

## Les bibliothèques au service des réfugiés

20 novembre 2017

Un séminaire IFLA présente des actions remarquables menées à travers le monde  
lun 20/11/2017 - 16:45

Par **Mathilde Servet**, chef du service Savoirs pratiques de la BPI (Paris)

Les 16 et 17 août derniers s'est tenu à Berlin, en Allemagne, le congrès de la section «[Services des bibliothèques à destination des publics multiculturels](#)» de l'[IFLA](#), Fédération internationale des associations et institutions des bibliothèques. Il était consacré cette année à la façon dont les bibliothèques peuvent aider les réfugiés dans de différentes étapes de leurs parcours jusqu'à l'intégration citoyenne dans un nouveau pays d'accueil. Comme le soulignait Michael Dowling, dans l'article de *Takam Tikou* «[Si j'étais un oiseau, je réunirais mes enfants et volerais loin d'ici](#)», les actions en bibliothèque en direction des réfugiés se multiplient et elles deviennent pour ceux-ci des instances privilégiées d'accompagnement, des lieux d'échange, de partage, de (re)construction de soi, des relais culturels et sociaux forts, notamment pour les enfants et les adolescents.

Lors de ces journées berlinoises, des invités venus de bibliothèques et institutions culturelles du monde entier ont présenté des projets en cours ou déjà finalisés, afin de nourrir la réflexion sur l'accueil des populations déplacées et de proposer un vivier d'idées concrètes, dans une optique de partage d'expériences et d'enrichissement mutuel.

Les intervenants ont tous souligné l'urgence de la situation. Plus de 65 millions de personnes sont actuellement déplacées contre leur gré dans le monde, parmi lesquels 22,5 millions de réfugiés, 2,8 millions de demandeurs d'asile et 40,3 millions de personnes déplacées au sein de leur pays d'origine, selon le Haut-Commissariat des Nations-Unies pour les réfugiés, qui n'hésite pas à parler de la pire crise humanitaire depuis la Seconde Guerre mondiale<sup>1</sup>. Les pays occidentaux sont loin d'accueillir la majorité des réfugiés, qui se concentrent essentiellement dans les pays voisins de leur pays d'origine, à savoir la Turquie, le Pakistan, l'Iran, le Liban, la Jordanie, l'Ouganda, l'Éthiopie, et, en huitième position l'Allemagne, pays occidental ayant accueilli le plus grand nombre de réfugiés. Les personnes hébergées dans des camps y restent en moyenne jusqu'à 17 années, dans des conditions de grande précarité et la situation des réfugiés qui vivent dans les centres urbains des grandes villes n'est guère plus favorable.

### Une myriade d'initiatives

Lors de la session introductive, Anne Barckow, chef du Département des services interculturels, des langues et de l'éducation à la bibliothèque Bücherhallen de Hambourg (Allemagne) et Alyssa Pierce, de la « School of Information » de l'Université du Michigan (États-Unis) ont très bien montré comment les bibliothèques travaillent désormais activement sur le terrain pour procurer aux adultes et aux jeunes un accès à la culture et à l'information, les aider à reconstruire du lien social et à se sentir citoyens à part entière de leur nouveau pays. Elles ont présenté un panorama d'initiatives enthousiasmantes, démontrant par ailleurs que les bibliothèques avaient tout intérêt à ouvrir grand leurs portes aux réfugiés : « Accueillir des réfugiés c'est permettre à des personnes déplacées, vivant souvent dans une situation matérielle et psychologique difficile, de trouver un refuge, un lieu de vie et d'accès à l'information et à la culture, c'est aussi ouvrir les yeux des habitants du pays d'accueil sur des cultures trop souvent mal connues voire caricaturées, et créer des occasions de rencontre

entre locaux, réfugiés de longue date et nouveaux venus ».

À cet égard Anne Barckow et Alyssa Pierce rappellent un élément essentiel : les réfugiés, loin de former un groupe homogène, se trouvent dans des situations très variées, ce qui influe sur leurs besoins. Il convient de prendre en compte ce paramètre dans l'offre de services que l'on souhaite mettre en place. Les nouveaux réfugiés n'auront pas les mêmes besoins que les réfugiés déjà installés. Ils se retrouvent fréquemment en situation de stress post-traumatique. Une fois leurs premiers besoins satisfaits – trouver un toit, manger à leur faim, avoir accès à l'eau potable et aux soins –, leur principale demande concerne l'utilisation d'internet, afin d'avoir accès à des informations sur leur pays d'origine et d'être en mesure de prendre et de donner des nouvelles à leurs proches restés sur place. Pour les réfugiés déjà installés qui ont pour projet de s'établir dans le pays d'accueil, les besoins sont plus variés, et les bibliothèques peuvent alors devenir un véritable lieu d'intégration sociale qui les aidera à affronter une nouvelle vie.

Afin de faciliter l'accès des bibliothèques aux réfugiés qui ne maîtrisent pas ou peu encore la langue allemande, le comité pour les services interculturels des bibliothèques de l'association des bibliothèques allemande dbv (Deutscher Bibliotheksverband) a créé un poster, illustré par l'illustratrice pour la jeunesse Julia Friese, ainsi qu'une [vidéo](#)<sup>2</sup> sans paroles. Il s'agit de présenter de façon claire et conviviale l'ensemble des services que peut offrir une bibliothèque, en montrant qu'elle n'est pas seulement un endroit où l'on vient emprunter des livres mais aussi un lieu de vie, qui propose des services, des ateliers, des activités, un espace où se rencontrer, partager, étudier, jouer. Dans le même registre, en Autriche, un [poster](#) accueille les usagers à la bibliothèque dans une vingtaine de langues différentes.

Sur l'île italienne de Lampedusa – le territoire européen le plus proche de la Lybie où échouent de nombreux réfugiés venus d'Afrique et du Moyen-Orient –, une petite bibliothèque à destination des enfants locaux et des enfants réfugiés a été mise en place par [IBBY](#)<sup>3</sup>. Le projet s'est ensuite développé : IBBY a aidé à la création deux collections de « silent books » (livres sans paroles) pour enfants en 2013 et 2015, et depuis elles ont aussi donné lieu à une exposition itinérante qui a voyagé en Italie, au Mexique, au Canada, en Autriche, en Allemagne et bientôt en Nouvelle Zélande. Faire voyager ces livres permet aussi aux bibliothèques d'aider à ce que des habitants des différents pays prennent conscience de la situation des réfugiés et demandeurs d'asile.

Autre initiative originale : l'album de l'illustratrice et auteur jeunesse américaine Carson Friedman Ellis [Du iz tak](#) écrit d'abord dans une langue fabriquée, mais néanmoins déchiffrible, puis dans plusieurs autres langues inventées sur le même principe, est fréquemment utilisé en bibliothèque auprès de groupes d'enfants d'origines et de langues diverses. Ils font ainsi l'expérience de deviner une histoire dont ils ne comprennent pas complètement la langue et cela aiguise leur appétit de découverte.



(c) Copyright: dbv und dbv-Kommission Interkulturelle Bibliotheksarbeit.



## En Suède

Les bibliothèques suédoises sont également très impliquées dans l'accueil des réfugiés, comme on avait déjà pu en prendre connaissance avec le projet « Refugees Welcome » présenté dans [Takam Tikou](#). La région de Skane a mis en œuvre un autre projet d'envergure à destination des réfugiés et des migrants, qui touche 250

viles pour un bassin de 1,3 millions d'habitants, dont un sur cinq a une origine étrangère.

Ce projet de plateforme « Welcome to Skane », dédié à la santé, est né en 2008 suite au constat fait par ses créateurs : les migrations forcées ont de graves conséquences sur la santé des personnes déplacées. Or, cette dimension est souvent négligée par les programmes d'intégration. Impulsée par le conseil régional, la plateforme travaille en collaboration étroite avec cinquante organisations, et même, aujourd'hui, au niveau national. Depuis 2016 les bibliothèques et musées y sont eux aussi associés, ainsi que les services sociaux et de santé et des entreprises. Tous œuvrent de concert pour informer les usagers sur la santé. Le projet vise aussi les plus jeunes : les professeurs et éducateurs accompagnent leurs classes et leurs groupes d'enfants ou adolescents pour des sessions d'information et de prévention.

Mais « Welcome to Skane » a une visée beaucoup plus large que la santé et souhaite inscrire ses destinataires dans une démarche plus globale d'intégration citoyenne. L'idée sous-jacente est de réduire au maximum le délai entre l'arrivée dans le pays et le moment où la personne va pouvoir trouver un travail et s'insérer dans le tissu social de son pays d'accueil. La visite de musées et de bibliothèques fait désormais partie du programme autour de la santé obligatoire pour toute personne en possession d'un nouveau permis de résidence. Les groupes de nouveaux arrivants passent une demi-journée à la bibliothèque accompagnés de membres du personnel et de traducteurs parlant leur langue natale. Les réfugiés peuvent y recevoir des informations sur les activités destinées aux enfants, suivre des cours de suédois, emprunter et lire livres et journaux dans une grande variété de langues. Ils sont accueillis pour des « heures du conte », et peuvent suivre une initiation au numérique et à l'informatique. Inclusion, bien-être et santé sont étroitement liés.

Une étude réalisée dans la foulée du projet a montré que 38% des participants au cours d'introduction à la santé avaient constaté que leur santé s'était améliorée grâce à ce cours. 83% des participants considèrent que la visite de la bibliothèque leur a apporté un grand bénéfice, 93% indiquent qu'ils retourneront volontiers à la bibliothèque en compagnie de leur famille, car elle répond à nombre de leurs besoins. Un usager témoigne ainsi : « Dans nos pays arabes la bibliothèque joue un rôle important. Elle est destinée aux universitaires. Nos bibliothèques sont faites pour ceux qui aiment lire – les écrivains et ce type de personnes. Mais ici on sent que la bibliothèque inclut tout le monde, c'est comme un petit pays. »

## En Jordanie

D'autres types d'initiative au Moyen-Orient montrent à quel point la bibliothèque peut remplir des fonctions plus élargies et essentielles pour les réfugiés. Karen E. Fischer, professeur à l'« Information school » de l'Université de Washington, est également consultante pour le HCR (Haut commissariat pour les réfugiés) en Jordanie. Elle a travaillé à l'implantation de bibliothèques-caravanes et d'*Ideas box*<sup>4</sup> dans le camp de Za'atari en Jordanie, un des pays qui accueille le plus de réfugiés, territoire fécond en matière de projets à destination de ceux-ci, comme l'illustre [l'article de Takam Tikou consacré au projet Wameed](#). Karen E. Fischer rappelle que sur les 65 millions de personnes déplacées en 2016, un million seulement d'entre elles sont arrivées en Europe : en effet 83% des réfugiés restent dans des zones proches des centres de conflits, comme la Jordanie, qui accueille aujourd'hui plus de 660 000 réfugiés, essentiellement syriens et irakiens. 80% des réfugiés vivent de manière précaire en zones urbaines, 20% dans des camps.

Le camp de Za'atari, second plus grand camp du monde, accueille à lui seul 83 000 réfugiés, la plupart d'entre eux âgés de moins de vingt-cinq ans. Les enfants réfugiés sont souvent privés d'éducation : beaucoup de jeunes filles ne vont pas à l'école, car elles sont mariées très jeunes et n'ont plus la possibilité de s'y rendre en raison de leurs responsabilités de femmes au foyer. Les garçons eux doivent travailler pour nourrir leurs familles. Karen E. Fischer parle de « pauvreté de l'information » au sein du camp.

Bien que l'on prête des téléphones mobiles aux réfugiés, le gouvernement jordanien leur interdit d'accéder à Internet en invoquant les risques pour la sécurité du camp (il y a seulement un peu d'accès 2G et 3G). En conséquence, beaucoup de réfugiés ne disposent d'aucune information sur la vie de leurs proches restés en Syrie, beaucoup sont plongés dans le désespoir. Tout ce qui entre dans le camp est contrôlé, y compris les livres. L'accès à l'information et à la connaissance constitue donc une question cruciale.

Les caravanes-bibliothèques, équipées de quelques ordinateurs, ont pour but de développer l'accès des réfugiés à l'information et la première *Ideas Box* a été implantée également en ce sens en 2016. Les caravanes-bibliothèques constituent plus généralement des espaces de paix, d'échange, d'apprentissage de créativité, de convivialité au sein du camp. Celles-ci ont été décorées, peintes avec les usagers et des actions collectives, festives sont impulsées par les bibliothèques, comme des sessions de cuisine rassemblant plus de cent

personnes où chacun est invité à cuisiner une recette qui lui tient à cœur. Un livre de cuisine réunissant plus de cent recettes a même pu être publié.

## En Allemagne

En Allemagne, le projet Multaka a pour ambition de faire des réfugiés des ambassadeurs de leur culture d'origine et de les mettre en valeur, allant ainsi à la rencontre de l'image négative véhiculée souvent par les médias. Le Dr. Stefan Weber, directeur du projet « [Multaka : rendez-vous au musée - des réfugiés font les guides dans les musées de Berlin](#) », explique que la question de l'identité est posée de manière accrue en ces temps d'augmentation des migrations et de changements politiques. La façon de regarder l'autre est de plus en plus méfiante. On assiste aujourd'hui à une recrudescence des pires populismes, qui instrumentalisent les problèmes sociaux et diffusent des informations erronées. Pour le Dr Weber, l'histoire n'est jamais objective, il s'agit toujours de construire un « moi » que l'on place face à des « autres », et nous l'acceptons tel qu'il nous est présenté. Il importe donc de comprendre plus en nuance ce qu'est l'Islam. Le projet « Multaka » cherche à mettre en lumière que la culture se construit sur les échanges et non sur le rejet.

Il s'agit de montrer que les brassages culturels et commerciaux existent depuis l'Antiquité. Nos cultures sont nourries de ces métissages. Ainsi, le célèbre bleu et blanc des céramiques de Delft est en fait né dans le monde islamique, et non à Delft. Dans le cadre du projet Multaka, 25 réfugiés officient en arabe comme guides dans cinq musées berlinois et présentent des collections pour des visiteurs arabes, gratuitement. Cela fonctionne à merveille. Un financement a été obtenu pour les dix prochaines années. Il y a désormais des ateliers, des projets en anglais et en allemand.



Copyright: Musée d'art Islamique, Staatliche Museen Berlin

## Au Chili

Le nombre de migrants a considérablement augmenté au Chili au cours des dix dernières années, ceux-ci venant essentiellement d'autres pays d'Amérique latine et des Caraïbes. Cette nouvelle réalité a invité les pouvoirs publics à recenser les besoins des nouveaux arrivants pour mieux les satisfaire, à faire tomber les obstacles à leur insertion dans la société, à assurer leur accès à l'information, à créer des lieux de dialogues interculturels et à favoriser l'éclosion de talents bénéfiques à la communauté.

Ainsi, la bibliothèque publique de Recoleta (à Santiago, la capitale) s'est fixé pour objectif dans le cadre du programme « Vecino Migrante » (Voisin migrant) d'intégrer la communauté migrante et d'offrir des opportunités professionnelles dans cette commune qui accueille la plus importante population étrangère du pays. Durant trois ans, la bibliothèque publique a travaillé conjointement avec la municipalité en collaboration avec le Comité pour les migrants et a développé des services variés d'assistance auprès de cette communauté, et plus particulièrement à destination des mères et des enfants : ateliers numériques, cours d'éducation civique, sensibilisation à la défense des droits et aussi le premier cours d'espagnol à destination de la communauté haïtienne. Les ateliers en espagnol sont organisés dans la bibliothèque. Ce sont bien davantage que des ateliers de langue : ils permettent l'intégration sociale et s'articulent avec la recherche d'un emploi. Cette initiative a

permis la création de réseaux de travail collaboratif avec d'autres services de la municipalité et avec la communauté migrante.

## En Autriche

En Autriche, le projet européen LIB(e)RO –qui fédère également des partenaires allemands et grecs- s'adresse à des mineurs réfugiés qui risquent de tomber en situation d'exclusion sociale, ainsi qu'aux bibliothécaires, travailleurs sociaux qui travaillent ou seront amenés à travailler avec eux. Le projet est testé jusqu'en septembre 2018 et sera opérationnel à partir de cette date. L'idée est de permettre à ses jeunes de débiter positivement leur nouvelle vie dans leur pays d'accueil. Une vision inclusive de l'éducation a conduit à développer une plateforme d'e-learning, favorisant l'apprentissage actif de la culture et de la langue. Elle leur permettra de travailler la lecture, l'écriture, la langue orale et de la mettre en relation avec des contenus interculturels et des informations sur la vie et les institutions en Europe. Le site web sera en anglais et l'intégralité des ressources sera ouverte à tous.

Il permettra également aux professionnels de continuer à se former et à travers des tutoriels et divers outils et de les aider davantage à faire des bibliothèques des lieux d'apprentissage sécurisants et socialement inclusifs où les réfugiés mineurs pourront apprendre la langue et la culture des pays hôtes avec l'aide des bibliothécaires.



Une approche interculturelle est déjà mise en oeuvre dans plusieurs bibliothèques de Basse-Autriche. Ursula Liebmann, présidente de l'association professionnelle des bibliothèques communales de cette région a présenté de nombreuses actions qui vont en ce sens : promotion de la culture arabe, lecture de contes multilingues, kamishibai et livres vivants en plusieurs langues, sessions culinaires mettant à l'honneur la gastronomie de plusieurs pays (par exemple, la cérémonie du café à l'éthiopienne...). De nombreuses personnes sont présentes lors de ces différentes sessions, dont des résidents non germanophones. Le public pose beaucoup de questions et apprécie d'avoir des réponses de « première main ». Beaucoup de petites bibliothèques ont même engagé des réfugiés dans leurs équipes et cela constitue pour elles un véritable gain.

□

## Conclusion

Tous ces exemples témoignent de la richesse et de la créativité des initiatives mises en oeuvre partout à travers le monde, à différentes échelles et par différents biais. Les bibliothèques ont su se saisir de la question des réfugiés, des demandeurs d'asile et plus largement de tous les nouveaux arrivants. Elles ont su mettre ingénieusement en oeuvre des partenariats avec d'autres institutions, mutualiser les ressources humaines et documentaires, mobiliser l'intelligence collective pour élaborer des dispositifs originaux et renforcer la qualité des services apportés à ces publics en grande difficulté. Ce faisant, elles ont réussi à jouer un rôle moteur et à moderniser leur image aux yeux de ceux qui ne voyaient en elles que des lieux de conservation des livres sans vocation humaine. Cela met d'autant mieux en lumière ce qu'elles sont réellement aujourd'hui : des lieux modernes, créatifs, ouverts, tournés vers l'autre, qui peuvent servir d'exemple aux autres institutions publiques

en matière d'accueil de populations déplacées.

## Pour aller plus loin

- **Mathilde Servet**

Après une carrière d'enseignante d'allemand, Mathilde Servet est devenue conservateur des bibliothèques. Elle est actuellement chef du service Savoirs pratiques à la [Bibliothèque publique d'information](#) du Centre Georges Pompidou, à Paris. En parallèle, elle mène des recherches sur les bibliothèques « troisième lieu » et est secrétaire du comité permanent de la section IFLA "[Services des bibliothèques à destination des publics multiculturels](#)".

- **La section IFLA « [Services des bibliothèques à destination des publics multiculturels](#) »**

L'IFLA, Fédération internationale des associations et institutions des bibliothèques, sert aux bibliothèques, entre autres, de courroie de transmission privilégiée dans l'échange de bonnes pratiques au niveau international ; elle renforce la visibilité des bibliothèques et de leurs actions auprès des décideurs et du grand public. Dans ce cadre, la section de l'IFLA a quant à elle à cœur de veiller à la prise en compte des besoins spécifiques des minorités culturelles et linguistiques et au développement d'accès à l'information et de services sur mesure à leur intention. Elle a notamment produit le [Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle](#) existant en de nombreuses langues (dont [le français](#)), qui doit aider les bibliothèques dans ce dessein.

---

## Notes et références

1. Source : <http://www.unhcr.org/fr/news/stories/2017/6/5943f3eca/nombre-personnes-deplacees-atteint-haut-niveau-decennies.html> †

2. Cette courte vidéo, qui présente la bibliothèque sans paroles, peut être utilisée de plusieurs manières : on peut la diffuser en boucle sur un écran dédié de la bibliothèque, ou encore l'envoyer à des groupes ou classes de manière à préparer une visite ultérieure de la bibliothèque. †

3. Voir les articles de *Takam Tikou* « [Création d'une bibliothèque pour enfants sur l'île de Lampedusa](#) » et « [Qu'en est-il de la bibliothèque pour enfants de Lampedusa, deux ans après sa création ?](#) ». †

4. En 2017, BSF a inauguré plusieurs nouveaux projets, à l'instar de « Wameed ». Elle a également conçu en partenariat avec le musée des enfants d'Amman un nouveau projet d'Ideas Box mobile. Les animateurs du musée effectueront une tournée nationale visant à promouvoir l'éducation des enfants et adolescents dans les zones les plus reculées du pays. †

---

Thumbnail

