



Asociación Málaga Acoge  
C/ Bustamante S/N  
CP 29007- MALAGA  
Tel-fax 952 393200  
malaga@acoge.org  
<http://www.malaga.acoge.org>

FEDERADA EN :



**PRIMERA CONFERENCIA INTERNACIONAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL  
Málaga, 30- 31 de mayo de 2002**

Material de trabajo – Massimo Bortolini

**BALISES POUR UN CENTRE DE RESSOURCES  
INTERCULTUREL, ou l'écrit doit-il rendre la présence de l'Autre  
acceptable? Ou encore l'écrit doit-il rendre l'immigration positive? -**

Dans cette intervention, je propose de baliser le rôle d'un centre de ressources interculturel, son fonctionnement, son contenu, ses actions, les types de collaboration qu'il peut susciter. Par centre de ressources interculturel, j'entends un lieu où sont réunis, physiquement, des documents (écrits, audio-visuels, sonores), des informations (répertoires, fichiers, etc...), des personnes ressources internes et/ou externes, abordant les réalités et les phénomènes relevant de l'interculturalité, définie ici comme la tentative de rendre compte de la réalité complexe des contacts entre groupes humains, des interactions entre individus de cultures différentes. Pour ce faire, je partirai de l'exemple du centre de documentation du CBAI, cela pour d'une part pouvoir illustrer concrètement mon propos, et d'autre part, pour pouvoir indiquer en quoi le contexte (historique, politique, culturel, professionnel) dans lequel est créé et existe un centre de ressources interculturel est déterminant.

**I. Comment et quoi répondre ?**

Ce que je dirai ici s'appuie sur une pratique - certes courte de 15 années d'activités au Centre Bruxellois d'Action Interculturelle. Ce Centre a comme finalité, je serai synthétique, de favoriser une connaissance objective des phénomènes migratoires, des populations qui en sont issues et de contribuer ainsi à de meilleures relations entre les différentes communautés vivant en Belgique.

D'emblée, je vous dirai, qu'à mon sens, un centre de ressources spécialisé ne peut se concevoir de manière autonome, il n'a de raison d'être que s'il s'insère dans un ensemble d'activités et de services. Concrètement, le CBAI propose quatre types d'activités pour mener à bien sa mission : formation, information, diffusion de productions artistiques et culturelles, contacts et suivi des associations. Ces différents secteurs se complètent et se nourrissent l'un l'autre, notamment à



travers le centre de documentation.

Ce qui distingue, un centre de documentation d'une bibliothèque publique c'est sans doute l'usage interne de ses documents, mais lorsqu'il est accessible au public - et c'est notre cas - son rôle est semblable. C'est le contact avec l'extérieur que je propose de développer ici.

Lors de la création du centre de documentation la volonté d'apporter au public des outils de références dans la connaissance de l'immigration était clairement marquée.

Pour mener à bien cette mission, le centre de documentation dispose aujourd'hui d'environ 30.000 documents en accès libre qui tâchent de couvrir tous les domaines qui peu ou prou touchent aux phénomènes migratoires, principalement en Europe. Le public - environ 1500 personnes contactent le C.D. chaque année - est composé essentiellement d'étudiants des niveaux secondaire et supérieur, universitaire compris, de professeurs travaillant dans tous les niveaux, du fondamental au supérieur, de travailleurs sociaux au sens large - de l'animateur bénévole au responsable d'association -, de chercheurs et de simples curieux.

Mais revenons au titre : Balises pour un centre de ressources interculturel ou l'écrit doit-il rendre la présence de l'Autre acceptable? Ou encore l'écrit doit-il rendre l'immigration positive?

Dans ma pratique quotidienne, on me demande de répondre à toutes sortes d'interrogations. Au fil des ans, il en est une qui a fini par prendre de plus en plus de place "Auriez-vous des documents qui montrent l'apport positif de l'immigration ?" De qui et de quoi parle-t-on ? On n'en sait souvent rien, mais on veut des documents qui montrent que l'immigration est un plus pour la Belgique.

Bien sûr qu'elle est un plus. Economique. Démographique. S'il faut parler d'apport positif de l'immigration, il faut s'en tenir à cela. Que l'on n'y mêle rien d'autre. Si on a fait venir ces personnes, ce n'est bien sûr pas pour qu'elles n'apportent ou ne rapportent rien. Au contraire. Et elles ont donné (donnent encore), et plus qu'à leur tour. Que voulez-vous qu'elles donnent de plus ? Et pourquoi?

C'est souvent ce que je tente de répondre, avec plus ou moins de patience. Et la réaction est aussi souvent l'étonnement. "Comment? Vous n'avez rien ?"

Là n'est pas la question. Il faudrait cesser de penser la présence des autres comme un plus, comme devant rapporter quelque chose. Pourquoi faut-il qu'ils rapportent quelque chose en plus à la Belgique ? Demande-t-on aux Belges ce qu'ils (r)apportent à la Belgique ? Doivent-ils justifier leur présence, leur existence par ce plus? Il faut considérer les autres pour ce qu'ils sont - des personnes avant tout - plutôt que pour ce qu'ils pourraient être.



De nombreux écrits montrent comment l'Occident a réduit l'Autre à autrui, comment l'altérité est ramenée à ce que l'on connaît, à ce que l'on maîtrise. C'est peut-être ce qui sous-tend le concept d'intégration, qui n'est en fait que la mise en acte politique de cette philosophie. Ce qui est radicalement différent sera gommé, rejeté voire interdit. On intégrera ce qui nous convient, ce qui nous ressemble.

Alors, sans doute que pour admettre l'autre, c'est-à-dire soi, c'est-à-dire s'admettre, il faut y voir du positif. Ce qui est négatif, ce qui ne nous plaît pas, on le rejette. On l'expulse. Michel Meyer, dans son livre sur l'insolence, en donne une belle illustration: "L'insolence dit-il c'est la différence qui insupporte: c'est l'autre dans sa plénitude d'autre. Elle tient davantage à ce qu'il est qu'à ce qu'il fait : il est la différence et à ce titre, il fragilise ceux qui nourrissent leur identité de celle des autres, lesquels participent du même jeu. La réussite du Juif ou du Turc, voire sa simple présence, peut représenter une insolence. Mais le plus souvent cette insolence s'exprime dans l'indépendance mentale ou intellectuelle à l'égard d'autrui, dans le refus de l'envie de ceux qui envient et qui cherchent ainsi confirmation de leur propre existence. Par ce refus, ils se sentent dépossédés du miroir où ils espèrent trouver la consistance qu'ils n'ont pas par eux-mêmes".<sup>1</sup>

Car, et c'est paradoxal, cette volonté de mieux, de plus apporté par les autres rend difficile les relations que nous pouvons avoir avec eux. Autant, il s'agira pour les uns de dénoncer les avantages supposés que retirent les migrants de leur présence dans le pays d'accueil, autant, pour les autres, il s'agira de montrer que leur présence est un enrichissement (avant tout culturel) pour la collectivité.

Face aux migrations importantes qui vont avoir lieu, face à l'arrivée massive de personnes qui fuient leur pays pour diverses raisons et qui viendront "prendre ce bien-être, ce luxe" que nous considérons comme allant de soi et qu'ils n'ont pas chez eux, quelles conséquences une question comme "Quel est l'apport positif de l'arrivée de ces gens en Belgique?" peut-elle entraîner?

Le mot interculturel peut se définir comme la tentative de rendre compte de la réalité complexe des contacts entre groupes humains et des interactions entre individus de cultures différentes.

Si l'on trouve un attrait aussi large pour ce concept - l'édition est pléthorique - il faut bien dire qu'il trouve naissance dans un événement particulier qui est l'immigration de personnes vers les sociétés du Nord. Et c'est au moment où il apparaît comme une évidence que les communautés issues des différentes migrations resteront que va se réfléchir l'interculturel. Cela ne va pas sans poser quelques questions sur la pertinence de cette réflexion. Nous le verrons plus loin. Car si la diversité culturelle de notre société est évidente, tout aussi évidente est la diversité culturelle au niveau européen ou mondial; pourtant ce n'est pas de celle-là dont il sera question lorsqu'on

---

<sup>1</sup> De l'insolence - Grasset, 1995



parlera d'interculturel. Ainsi, et paradoxalement, ce n'est pas avec la mondialisation des échanges, ce que rapidement on a appelé le village global, alors que par exemple 70% de la population mondiale n'a jamais utilisé le téléphone, village global, terme qui correspond au regard de l'occidental sur le reste du monde et sa volonté de connaître ce qui s'y passe(ra)it, ce n'est pas cela qui donne naissance à la réflexion interculturelle, ou du moins pas aussi largement.

Aborder et réfléchir l'interculturel uniquement à partir de l'immigration est erroné et réducteur. L'immigration, comme phénomène, a longtemps été considéré en terme de force de travail, or ce sont bien évidemment des hommes et des femmes constitués de cultures, de valeurs et de visions du monde. Cette banalité, qui a mis longtemps à être perçue, est vécue de manière souvent négative par les sociétés européennes habituées à se considérer comme le centre du monde ou en tous cas comme l'état le plus avancé de la civilisation.

Cette vision de l'interculturel entraîne deux dangers. Le premier est que l'interculturel se présente comme une demande de connaissances partielles et ponctuelles sur l'autre afin de mieux le modeler à nous-mêmes. Le second, qui est l'exact contraire du premier, consiste à enfermer l'autre dans une différence totale, ce que l'on appelle le droit à la différence. Dans les deux cas, l'interculturel est posé et pensé à partir de l'autre et pas de soi. C'est l'autre qui pose problème et qu'on évalue, pas soi.

L'immigration est un sujet sensible, parce qu'il est vécu comme extérieur à nous. Aussi longtemps qu'elle sera vécue comme quelque chose à part, de non-constitutif de nos sociétés, aussi longtemps que les Etats européens ne se considèreront pas comme terres d'immigration, le débat sera biaisé.

Tant la société belge que l'immigration, comme composante de celle-ci, évoluent et changent de par les rapports qu'elles entretiennent. Les termes du débat sont souvent posés avec la société d'un côté et l'immigration de l'autre; celle-ci étant quelque chose à modifier et à intégrer dans un ensemble inchangé, immuable. Or ce qui se passe est tout autre: dès le début de l'immigration, la société belge a changé constamment; c'est l'inverse qui aurait été étonnant. L'espace social, et la société dans son ensemble, plus qu'un lieu d'intégration ou de répartition, devrait être un lieu de négociation. Doit-on encore exiger de l'étranger (ou considéré tel) une soumission permanente comme gage d'intégration? Pourquoi considérer les communautés étrangères comme composantes en plus ou en trop? Celles-ci composent la société de manière égale et si la société évolue, tous les acteurs de cette évolution ne sont-ils pas partie intégrante d'un tout?

Dans un contact, dans une rencontre entre personnes de cultures différentes, il faut, non pas qu'elles soient identiques ou égales mais qu'elles aient le même statut de légitimité, un accès identique à la parole, sinon il ne peut formellement avoir rencontre ou échange. Rien ne sert de s'émerveiller de la rencontre de ces personnes issues d'univers culturels différents si cela aboutit à la négation de fait d'un de ces deux univers et qu'il n'en subsiste qu'un. Chaque culture est une



tentative de répondre au mystère de la vie et du monde par une organisation et la mise en place d'institutions particulières qui valent dans un lieu et un temps particuliers. Or, on observe une tendance forte à faire sienne la réponse.

Une autre tendance des rencontres interculturelles, est de vouloir qu'elles se passent bien. Et lorsque ce n'est pas le cas, ce sera souvent à cause des « aberrations » de la culture des autres. L'interculturel, parce qu'il se veut une réponse à un problème particulier, doit bien se passer et ne peut soulever plus de problèmes qu'il n'est sensé en résoudre.

Le rôle d'un centre de ressources interculturel est de faire prendre conscience de cela. Aussi plutôt que de répondre aux questions et demandes qui me sont faites, je reformule autant de questions/demandes afin de relativiser ce qui fort souvent relève du préjugé ou de la connaissance partielle mais assurée et certaine de celui/celle que j'ai en face de moi.

Cela est particulièrement évident dans les demandes qui concernent la culture des immigrés. J'y ai déjà fait allusion auparavant. La culture, lorsqu'il s'agit d'immigrés est toujours considérée dans la perspective ethnographique d'une culture traditionnelle ou archaïque dont serait porteur chaque immigré et qui expliquerait son comportement: ils sont comme ça, ils ont ça dans le sang. Alors que la culture des autochtones est, elle, synonyme de civilisation, de progrès et de beaux-arts. Les uns étant consommateurs et conditionnés, les autres producteurs et novateurs. La "culture d'origine" n'expliquera pas le comportement des jeunes issus de l'immigration, si ce n'est de manière partielle. Ce qu'il est important de souligner, c'est qu'en procédant de cette distinction culture d'origine traditionnelle/culture locale évolutive, on fige les "autres" dans un moule culturel unique, alors qu'en réalité dans chaque communauté existent des micro-cultures à l'intérieur desquelles se meuvent de nombreuses contradictions (âge, sexe, nationalité,...). Alors que l'individu serait ici unique et différent de chacun, l'étranger serait lui une composante identique à toutes les autres de son groupe et le représenterait sans la moindre nuance dans un modèle figé et immuable d'une culture "folklorisée".

Et la tendance est grande aujourd'hui d'ethniciser les comportements, et dans cette optique il est dangereux de s'en remettre à cette ethnicité toute puissante qui expliquera qu'il n'y a rien à faire et que seul le temps et la patience arrangeront les choses, on assiste au retour d'un certain naturalisme. C'est qu'après l'économique et le culturel l'ethnique pourrait bien être la nouvelle forme du racisme.

Je ne voudrais pas donner le sentiment que tout ce qui se dit sur l'immigration est erroné et qu'il serait du pouvoir d'un centre de ressources de remettre les choses en place. Mais il doit tâcher de donner un maximum d'informations les plus objectives possibles afin que chacun puisse se faire une idée juste de ce qu'est l'immigration, de ce que ce sont les communautés qui en sont issues, etc...



Un des problèmes qui se pose à nous est le manque de documents dans certains domaines ; par exemple en histoire de l'immigration il est manifeste qu'il s'agit d'un domaine mal connu, sur lequel un grand nombre de personnes ont des idées très vagues, voire fausses. Et pourtant, le premier livre grand public sur l'immigration en Belgique a été publié en 1992! près de 20 ans après l'arrêt de l'immigration. La connaissance de cette histoire permet bien souvent de tordre le cou à nombre d'idées reçues: par exemple le mythe de la Belgique terre d'asile, les travaux de Franck Caestecker sur le sort et le statut des réfugiés, juifs, entre les deux guerres sont plus que révélateurs, malheureusement ils ne sont quasiment pas disponibles!, ou encore la participation des étrangers à la résistance belge durant la Seconde Guerre mondiale.

C'est également le rôle d'un tel centre que d'attirer l'attention sur ces événements peu ou mal connus. Loin de moi l'idée de voir un étranger derrière chaque événement important, c'est une tendance que l'on trouve parfois ; mais il faut reconnaître que ces événements font partie de l'histoire de la Belgique (ou des pays d'accueil), et ne constitue pas un chapitre à part; ce qui est malheureusement encore le cas. Cela a-t-il encore un sens de parler d'immigration, alors que voici bientôt 30 ans qu'elle a officiellement été stoppée? Oui, si on considère le phénomène comme structurel et constitutif de nos sociétés. Non s'il s'agit de renvoyer l'autre (je jeune d'origine immigrée en particulier) à un ailleurs qui n'existe pas ou plus pour lui.

Il est un type de livres particulièrement dérangeant - à mon avis - qui sous forme de dictionnaire, par exemple, compile tous les étrangers ou immigrés illustres ou autres vedettes d'origine immigrée qui apportent tellement à leur nouveau pays. Au risque de me répéter c'est l'exemple même de ce qu'il ne faudrait plus faire. Bien sûr l'immigration donnera des personnes hors du commun ce n'est finalement qu'une question statistique (sur X personnes émergera X% de ceci ou de cela) et c'est l'inverse qui est étonnant. Cela revient finalement à s'étonner qu'ils puissent faire de bonnes choses... Si un étranger doit servir d'exemple, il doit l'être pour tous.

C'est en substance dans cette direction que nous avons collaboré à un répertoire de personnes et d'associations ressources destiné aux journalistes; dont le propos était fort simple. Partant du constat que les personnes d'origine étrangère n'étaient souvent sollicitées par les médias que lorsque cela avait trait à leur origine - on invitera par exemple des jeunes d'origine étrangère s'il s'agit d'un débat sur la délinquance et pas s'il s'agit d'un débat sur la jeunesse, le répertoire a voulu recenser un maximum de personnes en relevant leur différents domaines de compétences. Le but étant de pouvoir interviewer ou inviter un libanais, non pas pour parler de son identité ou de la guerre civile au Liban, mais pour parler du génome humain et des manipulations génétiques. C'est finalement reconnaître ce type d'apport qui serait positif, et non pas seulement s'émerveiller de la variété des plats que nous propose un autre libanais. C'est ce type de démarche que nous voudrions promouvoir. C'est dans ce sens que nous souhaiterions travailler, c'est-à-dire montrer qu'il faut penser la société comme un ensemble dont l'immigration (terme générique) fait partie et



transforme.

## II. Collaborer avec des bibliothèques publiques

Cette partie se fonde sur un travail de plusieurs années avec des bibliothèques et des bibliothécaires, in situ avec des équipes ou dans le cadre de formation continuée au Ministère de la Culture. Ce travail concerne tant la formation à l'accueil des publics "difficiles", de la gestion de la diversité des publics dans un service public, que de la pertinence de la création et de l'animation d'un fonds multiculturel.

Les questions qui généralement se posent dans le cadre des bibliothèques publiques, et qui renvoient à la conception des Etats comme terres d'immigration ou non, concernent d'une part les fonds et les collections spécifiques, par exemple : faut-il posséder des collections spécifiques par communauté? ; faut-il instaurer une politique de quotas en fonction de l'importance démographique des populations? ; faut-il acquérir des collections en langues étrangères? ; faut-il engager un personnel spécifique capable de comprendre et de choisir les ouvrages en langues étrangères? ; faut-il privilégier l'achat de magazines et de journaux? ; faut-il privilégier l'Internet, notamment les sites dans les langues des personnes auxquelles on s'adresse? ; et d'autre part les actions et animations spécifiques, avec des questions telles que : faut-il prévoir des cours de langues dans la bibliothèque? ; faut-il prévoir des expositions et des conférences? ; faut-il adapter le mobilier et la décoration? ; faut-il engager un personnel spécifique, par exemple de type; médiateur? ; faut-il prévoir un lieu de rencontres et d'échanges pour les nouveaux arrivants? Parmi de nombreuses autres questions, elles ont permis de s'interroger sur ce que représentent symboliquement la bibliothèque publique et sur les moyens de collaborer avec elles.

Une bibliothèque et les collections qu'elle renferme sont le reflet de la communauté qu'elles représentent<sup>2</sup>. Cette affirmation rend à la fois compte du fait qu'une bibliothèque est un lieu qui symboliquement indique quelle est la culture commune à un groupe à un endroit donné et de la nécessité de rendre ce lieu concordant avec la communauté qu'il dessert. La bibliothèque et les collections proposées reflétant le public dans ses différentes et diverses dimensions, en ce y compris les minorités et les communautés étrangères et/ou issues de l'immigration.

Si dans les pays ne se reconnaissant pas terre d'immigration, cela n'est actuellement que rarement le cas, on peut rêver et certains imaginent la bibliothèque du XXI<sup>e</sup> siècle<sup>3</sup> et proposent les moyens de la créer<sup>4</sup>. Les bibliothèques publiques devraient avoir pour objectif de répondre aux besoins de

<sup>2</sup> John H Mohi, services aux Maori, National Library of New Zealand, in : 65<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference, 1999 - [www.ifla.org](http://www.ifla.org)

<sup>3</sup> Philip Gill, The Library Association : Recommandations pour les bibliothèques publiques du XXI<sup>e</sup> siècle in : 66<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference, 2000 - [www.ifla.org](http://www.ifla.org)

<sup>4</sup> Les communautés multiculturelles - Directives pour les bibliothèques - IFLANET, 1998 - [www.iflanet.org/VII/s32/pub/guide-f.htm](http://www.iflanet.org/VII/s32/pub/guide-f.htm)



leurs usagers; les bibliothécaires ont parfois le travers de décider quels services et quels documents doivent être fournis sans chercher à définir ce que souhaitent les usagers potentiels, alors que ce sont ces derniers qui financent en grande partie la bibliothèque, notamment par leurs impôts.

La bibliothèque publique est avant tout un service de proximité destiné à satisfaire les besoins de la population locale. Nous insistons sur la nécessité d'analyser les besoins de la communauté et d'associer les usagers dans la prise de décision : avec l'expertise et l'expérience du bibliothécaire : ce sont les éléments fondamentaux pour définir le profil de la bibliothèque. Le bibliothécaire doit rassembler de l'information sur la population, son organisation, ses caractéristiques sociales et économiques afin d'évaluer ses besoins. Il devrait réaliser régulièrement des enquêtes sur les usagers et les non-usagers de la bibliothèque. Un principe fondamental de la bibliothèque publique est qu'elle doit être à la disposition de tous, et pas seulement pour des adultes "du cru" sans problèmes de santé et cultivés qui peuvent venir à la bibliothèque.

Nous n'allons pas développer ici les directives proposées par l'IFLA voici quelques années, nous vous renvoyons au texte lui-même<sup>5</sup> (voir annexe). Cependant, il est un fait certain que la mise en pratique de ces directives, donc d'un ensemble de transformations, nécessitent un accompagnement, voire une formation. Ici également, l'apport d'un centre de ressources interculturel peut s'avérer fort utile, en particulier dans tout ce qui concernera les interactions entre personnes : professionnels et lecteurs, autochtones et allochtones, lettrés et non lettrés, etc... que ce soit dans le décodage d'éventuels comportements, chocs culturels ou de mise en situation de menace identitaire professionnelle.

En effet, il est important, à partir du constat de proximité, d'ouverture, de correspondance de la bibliothèque à son environnement, de se pencher sur les changements que cela entraîne dans le travail bibliothéconomique proprement dit et, surtout, sur les interrelations entre personnes. Changements sociologiques et démographiques : réussite scolaire et ouverture à d'autres publics plus diversifiés (actions sociales, ouvertures sur le quartier, etc...) ; changements technologiques : attentes et demandes du public se précisent et entraînent une nécessité de spécialisation chez les bibliothécaires et aussi une capacité à initier voire former les publics à ces nouvelles technologies (important pour les primo-arrivants) ; changements dans les politiques urbaines promues par les pouvoirs publics : demandes de partenariat, de collaboration avec des acteurs du terrain social et culturel, arrivée de nouveaux professionnels peu ou pas formés au travail en bibliothèque (emplois jeunes, plan Rosetta, par ex.)

A partir de ces constats, il s'agit non pas de s'interroger sur ces changements et ces (nouveaux) publics et de leurs usages dans la bibliothèque et sur les bibliothécaires, mais de s'interroger sur son appréhension au(x) changements, ce travail doit permettre de dégager des a priori et des

---

<sup>5</sup> idem





préjugés, car il est important de dégager l'identité professionnelle que chacun de nous possède et représente afin de percevoir ce qui dans cette identité, et donc dans cette évidence, peut entrer en contradiction et en opposition avec des demandes, des changements, qui mettent à mal cette identité professionnelle et donc ces évidences.

Il peut être utile, pour traiter de ces transformations, d'aborder le concept de la menace à la face et de la menace identitaire du professionnel, notamment à partir des travaux d'Erving Goffman. Ces menaces résultent d'une part du décalage entre le scénario attendu et le scénario reçu, et d'autre part de la mise à mal des piliers de l'identité (unité, continuité, autonomie, cohérence et valorisation) chez les professionnels occupés en bibliothèque, ou en centre de documentation.

A titre d'exemple, voici, illustré, le travail d'une année avec une bibliothèque de quartier à Bruxelles, qui a connu, au fil des années des changements de publics et de demandes, qui ont mis à mal le cadre de travail de la bibliothèque et la fonction de ses employés.

### **D'un public indésirable dans l'espace bibliothèque**

Soit une bibliothèque publique dans un quartier populaire de Bruxelles. Un quartier où la population se compose de Belges, plutôt âgés et d' "immigrés" plutôt jeunes. Une bibliothèque qui en moins de dix ans a vu son public changer et atteindre un nombre difficilement gérable par le personnel qui lui aussi a au fil des années fortement changé. Une bibliothèque dont le personnel, exclusivement belge, n'habite pas le quartier, conçoit son métier soit comme une médiation entre un support quelconque d'information et un lecteur X, soit comme une entrée dans le monde merveilleux de la lecture, la bibliothèque étant une sorte de caverne d'Ali Baba.

Or donc, depuis quelques mois, l'atmosphère se dégrade. Des adolescents et pré-adolescents viennent régulièrement perturber le fonctionnement normal de la bibliothèque. Harangues, insultes, crachats, bagarres, chahuts organisés, provocations... se succèdent et atteignent des proportions qui remettent en cause le fonctionnement de la bibliothèque, le consensus entre lecteurs et bibliothécaires, les rapports entre lecteurs, à terme l'image même de la bibliothèque.

Dans un premier temps, il est fait appel à la police, puis à des animateurs de rue du quartier. Cela n'a pas suffi à détendre l'atmosphère et à rassurer les bibliothécaires. Et ainsi, puisque les jeunes qui posent problèmes sont "d'origine immigrée", marocains pour la plupart, pourquoi ne pas prendre le mal par les racines (culturelles), car c'est bien connu s'ils se comportent mal...

### **Un public inattendu**



Pendant trois mois, nous sommes intervenus, à la demande de la bibliothèque de Schaerbeek, dans le cadre d'une formation à la communication et à la négociation interculturelles. Il ne sera pas question d'entrer ici dans les détails de cette formation, mais à partir de ce que disent des fonctionnaires publics -- les bibliothécaires -- sur des jeunes "immigrés", de constater ce que cela peut révéler sur la manière dont est accueilli et considéré ce public dans le service public en général ; la bibliothèque demeurant, selon nous, une heureuse exception malgré tout.

Un des exercices révélateurs lors de la formation fut de demander aux bibliothécaires de représenter par un dessin la manière dont ils voient leur métier. En résumé, on trouvait sur les dessins un univers clos dans lequel le bibliothécaire et le livre sont centraux, un environnement (le quartier) flou, mal défini et un public indéterminé ou menaçant. Il en ressort un sentiment assez angoissant. Et c'est finalement de cette angoisse que nous aurons à traiter.

"Quand je l'ai vu arrivé, un grand type, environ 18 ans, un type à problèmes, j'ai tout de suite vu que cela tournerait mal". Ce fut le cas. Cette petite phrase d'un des bibliothécaires est révélatrice d'un état d'esprit qui, s'il n'est pas général, est présent à des degrés divers.

Lorsque les choses ne se passent pas bien pour une institution dans ses rapports avec le public, elle décidera de "changer" les choses. Attention, ce n'est pas lorsque le public ou l'utilisateur n'est pas satisfait que les choses doivent changer, mais lorsque d'une manière ou d'une autre ceux-ci manifesteront leur(s) insatisfaction(s) et perturberont le bon fonctionnement des services. Et lorsqu'il s'agira de publics "ethniquement différents", on remarque trois options : la formation du personnel à la culture de l'autre ; l'engagement de personnes issues du même milieu ou le recours à un médiateur. Nous ne nous prononcerons pas sur les avantages et les inconvénients de ces options, sauf à souligner que prendre en compte la seule origine ethno-culturelle des causes, des effets et des solutions ne pourra qu'entraîner des mesures insatisfaisantes pour chacun.

Dans le cas de la bibliothèque, où la première option fut choisie, lorsque nous en sommes venus aux solutions à envisager pour améliorer la situation, les bibliothécaires mirent en avant : limiter le nombre de lecteurs lors de certaines séances ; resserrer le règlement en le réexpliquant et en étant solidaire dans son application ; mieux marquer l'appartenance à la bibliothèque des zones "floues" telles les escaliers, les seuils, ... : rendre le lien plus convivial, ... Des mesures qui avant toute chose préservaient le personnel et visaient à améliorer ses conditions de travail. Cela est bien sûr fort important, mais l'impasse est faite sur des demandes implicites mais claires que font certains (jeunes) lecteurs : pouvoir travailler en groupe à leurs devoirs, alors que le travail scolaire est interdit et que les tables de la salle de lecture ne disposent que d'une seule chaise... ; disposer d'un lieu où se retrouver pour discuter, par exemple.

Il semble bien que lorsque quelqu'un pénètre dans un service public, il doive avant tout se soumettre à un règlement, à des normes, qui bien souvent ne le concernent pas et ne tiennent pas



(toujours) compte de ses besoins et de ses attentes. Banale constatation. La bibliothèque fonctionne pour un "lecteur" idéal qui n'existe sans doute pas. Un lecteur qui viendrait sagement emprunter et lire. Outre que livre et lecture ne constituent plus la seule source de savoir et d'information, et ont par là même perdu de leur pouvoir et le bibliothécaire et la bibliothèque de leur prestige, le lieu bibliothèque constitue désormais pour certains le seul endroit où pouvoir se rencontrer, se réunir et travailler (école, maison de jeunes leur étant fermés), voire un lieu de pouvoir à investir parce que faisant désormais moins peur. Un lieu qui comme d'autres -- écoles, rues -- peut convenir à la manifestation d'une frustration grandissante, parce que désormais accessibles et symboliquement forts. Il s'agit bel et bien d'une prise de possession du lieu. Mais allez expliquer cela... Allez dire à des bibliothécaires que ce qui se passe relève peut-être d'une renégociation sociale et spatiale de la part de ces jeunes. Une revendication qui désormais se manifesterait ouvertement. Cela n'entre pas dans le cadre de référence utilisée par ces personnes, et elles utiliseront plutôt le cadre "culturel" -- entendu ici dans le sens d'origine nationale -- pour appréhender les jeunes qui les dérangent. Ce qui apparaît clairement, c'est que la bibliothèque publique (mais aussi l'école, la crèche, ...) se voudrait coupée de tout environnement, voudrait ignorer la réalité du quartier où elle se trouve, être un espace neutre, aseptisé, quitte à ne pas tenir compte des lecteurs qui en sont issus. Il s'agira de lecteurs -- idéalisés -- avant de s'agir de personnes. Les lecteurs entrant dans le cadre de référence bibliothèque, les personnes en étant absentes.

## **Discriminer sans le dire**

Dans le contexte du service public, la personne étrangère, l'immigré, l'Autre, le différent de celui que l'on attend dérangera. Il n'entrera jamais dans la "bonne" catégorie. Il ne sera jamais comme il faut. Pas à l'heure. Pas en ordre. Ne posera pas les bonnes questions. Ne fera pas les bonnes demandes. Ne sera tout simplement pas à sa place. Le public ce n'est pas lui.

La bibliothèque, lieu de l'universel et du multiple par définition, n'est ainsi plus que le lieu du pouvoir, dans le sens d'un ordre établi qui s'affirme par la force de son règlement et l'arbitraire de ses pratiques. Bien entendu, on prendra en compte l'autre, le Maghrébin en l'occurrence, mais à partir de l'imaginaire et des stéréotypes liés au monde musulman et à l'immigration : expositions, romans "beurs",... serviront d'accroches. Ces actions sont positives et doivent être encouragées, mais elles risquent d'enfermer l'Autre, toujours ce même Maghrébin, dans une culture dont par ailleurs, dans le discours politique, on voudrait le voir sortir, comme s'il ne pouvait plus être maghrébin/musulman mais ne pouvait être que maghrébin/musulman. On présentera alors une culture "riche", "raffinée", "fastueuse"... Mais attention, qu'une maman marocaine accompagne pour la première fois ses jeunes enfants à la bibliothèque et s'y déchausse, alors là Madame pas de ça ici : que deux jeunes en viennent aux mains (dans les escaliers !) pour l'honneur d'une cousine, que nenni et allô police ! Et pourtant, prendre en compte la culture de l'autre serait prendre davantage



en compte de tels phénomènes plutôt que de "glorifier" une vision bien occidentale de l'islam qui n'a bien souvent rien à voir avec ce qui pose problème aux bibliothécaires<sup>6</sup>

L'attitude problématique de certains jeunes sera traduite en des termes ethniques -- c'est dans leur culture d'être violent, de ne rien respecter -- mais ne sera jamais ramenée au niveau du quartier, de la culture urbaine des jeunes, de l'injustice sociale qui touchent les jeunes appartenant à certaines catégories. Le bibliothécaire veut bien comprendre... si cela se passe ailleurs. Il sait bien, mais il ne veut finalement pas savoir.

Dans cette formation, il est très vite apparu que le "problème" résidait -- à nouveau banal constat -- avant tout dans l'équipe elle-même. Outre les problèmes de dynamique et de gestion d'équipe, il y a sans doute un manque dans la formation des personnes la composant. Comme dans d'autres lieux, ils n'ont pas été préparés à accueillir des publics diversifiés, avec des demandes, des attentes particulières. Ils attendent quelqu'un qui n'arrivera pas et cela les dérangera. Ce dérangement fera obstacle dans la relation entre les deux parties. L'une ne reconnaissant pas l'autre et le lui reprochant. Et donc, cela n'ira pas, il faudra y remédier, essayer de faire en sorte que les choses s'arrangent et rentrent dans l'ordre.

Il se fait qu'un service public, en ce y compris une bibliothèque, doit d'abord tenir compte du public, des publics, et ce quels qu'ils soient. Il est difficile de faire admettre cela aux fonctionnaires publics. Leur faire admettre pour tout un chacun relève de la gageure. Leur faire admettre pour un public "différent" relève de l'impossibilité, sauf à ne considérer ce public "différent" que dans sa différence et donc de ne pas avoir un service normal à lui rendre, mais un service "différent". Là réside sans doute une manière de discriminer sans le dire. Ne voir dans l'Autre que l'Autre et le traiter autrement. Ne restera à cet autre qu'à disparaître. Soit en quittant le lieu, en ne se faisant plus voir ou en allant se faire voir ailleurs. Soit en ne faisant plus voir sa "différence". Quitte à revoir le règlement.

Accueillir l'Autre reviendra bien souvent à refuser de le voir tel qu'il est et à l'accueillir dans sa seule altérité, dans sa seule différence. Accueillir l'Autre signifiera lui demander d'être ce que nous voulons qu'il soit, c'est-à-dire de n'être pas différent, d'être in-différent. Nous voudrions qu'il soit comme nous ou qu'il corresponde au moins à ce qu'il est censé être. Peut-être est-il impossible d'accueillir l'Autre. Accueillir la différence est impossible, parce que la différence est imprévisible, inimaginable, ou alors elle ne sera qu'imaginée. Et si en fin de compte on ne considérait que ce que l'on croit être différent et non ce qui l'est. On se conformerait ainsi aux stéréotypes nécessaires à l'appréhension, à la compréhension du monde. Face à l'inconnu, face à un inconnu, la tentation est forte de le ramener à ce que nous connaissons, à ce que nous maîtrisons. Que faire d'autre ? Mais l'Autre, l'étranger que l'on accueille est-il différent ou l'imagine-t-on tel ? Est-il différent de nous ou

---

<sup>6</sup> de la même manière, les formations des forces de l'ordre contiendront-elles également une partie explicative sur la culture arabo-musulmane, alors que les problèmes de mauvaises relations entre police et jeunes issus de l'immigration se situent certainement ailleurs.



de ce que nous croyons qu'il est ? Et s'il est différent, en quoi et comment l'est-il ? Ces questions ne sont pas posées et l'Autre, pour être accueilli, devra répondre à toute notre attente, à toutes nos questions et peu importe les siennes. Cela est vrai dans la bibliothèque dont il est question ici, et ce l'est dans d'autres lieux publics où il faudra montrer patte blanche au risque de ne pas être considéré.

### **III. Fonds spécifiques?**

Enfin, la problématique de la création d'un fonds spécifique, ou en tous cas destiné prioritairement à un public particulier se pose régulièrement lorsque l'on aborde la situation des personnes issues de l'immigration, et leur présence en bibliothèque.

Un préalable de s'interroger sur le public dont il est question et notamment sur ce qui le compose. Il est important de rappeler que la bibliothèque publique est avant tout un service de proximité destiné à satisfaire les besoins de la population locale. La connaissance de ce public est donc primordiale. Pour ce qui est du public "étranger" et/ou "issue de l'immigration", le contact et la collaboration avec un centre de ressources interculturel peut s'avérer fort utile.

Ainsi rappeler que les parents ou grands-parents immigrés sont presque exclusivement de personnes de milieu populaire, ouvrier,... peu ou pas lecteur. Un bel exercice peut être d'imaginer un public belge "similaire" vivant dans un pays étranger, sans doute n'aurait-il pas un comportement fort différent.

Ou encore que si pour les jeunes d'origine immigrée, il est sans doute (symboliquement) valorisant de trouver dans une bibliothèque des livres qui parlent d'eux et de leur famille, il faut être attentif au pourquoi on propose ces livres, et être attentifs à ne pas les enfermer dans une identité prescrite, attribuée.

Faut-il des livres en langues étrangères ou d'origine des communautés d'origine immigrée? On peut faire ici les mêmes remarques que pour la connaissance du public que l'on veut desservir - quelle(s) langue(s) parlent-ils? - avec en plus la réalité d'une mauvaise connaissance de la langue, car pour les parents, la langue sera souvent un dialecte et pour les enfants, il y aura eu une transmission incomplète, qui de toute manière sera perturbée par le dialecte parlé en famille. Dès lors, quels documents proposer ?

Enfin, il y a le nouveau public constitué par ce que l'on appelle les "primo-arrivants" (réfugiés, demandeurs d'asile, nouveaux migrants...). Ici, la distinction pourra se faire entre personnes scolarisées et formées et personnes peu scolarisées et peu formées. Pour les personnes peu scolarisées, les remarques concernant la première catégorie de personne demeure valable, et il est



sans doute illusoire de vouloir absolument les toucher. Par compte pour les plus formés, il faut être attentif aux journaux et à l'Internet, qui peuvent être des outils fort utiles pour qui vient de quitter son pays et souhaite être informé de ce qui s'y passe. En effet, la volonté de maintenir des liens est souvent primordial. Cependant, et je renvoie à ce qui est dit en début de texte, il est tout aussi important de pouvoir disposer de documents présentant le pays d'accueil dans toutes ses dimensions pratiques, et cela idéalement dans une langue comprise par ce public. Ici également, le contact et la collaboration avec un centre de ressources interculturel peuvent s'avérer utile. En effet, outre, la connaissance de ce nouveau public, en termes sociologique voire ethnographique, il est aussi important de renseigner les bibliothécaires sur les attentes et les projets de ces nouveaux migrants.

#### **IV. Conclusions**

Quels liens entre Centre de Ressources interculturel, Bibliothèque Publique et cette rencontre? Penser et réfléchir à la constitution et au rôle d'un Centre de Ressources interculturel doit nécessairement passer par penser et réfléchir le contexte et les conditions dans lesquels on le fait, et ce y compris dans une école. Plus clairement, s'il se trouve dans un environnement et un contexte d'intégration par assimilation, il devra en montrer les limites. Aux lecteurs (et aux étudiants et professeurs) qui viennent s'y documenter et aux services publics qui le financent, notamment pour un projet d'assimilation. Les collections - et cela quel que soit le type de matériel - doivent aussi servir à cela. Ne pas conforter mais bousculer les idées reçues.

Cependant, le travail d'un Centre de Ressources interculturel n'aura de sens que s'il s'insère ou est inséré dans un réseau. Réseau interne à l'établissement - association ou école - dans lequel il se trouve. Réseau externe en lien avec des écoles, des universités, des bibliothèques publiques et les services publics en général. Car, et c'est sans doute ce que permet, par définition, le livre et l'espace symbolique qu'il crée, c'est son rôle et de sa capacité de pouvoir indiquer un lieu tiers où la rencontre est envisageable et l'au-delà des ghettos envisagé.