

Les publics vulnérables de la Bpi

**Étude menée par Serge Paugam, Camila Giorgetti, Ingrid Bejarano et
dirigée par Agnès Camus**

Synthèse de Françoise Gaudet

Juin 2012

Sommaire

Introduction.....	3
Fragilité, dépendance, rupture	3
En conclusion.....	6

Introduction

La Bpi est fréquentée depuis toujours par des personnes en situation de précarité, voire d'extrême précarité. Certaines d'entre elles ont pris leurs habitudes dans la bibliothèque, profitant à la fois des facilités d'accès et d'une application assez souple du règlement. Leur présence ne passe évidemment pas inaperçue ; elle est par exemple largement commentée sur des forums spontanés créés sur Facebook par des étudiants¹. Les enquêtes que nous menons régulièrement auprès du public montrent cependant que cette minorité bien visible de personnes en grande difficulté ne représente que la partie émergée de l'iceberg.

Un état des lieux s'imposait. C'est la raison pour laquelle la Bpi a confié à une équipe dirigée par Serge Paugam le soin de mener en 2011-2012 une étude. Il ne s'agissait pas de passer des questionnaires, bien évidemment. Les chercheurs ont utilisé des techniques qualitatives, proche de l'enquête ethnographique : observations et entretiens semi-directifs. Au total, ils ont passé six mois sur le terrain et concentré leurs observations sur les espaces particulièrement fréquentés par les personnes en difficulté : à savoir l'espace presse, les lieux d'accès à Internet et l'espace Télévisions du monde, où se trouvent rassemblés des postes de télévision diffusant en continu des émissions de télévisions étrangères.

Fragilité, dépendance, rupture

En s'appuyant sur ses travaux précédents, Serge Paugam et son équipe ont pu mettre en évidence la diversité des profils, des usages et des attentes des publics dits « vulnérables » de la bibliothèque. Serge Paugam considère la disqualification sociale comme un processus et distingue trois phases : la fragilité, la dépendance et la rupture des liens sociaux.

Les personnes qui expérimentent successivement ces trois phases passent d'abord par un état de fragilité où l'individu en voie de déclassement espère que cette situation n'est que transitoire ; il répugne en règle générale à faire appel aux services sociaux, et fait plutôt confiance à ses propres forces pour résoudre ses problèmes. La phase de dépendance à l'aide sociale correspond au contraire à une acceptation du statut d'assisté, qui permet encore de conserver des liens sociaux – voire de les renforcer, à titre compensatoire – tandis que la phase ultime est celle la rupture du lien social. Dans cette phase de rupture, sans protection sociales, en proie parfois à de graves problèmes liés à l'alcool ou à la drogue, ces personnes se trouvent dans des situations de plus en plus marginales, qui se traduisent par une désocialisation.

Il va sans dire que ce processus n'a rien d'une fatalité ou d'un parcours obligé. Tous les « fragiles » ne deviennent pas nécessairement des « assistés ». Inversement, ainsi que le souligne Serge Paugam, la rupture des liens sociaux peut être très rapide, les personnes passant alors presque sans transition de la fragilité à la rupture.

Les chercheurs avaient posé l'hypothèse que la population des usagers de la Bpi concernée par les processus de disqualification sociale n'était pas homogène et que l'on pouvait y rencontrer des personnes se situant aux différents stades du déclassement identifiés par Serge Paugam. L'étude a permis de vérifier cette hypothèse mais surtout de mettre en évidence une relation entre les usages que ces personnes faisaient de la bibliothèque et la phase du processus dans lequel elles se trouvaient. Ces usages spécifiques ont été étudiés en prenant en

¹ Voir Philippe Galanopoulos, *Les publics étudiants de la Bibliothèque publique d'information : deuxième partie, les représentations sociales*, 2010. Consultable en ligne :

http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Publics_etudiants_Partie2.pdf

compte trois dimensions : les attentes à l'égard de l'établissement, l'attitude à l'égard des autres usagers et le rapport aux normes de l'institution.

Les observations montrent ainsi que les personnes qui relèvent du stade de la fragilité considèrent avant tout la bibliothèque comme une ressource susceptible d'être utilisée dans leurs efforts de réhabilitation ou de promotion sociale. Cette ressource est d'autant plus précieuse qu'elle n'est pas réservée aux personnes en difficulté, et par là même stigmatisante. Bien au contraire, la fréquentation d'un établissement culturel prestigieux tel que le Centre Pompidou contribue à ce processus de promotion sociale² et permet de côtoyer, d'égal à égal, des personnes parfaitement intégrées, intellectuels, ou simples amateurs d'art et de culture. Ces publics « fragiles » ont souvent un usage studieux de la bibliothèque ; il s'agit pour eux d'acquérir des compétences qui permettront de faire face aux menaces de déclassement : apprendre une langue (en priorité le français pour les migrants), se perfectionner en informatique, suivre l'actualité...

« Je suis venue dans un but très précis : je dois apprendre l'anglais pour ma reconversion professionnelle » F., 37 ans, secrétaire, vit en HLM et est à la recherche d'un emploi.

« Je vais à l'espace auto-formation et je regarde la télé, surtout BBC et CNN... parce qu'au départ je ne venais à l'espace-formation que pour apprendre le français. D'ailleurs, si je n'avais pas connu la Bpi j'aurais été couturière ou caissière toute ma vie, c'est donc grâce à l'espace auto-formation que je suis devenue secrétaire... aujourd'hui je continue à venir à l'espace auto-formation parce que mon but maintenant c'est de perfectionner mon anglais pour devenir secrétaire bilingue voire trilingue...³ » F., environ 55 ans, cambodgienne, chômeuse inscrite à Pôle Emploi, touche le RSA.

Ces usagers redoutent une dégradation de leur condition qui les ferait passer au statut d'assisté et manifestent parfois une certaine hostilité à l'égard des personnes visiblement démunies, alors qu'eux-mêmes veillent à ne rien laisser paraître de leurs difficultés dans leur apparence extérieure et leur comportement. Ils se montrent pour leur part extrêmement respectueux du règlement de la bibliothèque et se sentent facilement autorisés, en conséquence, à critiquer les usagers qui entretiennent des rapports plus relâchés avec les normes de l'institution ou qui ont, leur semble-t-il, un usage moins conforme des ressources proposées par la bibliothèque.

Quels sont les défauts de la Bpi ?

« Oui, il y a des défauts, mais pas de la Bpi, mais des certains gens qui ont été autorisés à venir et qui ne se tiennent pas correctement et ça n'est pas joli, quoi. Je vois il y en a un qui enlève même ses chaussures... il est dans le secteur des télévisions... (...) » (ibid.)

Ces publics dits « fragiles » cherchent ainsi à se distinguer d'un autre type d'usagers, qui se trouvent au stade identifié par Serge Paugam comme celui de la « dépendance ». Ces personnes ont le plus souvent perdu l'espoir de trouver ou de retrouver un emploi et se trouvent effectivement en situation de dépendance par rapport aux services sociaux. Pour ces usagers, venir à la Bpi est une occupation quotidienne, un passe temps (un « organisateur du temps » dit Serge Paugam). C'est aussi une forme de compensation aux contraintes imposées par le statut d'assisté. Comme les précédents, ces publics apprécient la valorisation personnelle qu'apporte la fréquentation d'une institution telle que le Centre Pompidou.

² Ce phénomène avait déjà été identifié dans une étude précédente : les habitués de la bibliothèque se sentent valorisés en tant qu'utilisateur régulier d'un établissement prestigieux (le Centre Pompidou et ses différents départements). Voir *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque* Christophe Evans, Agnès Camus, Jean-Michel Cretin ; préface de Christian Baudelot. Bpi-Centre Pompidou, 2000 (Collection Etudes et recherche)

³ F., environ 55 ans, cambodgienne, célibataire, sans enfants, chômeuse inscrite à Pôle Emploi, touche le RSA. (n°8)

Cependant, leurs attentes à l'égard de la bibliothèque sont nettement plus diversifiées. La Bpi est pour eux non seulement un centre de ressources, utilisées souvent à des fins distractives (télévisions du monde, presse, Internet,...) mais aussi un véritable lieu de vie où ils s'installent de longues heures, finissent par faire des rencontres et par marquer leur territoire.

Quelle place occupe la BPI dans votre quotidien ?

« Une place capitale. Puisque c'est là, au lieu de ... Je ne sais pas... Au lieu d'aller dans un parc, par exemple, d'aller au... je ne sais pas, quand il fait froid. Au lieu d'aller au cinéma, ou dans un Mac-do, ou je ne sais pas, j'aime bien venir ici. (...). J'ai fait des connaissances ici. Je vais souvent aux mêmes coins. » H., 35 ans, originaire de la Martinique, marié depuis janvier 2011 avec une pianiste japonaise rencontrée à la BPI, musicien et peintre, touche le RSA

L'espace Télévisions du monde offre un exemple particulièrement éloquent de ce type d'usage. Il est fréquenté quotidiennement par le même groupe de visiteurs, qui s'est approprié le lieu au fil du temps et qui forme une petite communauté, avec ses leaders et ses règles, lesquelles ne sont pas toujours en cohérence avec celles de la bibliothèque. Il leur est par exemple difficile de respecter la règle du silence, qui se trouve difficilement compatible avec la sociabilité qui règne à cet endroit. Selon les observations menées par les chercheurs, les usagers de l'espace Télévisions du monde, consciemment ou non, sont dans la négociation. Ils cherchent à faire admettre aux autres publics un usage pluriel (et notamment collectif) de la bibliothèque et une application plus souples des normes d'usages ordinaires.

La bibliothèque accueille également, ainsi qu'il a été dit supra, des personnes en situation de rupture sociale. Leurs attentes concernent tout d'abord la satisfaction de besoins primaires : être au chaud en hiver, pouvoir se reposer, accéder facilement à des toilettes, etc.

« Théoriquement on vient à la bibliothèque pour se former et s'informer mais en réalité ce n'est pas vrai, ce n'est pas le cas, car la bibliothèque offre beaucoup de possibilités. (...) Quand on est dans une situation difficile, il n'y a pas beaucoup d'endroits où aller et ceux qui existent sont une merde et ne te motivent en rien, te motivent à ne pas y aller donc ce qui reste ce sont les bibliothèques, celle-ci c'est la seule qui ferme à 22h les autres ferment à 18h donc il n'y a pas beaucoup d'options, celle-ci est une bonne option. Il devrait y avoir une autre bibliothèque comme celle-ci à Paris. » H., 58 ans, espagnol, SDF.

On observe cependant parmi ces personnes en situation de grande précarité une diversité de profils et de comportements qui rend leur présence au sein de la bibliothèque plus ou moins problématique. Serge Paugam note que « la différence entre la phase de dépendance et la phase de rupture tient essentiellement dans la capacité de tenir sa place dans l'espace public » : la phase de rupture se caractérise, pour les personnes qui ont fait l'expérience, par la difficulté à se maintenir durablement dans un espace public tel que la bibliothèque.

D'une manière générale, ces personnes ne contestent pas les règles de la bibliothèque mais ne cherchent pas non plus à s'y conformer, étant plus ou moins conscientes que ce n'est guère possible. Le règlement précise par exemple que « les personnes en état d'ébriété ou celles dont l'hygiène ou le comportement sont susceptibles d'être une gêne pour les usagers ou pour le personnel ne sont pas autorisées à accéder à la bibliothèque ». Cette règle étant appliquée assez souplesment en ce qui concerne l'accès proprement dit, l'enjeu est plutôt de se maintenir dans les lieux une fois passé le seuil de la Bpi. Les observations montrent que certains sans abri, conscients des nuisances qu'ils peuvent occasionner pour les autres usagers, mettent en jeu des tactiques pour les limiter et ainsi conjurer la menace d'expulsion – par exemple en s'installant dans des espaces isolés. Il s'agit pour eux de trouver la limite en deçà de laquelle leur comportement, objectivement déviant par rapport aux normes de l'institution, reste tolérable et n'entraîne pas de sanctions. C'est ainsi que des personnes en situation d'extrême précarité trouvent leur place dans la bibliothèque, qu'elles fréquentent parfois assidûment, au

point d'en devenir des figures emblématiques : on retrouve ici un profil que le sociologue Erving Goffman appelle « le déviant intégré » : un tel individu « représente souvent un foyer d'attention qui soude les autres en un cercle de participants dont il est le centre, mais dont il ne partage pas le statut. Il sert au groupe de mascotte, tout en conservant sur certains points les qualifications d'un membre normal.⁴ »

En conclusion...

Ainsi que le remarque à juste titre Serge Paugam, le fait que la Bpi soit ouverte à tous ne signifie pas que les distinctions sociales s'abolissent. L'enquête confirme la mixité des publics de la Bpi, même au sein de la population dite « vulnérable », et la difficulté – identifiée de longue date – pour la bibliothèque de répondre à chacun en s'adressant à tous. A une époque où la Bpi est en pleine réorganisation et cherche à faire évoluer son offre de collections et de services, une telle étude est particulièrement précieuse. Les équipes s'interrogent en effet. Faut-il rester fidèle à ce qui a fait le succès de la Bpi : une offre relativement uniforme, ne ciblant aucun type de public particulier, pariant sur une « autonomie de l'usager » qui permet à celui-ci de s'approprier l'offre sans médiation particulière ? Ou faut-il au contraire développer des services spécifiques, mettre en place des médiations adaptées, l'expérience montrant que le principe d'autonomie rencontre des limites, s'agissant par exemple de publics fragiles ? La Bpi s'est déjà engagée dans cette voie en mettant par exemple en place un accueil et des services destinés aux jeunes usagers afghans grâce à un partenariat avec France Terre d'asile.

De ce point de vue, les conclusions de l'étude sont sans équivoque. Il apparaît clairement que, pour ces publics « vulnérables », le principal avantage de la Bpi est d'être un service public proposé à tous sans distinction et non un service social réservé aux personnes en difficulté. Serge Paugam considère donc qu'en développant de manière trop importante et visible des actions ciblées sur les personnes en situation de précarité, la bibliothèque risquerait de perdre ce qui fait sa spécificité et la vertu de ses principes fondateurs : l'ouverture à tous, l'égalité absolue des usagers. Sur le principe, je suis d'accord avec lui. La bibliothèque publique est un des rares endroits où peuvent coexister sur une certaine durée des publics extrêmement différents. – coexister et pas seulement se croiser, comme dans une gare, par exemple. Ce caractère démocratique doit absolument être préservé. Il me semble cependant que nous devons être attentifs, en réfléchissant aux évolutions de la Bpi, à ne pas laisser de côté certains publics en proposant une offre trop uniforme, pour des raisons diverses, techniques, économiques ou politiques. Nous avons connu à la Bpi un exemple de ces effets pervers avec la collection de films documentaires. Ces vidéos remportaient autrefois un grand succès auprès de personnes âgées, souvent d'origine étrangère et parfois illettrées. Leur numérisation et le recours obligatoire à un ordinateur pour les visionner en a découragé plus d'un, selon les témoignages que nous avons pu recueillir. La prise en compte des spécificités de publics parfois minoritaires me paraît indispensable si nous voulons préserver ce qui fait la richesse de la bibliothèque, je veux dire son public.

⁴ Erving Goffman, *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Muit, 1975, p. 164.