique, revue de débats*, N°51, 2007, disponible sur <<http://politique.eu.org/spip.php?article380>>, (consulté le 20 janvier 2015)

12 *Op. cit.*



#### 4.5. L'évaluation des actions

J'ai évoqué ce sujet dans le passage sur les limites mais j'y reviens plus en détail ici.

Est-ce que le public s'approprie vraiment la bibliothèque ? Est-ce qu'il revient après avoir participé à des ateliers de groupe, des visites encadrées ? Est-ce qu'il a ses habitudes dans ces lieux ?

Ce sont des questions qui demeurent pour les bibliothécaires. Il s'agit d'éléments difficiles à évaluer et dans le même temps l'observation permet de le constater. Mais dans quelle mesure ?

La question de l'évaluation rationnelle se pose parce qu'elle permettrait d'apporter une réponse à l'interrogation qui taraude parfois les professionnels du secteur : les bibliothèques parviennent-elles à remplir effectivement leurs missions ?

Pour autant, faut-il entrer dans une logique du tout quantifiable ? L'exemple des démarches qualité mises en place dans nombre d'entreprises et de services publics, inspirées par les théories du management, dont l'objectif est de rendre ces services plus efficaces par souci souvent de rentabilité accrue, est un choix qui se discute. Leurs conséquences peuvent être néfastes.

Nombre de faits se produisent au quotidien dans une bibliothèque qui sortent d'une approche purement rationnelle. Comment mesurer ce qu'une discussion informelle aura produit sur les protagonistes ? Tant de choses implicites qui se passent au plan de l'accueil relèvent plus de la qualité que de la quantité.

Néanmoins, une évaluation chiffrée, si elle relève d'une démarche qui appartient aux acteurs professionnels, n'est sans doute pas à négliger. S'ils sont à l'initiative de cette démarche dans un but d'enrichissement de leur métier et de leurs actions, cela diffère des opérations qui visent la maîtrise absolue, écartant de ce fait, la dimension humaine de ces institutions. Si l'on ne sombre pas dans l'attrait totalisant et quelque peu effrayant de la toute transparence, les données recueillies peuvent stimuler la création.

Alors, même si l'évaluation a plusieurs fonctions, qu'il est plus sûr sans doute d'identifier en amont, on ne peut négliger son rôle pour améliorer les services, pour avoir une vision non pas exhaustive mais instructive d'une réalité, pour mieux orienter ses actions, pour ouvrir de nouvelles pistes, en somme, pour avancer.

C'est d'ailleurs justement par un travail statistique que j'ai entamé mon second stage.



## **5. Le second stage en bibliothèque universitaire : changement de point de vue**

### **5.1. Présentation de la mission**

J'ai effectué mon second stage au sein de la bibliothèque universitaire (BU) de la Faculté des sciences et techniques (FST) ainsi qu'à l'Institut universitaire et technologique (IUT) de Limoges. Ma mission consistait à élaborer des propositions en vue d'améliorer l'accueil des étudiants internationaux, principalement des allophones.

Ce public était jusqu'alors peu connu, peu repéré par les personnels de ces bibliothèques. Ils croisaient bien entendu des étudiants non francophones à la banque de prêt, mais ne possédaient pas de représentation globale de ce public.

De plus le Service commun de documentation (SCD) de l'Université de Limoges était alors, dans le cadre de la charte Marianne, en train de réfléchir à des moyens d'améliorer l'accueil des étudiants. La prise en compte des étudiants étrangers s'inscrivait donc dans ce projet.

Ma première tâche était de construire une représentation de ce public. A partir de là, en me fondant sur les données recueillies, je pourrais proposer des éléments destinés à améliorer l'accueil.

#### **5.1.1. Une étude statistique**

La première partie de mon travail s'est organisée selon plusieurs points :

- recueillir des données sur les étudiants inscrits et opérer des tris en fonction de leur nationalité et de leurs niveaux d'études ;
- contacter des personnes qui pourraient posséder des ressources intéressantes sur le sujet ;
- établir des tableaux statistiques synthétisant les informations dont nous avons besoin, en distinguant notamment les étudiants allophones des étudiants francophones ;
- extraire de ces tableaux une synthèse des informations les plus pertinentes.

#### **5.1.2. Réalisation et bilan de cette étude**

- Réalisation de l'étude

Après que j'ai obtenu des bases de données et fait un tri selon les critères qui m'intéressaient (nationalités, niveaux d'études, inscriptions FST et IUT), j'ai synthétisé les résultats dans des tableaux<sup>13</sup>.

Il a fallu évaluer si les étudiants étaient francophones ou non. Le premier critère dont je me suis servi pour cela est celui utilisé par certains organismes spécialisés dans le FLE, qui considèrent qu'est francophone un étudiant ayant suivi une formation dans le secondaire en français. A partir de là, j'ai considéré qu'on pouvait définir comme francophones les étudiants provenant de pays dont une des langues officielles est le français. Ce qui est le cas de bon nombre de pays d'Afrique subsaharienne (le Gabon, la Guinée, etc.).

J'ai aussi considéré qu'étaient francophones les étudiants provenant de pays dont la langue officielle n'est pas le français mais où celui-ci est couramment pratiqué, notamment à l'école.

---

13 Cf. Annexes 3, p. 40 et 41



Il en va ainsi de pays d'Afrique du Nord (l'Algérie, le Maroc, la Tunisie), mais aussi du Liban, des Îles Maurice.

Les tableaux statistiques livraient une représentation d'ensemble. Bien sûr, quelques erreurs étaient possibles, notamment sur le caractère francophone ou non, mais les critères semblaient assez solides pour que les quelques erreurs liées à des exceptions n'altèrent pas les grandes lignes qui se dessinaient.

- Bilan de l'étude :

Les données les plus significatives pour la FST :

- 7 étudiants allophones en licence ;
- 28 étudiants allophones en master ;
- soit un total de 35 étudiants jusqu'au master (les doctorants ne sont pas pris en compte dans l'étude) ;
- 17 nationalités sont représentées ;
- 4 nationalités se dégagent par leur nombre d'étudiants inscrits : le Brésil, l'Italie, la Chine et le Vietnam avec 6 ou 7 étudiants inscrits en licence et master cumulés ;
- pour les 13 autres nationalités, il y a 1 ou 2 étudiants inscrits.

Soit finalement peu d'étudiants internationaux allophones inscrits par rapport à ce que l'on pouvait imaginer.

En ce qui concerne l'IUT :

- 51 étudiants en première année ;
- 3 en deuxième année ;
- soit un total de 54 ;
- une nationalité se dégage : la Chine, avec 45 inscrits en première année et 2 en deuxième année. Le nombre élevé d'étudiants en première année s'explique par l'existence d'un DU spécifique d'intégration appelé DU PFST (Préparation aux formations scientifiques et technologiques) qui propose une année spéciale pour des étudiants étrangers non francophones afin qu'ils puissent intégrer ensuite un cursus normal. A Limoges, un partenariat a été mis en place avec la Chine.

### **5.1.3. Des propositions pour l'accueil des étudiants internationaux allophones**

Les résultats des analyses statistiques remettaient en cause certaines hypothèses de changement qui avaient été esquissées en amont. Établir une signalétique bilingue notamment à la BU Sciences ne semblait pas pertinent pour les responsables. Les choix sont effectués en fonction des besoins et les besoins sont en général pris en compte quand ils se font réellement sentir. Le nombre d'étudiants étant peu élevé, initier des transformations vers des services qui n'auraient que peu de chance de servir véritablement ne constituait pas un choix judicieux.

Une autre proposition paraissait plus pertinente : établir des liens avec les structures de l'Université chargées de l'accueil des étudiants internationaux. J'avais au cours de l'étude pris contact avec la Cellule internationale de la FST et notamment avec la personne qui s'occupait de l'accueil des étudiants. Elle avait elle-même en projet d'organiser des événements, de type expositions, avec les étudiants internationaux. Un partenariat avec la bibliothèque, qui était elle aussi très ouverte à ce genre d'initiative, serait donc envisageable.



Une autre possibilité serait d'organiser des visites adaptées pour les étudiants internationaux non francophones à la BU sciences. Il y a déjà en début d'année des visites programmées, mais pour tous les étudiants. Le fait que les étudiants allophones soient peu nombreux permettrait d'en mettre en place spécialement pour eux. Je trouvais que cela avait un intérêt pour trois raisons. D'abord, cela permettrait aux étudiants de se familiariser avec ces lieux et ces services dont ils profitent, semble-t-il, assez peu. Ensuite, cela serait sans doute une façon efficace de recenser leurs besoins spécifiques quant à la BU. Enfin cela constituerait une opportunité d'installer progressivement la bibliothèque comme un lieu repère pour eux. D'après les informations que j'avais recueillies, les étudiants allophones étaient plutôt pris en charge par les enseignants et se tournaient donc moins spontanément vers les autres structures, même celles qui ont pour vocation de les accueillir, comme la Cellule internationale. Ainsi une fréquentation plus constante de la bibliothèque par ces étudiants entraînerait peut-être des évolutions qui amèneraient naturellement la BU à davantage se préoccuper d'eux et réciproquement.

En matière de communication et d'information, une rubrique pourrait être ajoutée sur le site du SCD pourquoi pas dans « assistance et formation » et « ateliers à la carte » où serait indiquées les possibilités de visites ou de formations spécifiques pour les étudiants internationaux.

Pour les étudiants à l'IUT, le constat fut fait que les étudiants chinois venaient régulièrement imprimer des documents et avaient souvent besoin d'aide pour cela. La communication n'était pas toujours évidente. Aussi, j'ai proposé de réaliser des affichages traduits en chinois. Ils porteraient sur les services principaux proposés à la bibliothèque dont les étudiants pourraient avoir prioritairement besoin : des instructions sur l'imprimante et sur la recharge du quotas d'impressions, des indications sur les photocopies mais aussi sur le prêt de film en français ou encore sur le fonds « usage du français ».

Enfin, de façon générale, j'ai remarqué en lisant des rapports rédigés par des universités françaises ou des écoles d'études supérieures que l'accueil des étudiants internationaux constituait pour elles un objectif majeur. Il semblerait qu'il soit encore nécessaire d'améliorer cet accueil. En me fondant sur ces constats, j'ai conclu ma liste de propositions en soumettant l'idée que les Services commun de documentations et en particulier celui de Limoges auraient peut-être un rôle à jouer en s'associant à cet effort général.

#### **5.1.4. Le fonds « usage du français » à l'IUT : un travail d'acquisition**

Le fonds « usage du français » à la bibliothèque de l'IUT est relativement conséquent. Cependant était-il suffisamment complet ? Une enseignante consultée à cet effet a pointé quelques manques. Après une analyse détaillée, j'ai pu effectivement me rendre compte qu'il y avait quelques carences dans les niveaux représentés, c'est-à-dire les six niveaux du Cadre européen commun de référence des langues. Mais pas tant que cela, à vrai dire. Il s'en est suivi un travail d'acquisition à partir de la base Électre en vue de la commande.



## Conclusion

---

Un constat répété à l'envi : les bibliothèques évoluent. Elles subissent des mutations liées au numérique, aux transformations des pratiques et de la société. Ce que j'ai pu constater dans mon stage, en m'intéressant à l'accueil d'un public spécifique, c'est que les notions d'accueil et de médiation s'imposaient peut-être d'autant plus à cause de ces mutations.

Si ces notions font partie des fonctions essentielles du métier, n'en concluons pas pour autant qu'elles sont exclusives. Le travail d'un bibliothécaire ne se réduit pas à cela, bien entendu. Les savoir-faire en bibliothéconomie – même si certains les disent en retrait – m'ont paru également fondamentaux. Les posséder, c'est en effet pouvoir maîtriser la collection, acquérir des compétences dans le renseignement, dégager de la disponibilité pour le public. En quelque sorte, assurer ses arrières pour s'intéresser aux usagers.

Cela dit, c'est parce que la médiation et l'accueil prennent davantage de place, que les interrogations du métier se déplacent sur d'autres terrains : la sociologie, la question de la place d'une bibliothèque dans la cité, celle du rapport à la culture, des questions politiques aussi, comme celle d'espace démocratique, le contexte social, les questions d'éducation, notamment d'éducation des adultes et d'éducation populaire (j'insiste sur l'éducation des adultes car pour l'éducation des enfants, il semble que depuis longtemps, il aille de soi que la bibliothèque soit un partenaire de l'école).

Ces ouvertures sur d'autres champs, quand on s'intéresse à un public éloigné, sont l'un des points majeurs que j'ai retenus de mon stage et dont j'ai souhaité rendre compte. Impossible dans ces cas-là de faire le tour de tout. De ces sujets, il est difficile et présomptueux d'avoir une vision finie. Pour ma part, des points saillants ont émergé, j'ai développé ceux qui semblaient persister.

En quoi cela consiste au fond qu'accueillir un public tel que le public non francophone ? Pour synthétiser, je dirais d'abord que l'accueil sous-entend une relation. Une relation entre deux pôles : un « accueillant » et un « accueilli ». *Le Robert de la langue française* nous rappelle d'ailleurs que l'étymologie du verbe « accueillir » renvoie aux actions de « réunir », d'« associer », d'« adjoindre ». Une mise en commun, donc. Et cette relation, cette rencontre se passe dans un contexte particulier.

Alors, accueillir au mieux, c'est sans doute d'abord prendre en compte celui qui est accueilli. Le connaître. De là, pourront dériver des actions ciblées de médiation, un travail d'acquisition adapté, des acquisitions rendues accessibles, un travail sur les espaces, sur la communication et sur la signalétique. Tout ceci afin que les ressources de la bibliothèque deviennent, en quelque sorte, celles de l'utilisateur.

Mais accueillir un public, c'est aussi se placer du point de vue de celui qui accueille. Bien connaître, donc, ce qu'est la bibliothèque, ce qu'est l'institution. C'est une chose frappante en début de stage, dès le premier jour où l'on a affaire au public, on est associé à la structure. Il faut donc en saisir les missions pour savoir comment se positionner par rapport à elles, par rapport aux fonctions, aux usages et aux pratiques.

Enfin, accueillir un public, spécifique notamment, c'est aussi se situer dans un contexte plus large : la bibliothèque comme espace public, social, espace de culture, espace de la cité traversé par ce qui se joue ailleurs, autour.

Ce qui m'a paru intéressant dans ce thème de l'accueil, c'est d'être à la fois, tourné vers



l'intérieur de la bibliothèque : les espaces, les collections, la médiation et d'être dans le même temps orienté, entraîné, presque propulsé vers l'extérieur *via* les questions qui émergent comme par ricochet. Un sentiment d'être conjointement dans la bibliothèque et dans le monde.



## Références bibliographiques

---

ARALBOSSE Suzanne, 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*, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 18 février 2015)

BERTRAND, Anne-Marie, *Les bibliothèques*, Paris : La Découverte, 2007. 120 p.

BOUKIN-KELLER Hélène, *Les langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales françaises*, Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : Enssib, 2000. Disponible sur le site <<http://www.enssib.fr>> (consulté le 16 janvier 2015)

BOURDIEU Pierre, WACQUANT Loïc, *Réponses : pour une anthropologie réflexive*, Paris : Éditions du Seuil, 1992

BUFFET Marie-Hélène, *Culture, actions culturelles et intégration en France des populations immigrées et de leurs enfants*, Rapport de recherche bibliographique, DESS en ingénierie documentaire, Villeurbanne-Lyon : Enssib-Université Lyon I, 2001, 52 p. disponible sur <<http://www.enssib.fr>> (consulté le 6 février 2015)

DULOIS Maylis, KUNTZMANN Nelly, LIARD Marie-Françoise, « Le cœur et la marge » : les acquisitions étrangères récentes dans deux bibliothèques universitaires : la Sorbonne et Aix-Marseille », *Bulletin des bibliothèques de France*, 48. Disponible sur le site <<http://bbf.enssib>> (mai 2004) (consulté le 27 février 2015)

GESTIN Marie-Laure, CAILLOT Audrey, « Le pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or », *Bulletin des bibliothèques de France*, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 18 février 2015)

NOSENT Jean-Pierre, « Revenir aux sources de l'éducation populaire », *Politique, revue de débats*, N°51, 2007, disponible sur <<http://politique.eu.org/spip.php?article380>>, (consulté le 20 janvier 2015)

PEIGNET Dominique, « la bibliothèque entre mutation de l'offre et mutation de la demande », *Bulletin des bibliothèques de France*, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 14 février 2015)

POISSENOT Claude, *La nouvelle bibliothèque : contribution à la bibliothèque de demain*, Voiron : Territorial, 2009, 86 p. (Dossier d'experts)

*La Documentation Française*, disponible sur <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr>> (consulté le 24 février 2015)

*Musée de l'histoire de l'Immigration*, disponible sur <<http://www.histoire-immigration.fr/histoire-de-l-immigration/questions-contemporaines>> (consulté le 12 février 2015)



*Vie publique*, rubrique immigration, disponible sur <<http://www.vie-publique.fr/th/acces-thematique/immigration>> (consulté le 12 février 2015)

TABAH Dominique, « Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny », *Bulletin des bibliothèques de France*, 42, n°1, 1997, p.41-50. Disponible sur le site <<http://www.enssib.fr>> (consulté le 20 janvier 2015)

TABAH Dominique, « Penser le public des bibliothèques... : la bibliothèque et son public, grandeur nature », *Bulletin des bibliothèques de France*, 47. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0014-003> > (consulté le 24 février 2015)

TADROS Ramzi, GHIOLDI Cécile, ROMANO Raymond (coordonnateurs). *Pluralité culturelle en actes : un nouvel enjeu pour les bibliothèques publiques*, Paris, ABF, 2004, 104 p. (Collection Médiathèmes, 2004)



## Annexes

---

1 Annexe. Plan de classement pour réorganisation du fonds FLE à Montreuil.....	35
2 Annexe. Note sur l'organisation du fonds FLE dans les médiathèques M. Duras et d'Aubervilliers.....	38
3 Annexe. Tableau statistiques des étudiants internationaux à la FST et à l'IUT.....	39
Étudiants internationaux francophones et allophones à l'IUT (2014-2015).....	39
Étudiants internationaux à la FST (2014-2015).....	40
Étudiants allophones à la FST (2014-2015).....	41



## 1 Annexe. Plan de classement pour réorganisation du fonds FLE à Montreuil

### Dans les bacs (intercalaires)

#### Classement par niveau

FLE débutant (1/A1/A2) => **FLE 446 DEB**

FLE intermédiaire (2/B1/B2) => **FLE 446 INT**

FLE avancé (3/C1/C2) => **FLE 446 AVA**

#### Classement spécifique

FLE diplômes/examens => **FLE 446.2 AUT**

#### Sur les étagères (séparateurs, étiquettes)

Dictionnaires et imagiers => **FLE 446.3 AUT**

Méthodes en langue étrangère => **FLE 446.4 LAN**

Livres pour les formateurs => **FLE 446.6 AUT**

Livres de fiction en français facile => **FLE 446.9 AUT**



## Cotation fonds FLE/Méthodes de langue

Ancienne cote	Nouvelle cote
<p><b>FLE 446 + TITre</b></p> <p>Méthodes d'alphabétisation, d'apprentissage ou regroupent plusieurs aspects (lecture, écriture, grammaire)</p>	<p>=&gt; BACS</p> <p><b>FLE 446 + DEB</b>utant ou <b>FLE 444 + INT</b>ermédiaire ou <b>FLE 446 + AV</b>ancé</p>
<p><b>FLE 446.1 + AUT</b>eur (ex. 446.1 GER)</p> <p>Phonétique, lecture, outil d'écriture</p>	<p>=&gt; BACS</p> <p><b>FLE 446.1 + DEB</b>utant ou <b>FLE 446.1 + INT</b>ermédiaire ou <b>FLE 446.1 + AV</b>ancé</p>
<p><b>FLE 446.2 + AUT</b>eur (ex. 446.2 BOU)</p> <p>Evaluation, diplômes, certificats et DILF</p>	<p>=&gt; BACS</p> <p><b>FLE 446.2 + AUT</b>eur</p>
<p>FLE 446.3 + AUTeur</p> <p>Dictionnaires et imagiers</p>	<p>=&gt; ETAGERES</p> <p><b>FLE 446.3 AUT</b>eur</p>
<p>FLE 446.4 + LANgue</p> <p>Méthode de français en langue étrangère</p>	<p>=&gt; ETAGERES</p> <p><b>FLE 446.4 LAN</b>gue</p>
<p>FLE 446.5 + AUTeur</p> <p>Grammaire, syntaxe</p>	<p>=&gt; BACS</p> <p><b>FLE 446.5 + DEB</b>utant</p>



	ou <b>FLE 446.5 + INTermédiaire</b> ou <b>FLE 446.5 + AVAncé</b>
<p><b>446.6 + AUTeur</b></p> <p>Livres pour les formateurs (théorie, didactique de FLE...)</p>	<p>=&gt; ETAGERES</p> <p><b>FLE 446.6 + AUTteur</b></p>
<p><b>446.7 + AUTeur</b></p> <p>Civilisation/Société : documents sur l'aspect culturel de la France et du fonctionnement de ses administrations, l'apprentissage du français à des fins professionnelles dans un contexte particulier</p>	<p>=&gt; BACS</p> <p><b>FLE 446.7 + DEButant</b> ou <b>FLE 446.7 + INTermédiaire</b> ou <b>FLE 446.7 + AVAncé</b></p>
<p><b>446.8 + AUTeur</b></p> <p>Usage du français oral et précis de vocabulaire</p>	<p>=&gt; BACS</p> <p><b>FLE 446.8 + DEButant</b> ou <b>FLE 446.8 + INTermédiaire</b> ou <b>FLE 446.8 + AVAncé</b></p>
<p><b>446.9 + AUTeur</b></p> <p>Livres – fictions en français facile</p>	<p>=&gt; ETAGERES</p> <p><b>FLE 446.9 + AUTeur</b></p>

## 2 Annexe. Note sur l'organisation du fonds FLE dans les médiathèques M. Duras et d'Aubervilliers

### Bibliothèque M. Duras

- Les méthodes Langues étrangères avec CD classées ensemble.
- Avec les méthodes seulement audio, type Assimil.
- Les méthodes FLE rangées de face. Plus accessible.
- Méthode FLE regroupées dans pochette plastique. Pratique.
- Signalétique efficace : en grand « Français langue étrangère » sans sigle.
- Ensuite le fond en lui-même :

Les méthodes classées par niveau , séparées par des intercalaires :

FLE débutant → ML FLE 1 CD

FLE intermédiaire → ML FLE 2 CD

FLE avancé et pro → ML FLE 3 CD

FLE examen → ML FLE EXAMEN

- Les autres méthodes sans CD, également celles avec un sujet spécifique cotées en 448 (ex FLE et entreprise)
- Les autres langues cotées en 499 + nom d'auteur

### Aubervillier

méthodes FLE classées en 448 + titre collection

et en 448 + nom d'auteur



**3 Annexe. Tableau statistiques des étudiants internationaux à la FST et à l'IUT**  
**Étudiants internationaux francophones et allophones à l'IUT (2014-2015)**

NATIONALITES	Année 1	Année 2	Total IUT	FRANCOPHONES
CHINE POP	45	2	47	
GABON	3		3	F
ILE MAURICE	1		1	F
LIBAN	1		1	F
MAROC	5	2	7	F
MEXIQUE	2		2	
THAILANDE	2	1	3	
YEMEN	2		2	
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>66</b>	

<b>FRANCE</b>	<b>899</b>	<b>484</b>	<b>1383</b>	F
---------------	------------	------------	-------------	---

**ETUDIANTS ALLOPHONES A L'IUT**

NATIONALITES	Année 1	Année 2	Total IUT
CHINE POP	45	2	47
MEXIQUE	2		2
THAILANDE	2	1	3
YEMEN	2		2
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>54</b>

## Étudiants internationaux à la FST (2014-2015)

NATIONALITES	L 1	L 2	L 3	TOTAL LICENCE	M 1	M 2	TOTAL MASTER	Doctorat	FRANCOPHONES	TOTAL LICENCE+ MASTER
ALGERIE					11	14	25	4	F	25
BENIN	3			3	1	1	2		F	5
BRESIL			3	3	3		3			6
BURUNDI		1		1					F	1
CAMEROUN		1		1	3	4	7		F	8
CANADA								2	F	
CHINE POP	1			1	3	3	6			7
COLOMBIE						2	2			2
COMORES	2			2					F	2
COTE D'IVOIRE	2			2	2	1	3		F	2
EGYPTE	1			1						1
ESPAGNE			1	1		1	1	1		2
GABON	2	1		3	1	2	3		F	6
GDE BRETAGNE								1		
GRECE								1		
GUINEE					2		2		F	2
GUINEE BISSAU					1		1			1
ILE MAURICE	20	33	29	82					F	82
IRAN						1	1			1
ITALIE		1		1	5		5			6
LIBAN	1			1	5	3	8	7	F	9
LUXEMBOURG		1		1					F	1
MADAGASCAR			1	1				1	F	1
MALAISIE								1		
MALI					1	1	2		F	2
MAROC	8	5	35	48	11	23	34	5	F	82
NIGER						1	1		F	1
PHILIPPINES								2		
REP. TCHEQUE								1		
RWANDA					1	3	4		F	4
SENEGAL		1	1	2	3	4	7		F	9
SUISSE		1		1					F	1
TAIWAN								1		
TANZANIE					1		1			1
TCHAD					2		2	1	F	2
TOGO	1			1		1	1		F	2
TUNISIE	2	1	15	18	12	10	22	6	F	40
VANUATU	2			2					F	2
VENEZUELA						2	2	1		2
VIETNAM					4	2	6	3		6
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>85</b>	<b>176</b>	<b>72</b>	<b>79</b>	<b>151</b>	<b>38</b>		<b>327</b>
FRANCE	1217	262	235	1714	179	116	295	209	F	2009



## Étudiants allophones à la FST (2014-2015)

NATIONALITES	L 1	L 2	L 3	TOTAL LICENCE	M 1	M 2	TOTAL MASTER	Doctorat	TOTAL LICENCE+ MASTER
BRESIL			3	3	3		3		6
CHINE POP	1			1	3	3	6		7
COLOMBIE						2	2		2
EGYPTE	1			1					1
ESPAGNE			1	1		1	1	1	2
GDE BRETAGNE								1	
GRECE								1	
GUINEE BISSAU					1		1		1
IRAN						1	1		1
ITALIE		1		1	5		5		6
MALAISIE								1	
PHILIPPINES								2	
REP. TCHEQUE								1	
TAIWAN								1	
TANZANIE					1		1		1
VENEZUELA						2	2	1	2
VIETNAM					4	2	6	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>35</b>



## **L'accueil des publics non francophones en bibliothèque**

---

Dans un territoire de mixité sociale avec une forte tradition d'immigration, la bibliothèque de Montreuil, a décidé d'orienter une partie de ses actions vers les personnes non francophones. En quoi consiste l'accueil de ces publics qui sont par ailleurs souvent éloignés des références habituelles des bibliothèques ? Ce rapport essaie d'apporter des réponses à cette question en mettant en discussion les éléments principaux apparus au cours du stage. Ainsi, j'examine le contexte de la bibliothèque avant de caractériser ce public, puis je décris les actions mises en places et enfin je fais état de certaines réflexions liées à ce sujet. La dernière partie relate la mission effectuée lors du second stage. Elle consistait à construire une représentation statistique des étudiants internationaux non francophones inscrits à la Faculté des sciences et techniques et à l'IUT de Limoges afin d'établir des propositions visant à améliorer leur accueil.

---

Mots-clés : publics non francophones ; public allophones ; publics éloignés ;

## **The reception of non-French speakers in library**

---

In a territory of social diversity with a strong tradition of immigration, the library of Montreuil choose to move a part of its missions toward non-French speakers. What is the reception of these publics who are often distanced from library's references cultural ? This report tries to answer this question by arguing about essential elements that appeared during this work experience. This way, the report mentions the library environment, it tries to characterize its public, to describe the actions and it tries to account for reflections about this subject. The last part of it tells about my mission in my second work experience. It was to make a statistic representation about international non-French speakers students in the Faculté des Sciences and IUT of Limoges, in order to make propositions to improve the reception of the students mentioned above.

---

Keywords : non-French speakers, distanced from library's reference