

## SAVOIR-FAIRE

# Comment accueillir les plus précaires en bibliothèque

En France, plus de 300 000 personnes n'ont pas de domicile. Et elles sont amenées à fréquenter les bibliothèques publiques, qui offrent des services vitaux. Sans leur réserver un accueil différencié, les bibliothécaires peuvent mettre en place des actions et des partenariats qui leur rendront service. Mais se sentent souvent mal préparés.



FILE D'ATTENTE DEVANT LA BPI. - PHOTO OLIVIER DION

Par **Fanny Guyomard**,  
le 23.10.2023

### SOMMAIRE

- **Comment accueillir les plus précaires en bibliothèque**

- [Qui sont les SDF de la BPI ?](#)
- [L'accueil des réfugiés](#)

Quand il était étudiant, après un séjour à Montpellier qui s'est mal fini, Léo s'est retrouvé sans toit ni sous pendant quelques jours. Il a eu l'idée d'aller à la médiathèque. *« Il y avait la clim gratuitement ! »*, se souvient ce lecteur chevronné. BD, canapés, toilettes, eau courante, internet, prises pour charger son téléphone : de quoi se requinquer tout en ayant la paix. Et de quoi oublier ces nuits terribles à tenter de se reposer sur un banc, aux aguets.

Les personnes sans domicile fixe, des visiteurs parmi tant d'autres pour les médiathèques ? Même discrètes, on les repère à leur barda et leurs vêtements défraîchis malgré leur visage plongé dans un journal ou face à un ordinateur. Elles seraient 330 000 en France, selon la fondation Abbé-Pierre. Deux fois plus qu'il y a dix ans. Et c'est dans les situations de crise, en contact avec ceux qui ont le plus besoin d'informations gratuites et d'espaces chaleureux en accès libre, que les bibliothèques prennent toute leur utilité sociale. Mais assurer la cohabitation entre tous les publics n'est pas toujours simple.

## Promiscuité

*« Des individus SDF sont librement admis dans la bibliothèque. Cependant il serait plus souhaitable que vous changiez votre politique d'accueil en empêchant d'entrer ceux qui sentent très mauvais et ne se lavent jamais car ces derniers sont une infection et incommode fortement leurs congénères »*, avait écrit un usager de la BPI dans le cahier des lecteurs, le 5 janvier 2008, comme le reportait Vincent Chevallier dans son incontournable mémoire de conservateur de bibliothèques sur les publics sans-abri en bibliothèque publique. *« C'est une bibliothèque publique, mais tout de même ! »*, lit-on encore. Un autre bibliothécaire nous parle d'un espace isolé et évité dans la médiathèque, en raison d'*« un ou deux lecteurs odorants qui s'y installent »*.



Cours de français pour les migrants à la médiathèque Václav-Havel à Paris dans le XVIIIe.- Photo OLIVIER DION

Pour que chacun soit respecté, un bibliothécaire doit intervenir. Délicat. L'un indique demander au sans-abri si son problème d'odeur corporelle est d'origine médicale. Si non, il lui suggère de faire le nécessaire. Au risque de le froisser. Une médiathèque de Reims avait, elle, proposé un service de pressing, mais c'était ingérable. *« Ça ne me paraît pas délirant de donner accès à du matériel d'hygiène de base. Les gens n'en abuseraient pas. Mais il ne faut pas devenir les bains-douches pour autant »*, estime Quitterie Brodie, responsable du département des publics à la médiathèque Alexis-de-Tocqueville de Caen. Au risque d'attirer trop de SDF et de déséquilibrer la diversité sociale de la médiathèque : *« Quand on se pose la question de proposer un nouveau service, on ne cherche pas à fidéliser, mais à ce que son usage permette d'équilibrer les choses. »* D'ailleurs, quand les sans-abri sont trop nombreux, ce sont les bibliothèques qui vont à eux, comme Bibliothèques sans frontières, qui investit en hiver les gymnases de Paris ouverts aux SDF. L'organisation y déploie livres et jeux.

L'inquiétude possible dans un lieu public clos comme une médiathèque : qu'un individu violent, atteint de troubles psychologiques, fasse irruption. Situation qui peut être évitée dans les médiathèques où un agent de sécurité filtre l'entrée. En avril, la ville de Troyes a délogé un campement sur l'escalier extérieur de la médiathèque, afin de *« garantir la tranquillité, la sécurité et la salubrité publiques »*, relevait *L'Est Éclair*. Les SDF se sont vu proposer un hébergement et un accompagnement médical et social. En 2018, un article de *Ouest-France* relayait l'alerte de la CGT quant aux sans-abri qui se réfugiaient dans la médiathèque nantaise Jacques-Demy faute de places d'hébergement. Les salariés se sentaient *« démunis »* pour les accueillir dignement. Une médiatrice avait été recrutée pour les orienter vers les différentes structures d'accueil de la ville ou gérer les conflits - pas seulement liés aux SDF. Elle était présente quatre, puis cinq fois par semaine. Insuffisant, estimait le syndicat. Interviewée par *Livres Hebdo* cinq ans après cet article, la bibliothécaire cégétiste Christine Voineau-Tuffin espère toujours une présence accrue de la médiatrice. *« Mais globalement, cela se passe bien avec ces personnes. »*

Et quand il faut intervenir ? Si un bibliothécaire a déjà eu un souci avec

**un usager, c'est, dans la mesure du possible, un collègue qui prendra le relais la fois d'après pour éviter d'aggraver une situation, retient Vincent Chevallier. Quand la dispute est hors de contrôle, les bibliothécaires interrogés évitent d'appeler les forces de l'ordre. Ce serait rompre la confiance avec le sans-abri, qui ne détient pas forcément de papiers européens. Les pompiers sont les interlocuteurs privilégiés.**

## **Un accueil spécial ?**

**Dans la mesure du possible, il faut considérer les SDF comme des usagers ordinaires. « *La personne vient pour être une personne comme les autres* », note Anne-Marie Vaillant, directrice de la bibliothèque Assia-Djebar, dans le XX<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Il s'agit alors d'offrir des services qui leur seront utiles, mais de manière discrète, comme la mise à disposition de fascicules où sont indiquées les adresses d'associations ou du commissariat de proximité. Certaines médiathèques, comme celle de Riverside (New York) ou Persépolis (Saint-Ouen), prêtent des vêtements, pour les entretiens d'embauche par exemple. Les ateliers d'insertion professionnelle peuvent également intéresser les sans-emploi. Et nombre de médiathèques, sous l'impulsion du concours Chouettes Toilettes de l'Association des bibliothécaires de France, poussent leurs services jusqu'au petit coin, comme le don de protections menstruelles ou de couches pour bébés. Une décoration soignée invite à respecter la propreté des lieux.**





Accueil des migrants à la médiathèque Don-Quichotte à Saint-Denis.- Photo OLIVIER DION

**Que faire quand le visiteur est encombré de sacs ? L'inviter à les poser dans un coin et le rassurer sur la sécurité des lieux. Que faire s'il dort ? Le laisser ! Si la personne enfreint les règles de cohabitation de manière dangereuse, en sortant un couteau par exemple ? Essayer de lui rappeler fermement le règlement... « *Et quand on ne sait pas apporter de réponse à la personne en besoin, on peut lui suggérer d'aller voir une association. Mais il ne faut pas la laisser sans réponse* », ponctue Anne-Marie Vaillant.**

**Des formations permettent de guider et de rassurer les bibliothécaires. Mais elles sont trop rares, pointent-ils. « *Il existe des formations à l'accueil des publics en difficulté mais elles ne sont pas systématiquement suivies par les agents, hors profils spécifiques de médiateurs du livre. Je pense que ça nous serait tout à fait utile, car cela nous permettrait de mieux aborder les situations qui sortent de la "norme" et d'améliorer l'accueil* », reprend Quitterie Brodie. Des associations ou bénévoles épaulent parfois les bibliothèques, en présentant aux SDF les usages de la médiathèque.**

**L'agencement de l'espace entre aussi en jeu. Dans la vaste médiathèque Alexis-de-Tocqueville, le SDF que nous avons vu se reposer dans un hamac ne dérangeait personne. « *Nous ne constatons pas spécialement de souci de cohabitation. On pourrait éventuellement être amenés à tapoter le genou d'une personne qui s'endormirait et ronflerait bruyamment* », observe Quitterie Brodie. Rien de méchant. D'autant que l'isolation acoustique est très bonne. Les usagers les plus indisciplinés sont plutôt ceux qui ne souffrent pas de problèmes financiers. « *Ils exigent des privilèges et ne supportent pas les contraintes ! Le public SDF, lui, se satisfait assez bien des services qu'on lui propose* », glisse-**

t-elle.

Reste la question du prêt. Pas toujours réjouissant de voir que l'objet emprunté a été dégradé. Mais c'est pour la bonne cause. Stanislas Chapel, de la bibliothèque de Cherbourg, se souvient avoir prêté une guitare à des personnes qui ont fait la manche dans la rue avec l'instrument. « *La housse était un peu salie car ils l'avaient posée par terre, mais c'était drôle. Et ils respectaient l'instrument !* » En donnant du plaisir aux habitants, grâce à leur médiathèque.

## SOMMAIRE

- **Comment accueillir les plus précaires en bibliothèque**
- **Qui sont les SDF de la BPI ?**
- **L'accueil des réfugiés**