

■ Juin 2018
■ INJEPR-2018/05

Jeunes, bibliothèques, numérique et territoire : vers de nouvelles interactions

CÉCILE DELESALLE, CHANTAL
DAHAN, GÉRARD MARQUIÉ

■ Avec la collaboration de Mirabelle GALLEGO



Jeunes, bibliothèques, numérique et territoire : vers de nouvelles interactions

Cécile Delesalle, Chantal Dahan, Gérard Marquié

Avec la collaboration de Mirabelle Gallego

Pour citer ce document

DELESALLE C., DAHAN C., MARQUIÉ G., avec la collaboration de GALLEGO M., 2018, *Jeunes, bibliothèques, numérique et territoire : vers de nouvelles interactions*, INJEP Notes & rapports/Rapport d'étude.

SOMMAIRE

L'étude et son contexte	5
1. Genèse et objectifs de l'étude.....	5
2. Les bibliothèques en transformation constante	6
3. Le changement par le numérique en bibliothèque, une « révolution » différente ?.....	7
4. Bibliothécaire : un métier (des métiers) ancré(s) dans un contexte et un territoire	9
5. Place des adolescents dans l'offre.....	11
6. Sites et échantillons	12
Partie 1. Les bibliothèques, le numérique et les jeunes âgés de 11 À 18 ans	15
1. Le numérique et les adolescents : accès, équipements et pratiques	15
Point sur l'accès au numérique et l'équipement des adolescents	16
Les pratiques numériques des adolescents aujourd'hui	19
2. Quels modes de vie des adolescents en bibliothèque ?	24
Un rapport ambivalent à l'espace	24
Le ludique et/ou l'éducatif ?	26
Des adolescents acteurs	28
3. Le rôle des bibliothécaires : évolution des missions et des profils	31
Le numérique suscite encore quelques résistances du côté des professionnels des bibliothèques.....	32
La médiation numérique en bibliothèque aujourd'hui	32
La taille et le contexte de la bibliothèque impactent les priorités et les pratiques	34
Nécessaire hybridation des profils de bibliothécaires ?	35
Partie 2. Entre physique et numérique, quelles nouvelles dynamiques ?	39
1. Interactions « physique-numérique » et pratiques des adolescents en bibliothèque :	
de quoi parle-t-on ?	40
Le territoire, les passerelles et les savoir-faire en réseau	40
Dynamiques globales et parcours usagers diversifiés	41
Trois défis posés par le numérique pour l'offre à destination des adolescents.....	42
2. Démarches et accompagnement pour relier le numérique au physique	44
Des démarches visant à rendre lisibles et à incarner l'offre et les services numériques	44
Un accompagnement de l'utilisateur à la fois en ligne et en présence	45
Organiser les espaces pour une fluidité des parcours entre le physique et le numérique	47
3. Outils hybrides ou augmentés et lieux physiques.....	49
Des adaptations de ces outils par les bibliothèques	49
Des outils qui enrichissent l'expérience de la bibliothèque	50
4. La communication physique et ou numérique des bibliothèques	53
Adapter les stratégies aux pratiques de communication du public adolescent.....	53
Vers une continuité de l'information entre le site web et le lieu physique	55

Partie 3. Bibliothèques et territoire : réseau et partenariat en matière de jeunesse et de numérique	59
1. Réorganisations territoriales, bibliothèques et numérique, des effets positifs mais des phases de tangage.....	59
Des changements d'échelle aux effets positifs	59
Mais des phases de transition longues, qui parfois freinent l'innovation.....	62
2. Jeunes, numérique et bibliothèques : quelles dynamiques sur le territoire ?.....	63
Bibliothèques, Éducation nationale, structures jeunesse : des coopérations à mieux équilibrer et harmoniser	63
Des coopérations fructueuses sur le numérique : démarches, acteurs et outils.....	65
Le niveau départemental comme dynamique ?.....	68
3. Rural : Un rôle d'animation du territoire dans les zones rurales porté par la bibliothèque	70
Conclusion et pistes	73
1. Transition numérique, bibliothèques et territoire	73
Les paradoxes de la transition numérique	73
Quelles coordinations territoriales sur le numérique ?.....	74
Les bibliothèques, des espaces multifonctionnels reliés à d'autres espaces ?	75
Pistes 1	75
2. Pratiques culturelles et numériques du public adolescent et missions des bibliothèques	77
Quelle légitimité et quelles spécificités de l'éducatif en bibliothèque ?.....	77
Un public plus actif (en partie du fait du numérique), à rendre plus acteur	78
Des partenariats renouvelés sur le public adolescent.....	78
Pistes 2	79
Bibliographie et ressources	81
Annexes	87
1. Axes d'exploration dans le protocole d'étude	87
2. Analyse de sites web de bibliothèques et de plateformes : quelques points de repère.....	91
3. La grille d'analyse de site web avec l'exemple de 3 sites de bibliothèques ou médiathèques	95
4. Exemples de flyers édités par les bibliothèques	105
5. Index des sigles et abréviations utilisées	107
6. Glossaire.....	108

L'ÉTUDE ET SON CONTEXTE

1. Genèse et objectifs de l'étude

Nous nous intéressons dans la présente étude aux **interactions entre les jeunes (ici les jeunes âgés de 11 à 18 ans), les bibliothèques, le numérique et le territoire**. Car, même à l'ère numérique, les bibliothèques demeurent les premiers équipements culturels de proximité et jouent un rôle clé dans la socialisation culturelle des jeunes, en lien avec un ou des territoires.

Cette étude s'inscrit dans la continuité de nos précédents travaux réalisés sur le thème de l'information des jeunes et internet, en physique et en ligne, dans différents contextes : école, information jeunesse, éducation populaire, bibliothèques, réseaux sociaux... L'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) suit depuis plusieurs années les pratiques numériques des jeunes dans le cadre d'études, de recherches ou de formations-actions. Ces travaux ont mis en évidence des pratiques d'information très éclatées chez des jeunes de profils similaires, l'importance des personnes de confiance et du partage d'information entre pairs ainsi que d'importantes transformations dans les cultures professionnelles et de nouvelles compétences...

En 2016, nous avons mené une étude exploratoire sur les passerelles entre le numérique et le physique dans l'information des jeunes (Delesalle, Marquié, 2016a) : comment les jeunes, dans leur parcours d'information, vivent-ils et gèrent-ils les aller-retour et les complémentarités entre la sphère physique (présentiel, lieux, mobilité, documents papier, etc.) et la sphère numérique (sites, réseaux sociaux, moteurs de recherche, etc.) ? On a pu identifier des synergies entre ces deux environnements et des compétences émergentes. Mais ces travaux montrent aussi qu'il est souvent difficile pour les acteurs de percevoir clairement ces cheminements et ces enchaînements, même lorsque, de fait, ils existent.

Cette étude vise à la fois des objectifs de connaissance et de développement d'outils d'observation

Les objectifs poursuivis au cours des explorations menées ont principalement été :

- de repérer et d'analyser les nouvelles **approches en direction des adolescents de 11 à 18 ans** en lien avec les territoires, à un moment où le champ « du culturel » à la fois s'étendait (aux séries, aux jeux vidéo...) et se spécialisait (lieux dédiés, niches, amateurs experts...) : les pratiques juvéniles, les stratégies mises en place en direction des jeunes (interactions à travers blogs, ateliers créatifs, wikis, chats, réseaux sociaux...) ainsi que l'évolution des **relations entre les bibliothèques/médiathèques et les autres institutions et acteurs d'un territoire** (cartographie des liens, analyse des représentations réciproques, des projets inter-services...);
- d'identifier et de qualifier les **pratiques professionnelles en transformation** en les contextualisant, les représentations à l'œuvre, les changements des cultures professionnelles et organisationnelles ; suivre les pratiques de médiation numérique, de complémentarité entre supports (livre augmenté/livre papier, jeu vidéo/jeu en présentiel...), d'animation de communautés... ;

- d'enrichir la réflexion sur les **interactions entre le numérique et le physique** : quels sont les processus qui les relient ou qui mènent de l'un à l'autre et dans quelle logique ? Quels outils, signalétiques ou dispositifs passerelles sont proposés, utilisés ou développés (QR codes, visites virtuelles, pratiques de BYOD¹...) ? L'objectif n'est pas tant d'étudier comment le numérique peut potentialiser une offre mais plutôt comment de nouvelles interactions et organisations émergent et comment les espaces physiques sont transformés par le numérique ;

- de suggérer et d'élaborer **des outils d'observation et d'analyse des pratiques numériques** des bibliothèques et des jeunes dans les bibliothèques (analyse de sites ou plateformes, analyse des usages par les jeunes des outils développés par les bibliothèques). Il s'agissait de poursuivre les expérimentations déjà menées en termes d'outils d'observation, d'interviews, de démarche participative, (utilisation du numérique, de la vidéo, d'outils mixtes...), et d'en approfondir l'utilisation et l'évaluation. On visait ici le développement d'outils plus finement adaptés à cet environnement d'étude.

2. Les bibliothèques en transformation constante

La France dispose d'un réseau de lecture publique extrêmement dense avec plus de 7 000 bibliothèques et 9 000 points d'accès au livre. Aujourd'hui 89 % des français vivent à proximité d'un lieu de lecture (Ministère de la culture, 2017).

Constituant le premier réseau culturel sur le territoire, les bibliothèques n'ont cessé de se transformer en relation avec les évolutions de la société, en professionnalisant les bibliothécaires et en prenant en compte les différentes catégories de publics. Ceux-ci se sont petit à petit familiarisés avec les bibliothèques et l'on observe une fréquentation de plus en plus élevée. Comme l'écrit Claude Poissenot (2017), « la conception du métier, les pratiques professionnelles, les choix faits dans les espaces comme dans les animations ont sensiblement changé. La question des publics est devenue une évidence qui se met à orienter l'action des bibliothécaires ».

Cette familiarisation est aussi à mettre en relation avec la multiplication des bibliothèques municipales ou intercommunales qui couvrent progressivement le territoire à partir des années 1970, avec un grand nombre de créations récentes, et l'augmentation de la fréquentation du public adolescent. Selon une étude du Ministère de la culture en effet, « la proportion des 15 ans et plus déclarant être venue en bibliothèque avant l'âge de 11 ans augmente quand on se rapproche des générations récentes : 57 % chez ceux nés entre 1992 et 2001 contre 18 % chez ceux nés entre 1947 et 1951 » (Ministère de la culture, 2017). Si nous nous intéressons dans notre étude au public des 11-18 ans c'est aussi en raison du constat suivant : « Cette hausse importante résulte principalement de la progression de la fréquentation des bibliothèques municipales par les jeunes générations, qui pousse mécaniquement cet indicateur à la hausse (*ibid.*). »

Dans l'enquête de 2005 du CREDOC (Maresca, 2006), on remarquait que la fréquentation des bibliothèques publiques par les jeunes de 15 ans et plus (au moins une fois dans leur vie) avait doublé depuis 1989, passant de 23 % à 43 %. La forte augmentation constatée est en partie due à une

¹ BYOD : *Bring Your Own Device* (Apportez vos appareils personnels).

fréquentation par des usagers non inscrits plus importante. C'est aussi une indication sur la nouvelle manière de fréquenter et de percevoir les lieux, tendance présente depuis 2005. La bibliothèque devient un lieu culturel à part entière et autonome par rapport à la question des prêts. On constate d'ailleurs que le temps passé à la bibliothèque est plus long (Maresca, 2006) : « Cette progression témoigne tout d'abord de l'adaptation progressive mais constante des bibliothèques à l'évolution des attentes et des besoins de leurs publics, dont les pratiques ont fortement évolué. »

D'ailleurs, dans les représentations de la population sur la culture, une grande place est donnée à la lecture (à la fois comme pratique, comme objet et comme lieu). Selon une étude récente (Guy, 2016), aux mots spontanément associés à la culture, 37 % des répondants indiquent : « la lecture », « les livres » et « les bibliothèques », en deuxième position derrière ceux de « savoir », « connaissance ». Dans ces représentations de la culture, on note que les jeunes incluent davantage les pratiques culturelles récentes : presse, rap, hip hop, BD, grafitti, séries télévision, jeux vidéo.

Les inquiétudes liées aux technologies numériques comme pouvant potentiellement remplacer les bibliothèques et les livres se sont révélées infondées. En effet, le développement d'internet et l'augmentation des équipements numériques au sein des foyers n'ont pas stoppé ou freiné la fréquentation : 85 % des Français ont internet depuis leur domicile en 2016 (40 % en 2005), sans compter le généralisation des smartphones et des tablettes.

Les fonctions de bibliothécaire évoluent en interaction avec les mutations de la société, et les professionnels rencontrés pour notre étude soulignent à quel point les bibliothèques sont à même de s'adapter à tous les changements.

« Les bibliothèques sont assez réactives, ce sont des institutions qui sont assez malléables, qui réagissent, c'est pour cela d'ailleurs qu'elles sont toujours là. Un besoin émerge, besoin exprimé par les jeunes de lieux pour travailler, besoin de travailler en collectif, peut-être aussi sont-ils plus nombreux mais aujourd'hui il y a plus de besoins et c'est plus visible. [...] Je pense qu'on est à la disposition du territoire, des usagers et des partenaires pour accompagner des projets innovants. » (Responsable de formation.)

L'ensemble de ces données permet aussi de souligner l'investissement important que les politiques publiques, notamment territoriales, accordent aux bibliothèques et médiathèques. Cet investissement au départ sur la lecture, comme étant une des pratiques les plus légitimes et donc à faire découvrir à l'ensemble de la population n'a pas faibli : « Un millier de nouveaux équipements ont ainsi été créés au cours de la dernière décennie. » (Ministère de la culture, 2017.)

3. Le changement par le numérique en bibliothèque, une « révolution » différente ?

Dans la mesure où l'informatique est présente dans les bibliothèques depuis des décennies pour ce qui est le cœur de leurs activités (catalogage, prêt), il ne s'agirait pas d'une « révolution » mais plutôt de changements progressifs et d'adaptations. Et l'on assiste aujourd'hui à une démultiplication des supports et à une diversification des offres, au-delà des débats sur une substitution entre les deux types d'offre.

Cela étant posé, pour la période actuelle, **le numérique change profondément la relation entre le bibliothécaire et l'utilisateur ainsi que les pratiques d'une partie des usagers**². Selon les dernières enquêtes de l'Observatoire de la lecture publique³, la fréquentation des sites internet des bibliothèques a doublé entre 2010 et 2014 et s'établit en 2015 autour de 29 000 connexions en moyenne par an. Cette évolution est encouragée par une offre numérique de plus en plus variée, avec un accent mis sur l'autoformation, la presse, un peu moins sur les livres et l'audiovisuel numérique. D'après le Service du livre et de la lecture⁴, pour l'année 2015, la formation et l'autoformation prennent de plus en plus d'importance : dans les communes de plus de 20 000 habitants, ce sont près d'un tiers des bibliothèques qui les proposent et le ratio augmente avec la taille des villes. Une étude menée par Vodeclis sur les ressources numériques dans les bibliothèques en 2015⁵ souligne toutefois d'importants contrastes selon la taille des communes, 40 % des bibliothèques situées dans des communes de moins de 10 000 habitants ne proposent pas de ressources numériques. Par ailleurs, il est désormais acquis que les dispositifs numériques d'interaction avec les institutions culturelles n'entraînent pas en eux-mêmes une extension des publics à de nouvelles catégories ou tranches d'âge⁶. La question des interfaces (au sens large) est à l'ordre du jour, en particulier entre, d'une part, les contenus numérisés, les actions automatisées (le prêt par exemple), les différentes ressources numériques et, d'autre part, les personnes physiques, les lieux, les objets matériels (papier, supports physiques...).

Le numérique questionne non seulement l'organisation des savoirs mais aussi les modalités de la transmission des savoirs. Certains parlent d'un bouleversement de la place du livre et de celle du bibliothécaire, et d'une atténuation de la verticalité dans l'ordre du savoir. Nous verrons comment le numérique redessine les champs de la médiation, de la communication et des compétences professionnelles. Par exemple, ces dernières années ont vu les pratiques de médiation numérique en bibliothèque évoluer, passant d'ateliers, où le bibliothécaire est en position de formateur qui transmet un savoir, à des permanences numériques et autres « SOS ordi » sous formes de rendez-vous individuels, où il adopte une posture d'accompagnateur, de facilitateur, voire de co-chercheur. Le bibliothécaire ne prétend plus tout savoir en matière de culture et d'outils numériques et souvent même encourage le tutorat entre usagers. Bref, les bibliothécaires mobilisent aujourd'hui des compétences moins techniques que relationnelles, davantage liées à la politique générale d'accueil et de coopération sur un territoire⁷.

² Voir à ce sujet l'étude (Audouard *et al.*, 2017) menée récemment par la Bibliothèque publique d'information (BPI).

³ *Bibliothèques municipales et intercommunales : Données d'activité 2015 Synthèse nationale*, 2017 : www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/173560/1926347/version/2/file/synthese2015.pdf

⁴ www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Actualites/Publication-d-elements-d-evaluation-du-dispositif-Pre-numeric-que-en-bibliotheque

⁵ Les ressources numériques dans les bibliothèques en 2015, Enquête annuelle, Vodeclis, septembre 2016 (<https://bibliportail.files.wordpress.com/2016/11/vodeclis-enquc3aate-biblio-2015-web.pdf>).

⁶ Voir par exemple à ce sujet : Donnat (coord.), « Les publics in situ et en ligne », *Culture et recherche*, n° 134, en particulier Krebs A., « Visiteurs et internautes du Louvre : Quels croisements d'expériences pour quels usages ? », p. 62-65. www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Recherche-Enseignement-superieur-Technologies/La-revue-Culture-et-Recherche

⁷ Ce changement est bien documenté dans les témoignages repris dans Plantard, Vigué-Camus, 2017. Voir en particulier le chapitre 4 : Mortain L., « Le numérique dans une bibliothèque du 18^e à Paris, apprenons à faire simple ! ».

Toutefois, le numérique ne représente pas une dimension transversale dans les politiques d'établissement malgré l'importance qui lui est accordée (en termes de budgets, de politique de recrutement, de formation...); il représente encore souvent un axe à part, comme venant s'ajouter à celui des collections physiques et aux différents services, que l'on approche parfois avec appréhension ou en le restreignant à une place d'outil. Ce qui pourrait être vu comme une forme d'instrumentalisation du numérique est aussi à relier au fait que, selon certains témoignages, élus et directeurs des affaires culturelles souvent ne disposent pas d'une vision d'ensemble du « numérique culturel » : « Les collectivités ont abordé le numérique culturel par le prisme des équipements et des applications : ateliers multimédias et services en ligne dans les médiathèques, sites web des institutions culturelles, introduction d'outils de médiation interactifs. [...] Il s'agit souvent de dispositifs qui se superposent, mais cela ne fait pas une politique culturelle numérique. » (Girard, 2017.) Nous avons rencontré cette préoccupation dans certaines bibliothèques visitées. Un responsable dit ceci : « Aujourd'hui la mission numérique est dédiée, à terme on aimerait tendre vers une transversalité mais ça demande des compétences. On aimerait aussi travailler avec d'autres acteurs locaux. »

Sommes-nous en route vers d'autres « révolutions » ? La donne change de plus en plus vite dans les environnements numériques, avec des nouveaux outils et usages qui se diffusent rapidement et redessinent à la fois l'offre et l'expérience des usagers des bibliothèques et des équipements culturels en général. Après la numérisation de corpus et de contenus culturels, après un fort développement des relations médiées par des sites ou des réseaux sociaux, aujourd'hui, les dispositifs de réalité virtuelle, déjà présents dans nombre de bibliothèques, ouvrent à d'autres types d'expériences en immersion dans les univers ou dans les lieux eux-mêmes (visites ou parcours virtuels, interactions, jeux...). Un adolescent interviewé (14 ans) dira : « Les enfants vont naître avec l'informatique, il faudrait les introduire à l'informatique, par exemple à la réalité virtuelle qui est en train d'arriver, il faut introduire des choses pour plus tard. » En réalité virtuelle, l'expérience est plus physique, le corps étant engagé dans l'interaction ; certains parlent alors d'un nouveau paradigme spatial, où les interactions sont plus « naturelles » que dans le classique schéma de l'interaction entre l'homme et la machine. Les objets connectés d'une manière générale re-matérialisent en quelque sorte les échanges en démultipliant les points de contact entre l'utilisateur et l'équipement culturel. Enfin, il faut mentionner l'utilisation croissante des mégadonnées (big data), qui concerne le domaine culturel comme les autres domaines. Elle permet de croiser de nombreux facteurs pour mieux personnaliser et contextualiser l'expérience de l'utilisateur (pratiques et attentes en matière de découverte, de partage, d'emprunt, d'apprentissage, d'accompagnement, de créativité...). Elle facilite aussi les analyses des historiques et des parcours des usagers dans le temps. On peut penser que les jeunes qui seront, à travers les activités proposées en bibliothèque, déjà sensibilisés à tous ces outils seront plus préparés à se les approprier et aussi plus conscients des risques.

4. Bibliothécaire : un métier (des métiers) ancré(s) dans un contexte et un territoire

Place croissante du numérique dans les pratiques des jeunes et des bibliothèques, ouverture sur les territoires et reconfiguration de ces derniers : nous verrons au fil de ce rapport que ces évolutions impactent le métier de bibliothécaire et les métiers en bibliothèque. Dans la partie 1, nous reviendrons

ainsi sur le rôle de levier du numérique à la fois dans l'accueil du public et dans l'animation d'un réseau de professionnels. La médiation numérique n'est pas définie à l'identique par les professionnels rencontrés dans cette étude mais elle prend une place croissante dans les pratiques.

Le numérique suscite aussi des inquiétudes chez certains, avec l'arrivée, par exemple, de conservateurs qui en font une priorité. Le numérique reste encore souvent perçu comme remettant en cause certains fondamentaux (place du livre et des collections, rapport à la lecture ou à la transmission du savoir...). Mais la peur pour l'existence du métier lui-même a disparu si l'on compare à ce que nous avons observé dans nos travaux menés entre 2010 et 2012 (Delesalle, Marquié, 2012) ; à l'époque, certains professionnels de bibliothèque parlaient de « crise identitaire », déclarant : « On ne sait pas trop où on va », et disant avoir « un peu peur à la fois des jeunes et d'internet. » Il en ressortait une frilosité des partenariats avec les collèges et les lycées dans le domaine du numérique. Aujourd'hui l'intervention des bibliothécaires est davantage en prise avec le territoire et plus ancrée dans des partenariats locaux, comme nous le verrons dans la partie 3 de ce rapport.

La relation entre les bibliothèques et les territoires était d'ailleurs à l'ordre du jour du congrès 2017 de l'Association des bibliothécaires de France (ABF).⁸ Les thèmes des bibliothèques comme lieu de travail, de rencontre et d'échanges, et des collaborations entre les bibliothèques et les autres acteurs éducatifs (notamment de l'école) y ont été abordés, ce qui correspond aux tendances observées et analysées dans notre étude. Dans un discours prononcé lors de ce congrès, la ministre de la culture Françoise Nyssen a indiqué que « ouvrir mieux, pour lutter contre les inégalités d'accès, c'est aussi s'appuyer sur le numérique⁹ ».

Nouveaux espaces d'animation sociale et culturelle, lieux de vie et de rencontres, d'ouverture, d'aide à se construire comme personne et comme citoyen, lieux anonymes et dé-stigmatisants... les bibliothèques élargissent leurs missions et s'ancrent dans les territoires. Ces évolutions impactent le métier de bibliothécaire et les profils des professionnels. Ainsi par exemple, la préfiguration en cours de la médiathèque de Vaux-en-Velin (69) pose le principe d'un « pôle social et culturel » appelé « médiathèque/maison de quartier », doté d'un équipement répondant à des besoins variés qui vont de l'aide aux démarches administratives à la possibilité de jouer à l'extérieur sur un skate park ou la mise à disposition de consoles vidéo.

Le visuel ci-contre (extrait du projet) illustre des situations observées aussi dans notre étude en matière d'équipement, d'espaces et de rôle des professionnels.

⁸ « Bibliothèques : inégalités territoriales et égalité des chances » était le thème du 63^e congrès de l'ABF organisé en juin 2017 à Paris (www.abf.asso.fr/2/160/641/ABF/63e-congres-15-17-juin-2017-paris)

⁹ Allocution de Françoise Nyssen (ministre de la culture) lors du 63^e congrès de l'ABF à Paris www.youtube.com/watch?v=fD3l2vq-Z4k



- Un équipement **unique hybride fusionnant les fonctions sociales et culturelles et en réseau**
- Des **espaces complètement partagés** pour les deux vocations du lieu
- **Des horaires larges**
- Une ouverture des espaces à **géométrie variable**
- Des **connexions directes** entre les ressources et les activités
- Une **équipe unique** avec des collaborations de partenaires extérieurs
- **Une équipe hybride mêlant différents profils de professionnels** (social, culturel, lecture publique, ...) au service des besoins de la personne
- Une instance de **gouvernance ouverte**

Dans l'échantillon de bibliothèques observées pour notre étude, on peut aussi citer l'exemple de la médiathèque d'une agglomération de Nouvelle Aquitaine, ouverte depuis deux ans, où la moitié des professionnels ne sont pas issus de la formation classique de bibliothécaires. On y trouve des profils administratifs, des professionnels du bâtiment, de la petite enfance, du multimédia, de la communication, des musées... Cette médiathèque s'inscrit dans la vie du territoire et cherche à favoriser une appropriation du lieu par une diversité d'habitants : « Les missions ne sont pas purement documentaires. Il y a des gens qui viennent à la cafétéria ou qui viennent chercher du travail. »

5. Place des adolescents dans l'offre

Les adolescents sont souvent le public introuvable des institutions culturelles. En effet, les particularités de cet âge, qui est un entre-deux entre l'enfance et l'âge adulte, les font se tenir à distance de tout ce qui est de l'ordre de l'institution, de la règle, de l'obligation. En pleine recherche de leur identité, leur mode de vie est collectif (avec leurs pairs) et leur appartenance à un groupe se fait sur le mode à la fois de l'imitation et de la distinction. De la même manière que les élèves disparaissent des conservatoires ou visitent les musées en « braconnant », la présence des adolescents en bibliothèque est assez ambiguë. Ce public « remuant, bruyant, imprévisible » a longtemps été considéré comme difficile par les bibliothécaires avec le « cadrage » nécessaire de leur présence et le maintien du silence dans les lieux, qui poursuit d'une certaine manière l'univers scolaire et ses contraintes. Selon une étude récente (Roselli, 2014), « la régulation par le silence et par des codes culturels distinctifs (savoir se tenir, savoir chercher, savoir choisir, savoir emprunter) joue contre la fréquentation des publics adolescents et, décourageant les profils éloignés des préoccupations culturelles et du livre, produit une attitude « abandonniste. »

Une des raisons de ces difficultés a aussi été une connaissance limitée des adolescents et de leurs pratiques. Les bibliothécaires peuvent se sentir souvent pris en défaut face à un public difficilement saisissable et qui remet en question leur vision de la bibliothèque comme essentiellement dédiée aux livres et « éducative ». La même étude (Roselli, 2014) conclut : « Au-delà des facteurs liés à l'âge, la

politique d'attractivité des bibliothèques constitue une autre explication de l'éloignement progressif des jeunes générations : plus les bibliothèques affichent des orientations du côté de la culture légitime et codée (littérature et genres élitaires), plus les nouvelles générations les assimilent au monde adulte et au monde scolaire. »

L'entrée des pratiques numériques dans les bibliothèques a provoqué ou accompagné un changement de celles-ci, non seulement en ce qui concerne l'offre destinée aux adolescents mais aussi dans la réflexion autour des espaces mis à leur disposition. Les pratiques des adolescents sont ainsi davantage prises en compte. Cette prise en charge et l'évolution générale des bibliothèques pour être au plus près des attentes de ces publics amène également un changement important du lieu bibliothèque qui se désacralise en proposant aussi des activités et des espaces ludiques. Nous exposerons en détail ces changements tels que nous les avons observés dans la suite de cette étude.

6. Sites et échantillons

La démarche mise en œuvre pour cette étude est de nature exploratoire, c'est-à-dire :

- ouverte au niveau des questionnements, même si des axes précis de questionnement ont été définis dans le projet en rapport avec la problématique développée ;
- qualitative pour la méthode : entretiens, focus groupes, observation participante, analyse de dispositifs numériques, sites, blogs, réseaux sociaux¹⁰ ;
- intégrant l'analyse secondaire de travaux et documents divers, français et étrangers, qui relèvent d'une multiplicité de champs (culture, éducation, numérique, développement local, formation...).

Les investigations ont été menées à trois niveaux territoriaux :

- au niveau national pour la première phase (cadrage, entretiens d'experts, finalisation du protocole),
- au niveau départemental, dans trois départements de taille différente, localisés pour deux d'entre eux en Île-de-France – dont un département mixte urbain et rural (A) et un département urbain (B) -, et un département dans le Sud-Ouest (C),
- au niveau local : dans huit bibliothèques ou médiathèques différentes en taille, ancienneté et projet (quatre petites ou moyennes dans le département A, trois grandes dans le département B, une petite dans le département C), et dans quelques institutions partenaires. Quelques bibliothèques ont été visitées dans d'autres départements.

Les entretiens et réunions de groupe ont concerné quatre populations distinctes :

- des experts (8) : responsables du numérique, de l'innovation, formateurs au plan national ou territorial, professeurs d'université, chefs de service d'étude... ;
- des jeunes : en tout 25 jeunes de 11 à 18 ans, la majorité en bibliothèque, quelques-uns dans un centre socioculturel ;

¹⁰ L'analyse des sites et réseaux sociaux à principalement été réalisée par Mirabelle Gallego, experte web.

- des professionnels des bibliothèques : bibliothécaires, médiathécaires, directeurs de bibliothèque, responsables et référents multimédia et numérique, responsables et référents du secteur adolescents... en tout 18 professionnels ;
- quelques partenaires des bibliothèques, professionnels, élus ou décideurs (7).

On trouvera en annexe de ce rapport le détail des axes d'exploration ainsi qu'un bilan sur le déroulement du protocole.

PARTIE 1. LES BIBLIOTHÈQUES, LE NUMÉRIQUE ET LES JEUNES AGÉS DE 11 À 18 ANS

Nous savons aujourd'hui que les pratiques numériques des adolescents occupent une grande partie de leur temps libre. La transformation radicale des loisirs et des pratiques des jeunes avec internet questionne les différents professionnels de la jeunesse, dont les bibliothécaires (Reverdy, 2016) : « Le développement des possibilités offertes par le numérique bouleverse les notions de prescription, de producteur et de consommateur, obligeant à repenser les périmètres des structures culturelles, entre public et privé, pratiques solitaires et pratiques collectives. »

Les adolescents nourrissent en direction des bibliothèques des sentiments mitigés car ils mettent à distance l'institution en général et les pratiques formelles en particulier. La bibliothèque leur rappelle le contexte scolaire, alors que leurs pratiques de loisirs développent beaucoup (en groupes de pairs) la convivialité et les échanges. Bien que les jeunes soient effectivement plus connectés que la moyenne des utilisateurs et entretiennent un lien de familiarité et de facilité avec les équipements numériques, peu d'entre eux cependant en connaissent bien les capacités et savent chercher et hiérarchiser les contenus. Ils se limitent souvent à des sites qui favorisent « l'entre-soi » caractéristique de l'adolescence et qu'internet leur permet de maintenir et de développer à loisir, notamment grâce aux réseaux sociaux. Ainsi les pratiques culturelles restent pour les adolescents un moyen de se construire et de s'affirmer, au milieu des pairs. Difficile pour les acteurs de l'éducation et des loisirs de ne pas prendre en compte ce changement fondamental, qui conduit souvent les adultes à douter et à questionner leur propre rôle face aux adolescents. De quel ordre alors peut être le rôle des adultes et accompagnants ? Quelles médiations peuvent proposer les bibliothécaires et pour quels objectifs ?

Pour approfondir ces questions, il est nécessaire de bien connaître non seulement les cultures et les pratiques numériques des jeunes et leurs limites mais aussi leur mode de vie et leur utilisation particulière du temps et de l'espace. Comment les pratiques numériques des adolescents ont-elles influencé l'offre en bibliothèque ? Comment les bibliothèques se sont-elles organisées face à ce public ?

1. Le numérique et les adolescents : accès, équipements et pratiques

L'analyse des dynamiques entre accès, équipement et pratiques est centrale à la compréhension de la situation des bibliothèques et de leur territoire par rapport au public adolescent. Pour les développements qui suivent, nous avons conjugué trois ressources, de nature et de représentativité différentes, mais qui s'avèrent très complémentaires sur cette question :

- le **Baromètre du CREDOC 2016** (Croutte *et al.*, 2016), qui a l'avantage de fournir des données fiables et actualisées sur les équipements ainsi que sur quelques pratiques numériques de la population (dont les jeunes) ;

- une récente **enquête sur les pratiques numériques des adolescents, menée auprès de plus de 1 500 adolescents de 11 à 18 ans en Nouvelle Aquitaine par la DRJSCS et le CRAJEP accompagnés par l'INJEP.**¹¹ L'intérêt de cette enquête pour notre sujet est qu'elle analyse en détail de multiples pratiques culturelles numériques des adolescents : réseaux sociaux, lecture, écriture, musique, jeux vidéo, photo, fabrication. En cela, elle permet de resituer les pratiques observées en bibliothèque pour la présente étude par rapport à un ensemble de pratiques numériques des adolescents de la même tranche d'âge ;
- nos analyses du terrain menées pour la présente étude, « **Jeunes, bibliothèques, numérique et territoires : vers de nouvelles interactions** » : entretiens individuels et de groupe auprès de jeunes, de professionnels et d'experts, ainsi que nos observations faites dans les bibliothèques sur les différents sites géographiques de l'étude.

Point sur l'accès au numérique et l'équipement des adolescents

- *Un accès qui s'améliore mais des inégalités qui persistent*

Le Baromètre numérique du CREDOC 2016 (Croutte *et al.*, 2016) nous livre quelques enseignements intéressants sur l'accès, l'équipement et les pratiques numériques des jeunes de 12 à 17 ans :

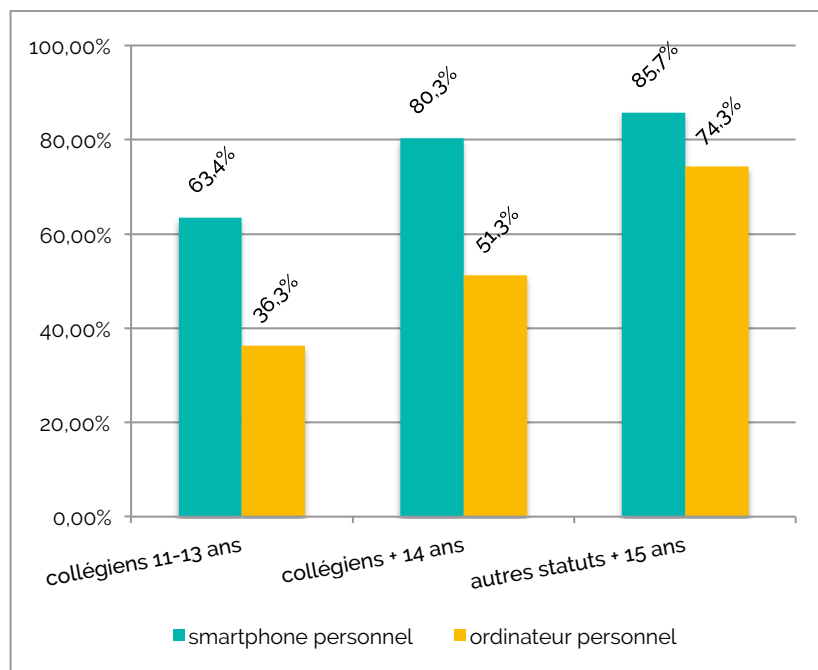
- En matière d'**accès à Internet**, les foyers avec adolescents ont nettement plus souvent un accès : 96 % des foyers dans lesquels vit un jeune de 12 à 17 ans disposent d'une connexion internet (85 % en moyenne pour l'ensemble des foyers).
- En matière d'**équipement**, le nombre de possesseurs de smartphone continue d'augmenter, en particulier chez les adolescents, 85 % des 12-17 ans en possèdent un (65 % en moyenne pour l'ensemble de la population). Globalement, les équipements mobiles augmentent et les équipements fixes stagnent.

Cependant le baromètre du CREDOC ne nous donne pas d'information sur la qualité des équipements. Or nous avons constaté, lors de notre récente étude sur les interactions entre le physique et le numérique dans l'information des jeunes (Delesalle, Marquié, 2016a) que les smartphones que possédaient les jeunes ainsi que les abonnements dont ils bénéficiaient n'étaient pas toujours de qualité, ce qui impactait bien entendu les pratiques. Cela représente un point de vigilance, car le Baromètre du CREDOC relève que, **quel que soit le lieu de connexion, les plus fortes proportions de personnes utilisant un téléphone mobile pour naviguer sur internet sont les jeunes : les 12-17 ans (83 %) et les 18-24 ans (91 %).**

L'**enquête en Nouvelle Aquitaine** mentionnée ci-dessus **étudie également l'accès à internet et les équipements** des 11-18 ans. On constate que la possession d'équipements tels que l'ordinateur personnel et le smartphone est très corrélée à l'âge dans cette population : les plus âgés sont mieux équipés, comme on le voit sur le graphique ci-dessous.

¹¹ Enquête : « Les pratiques numériques des jeunes en Nouvelle Aquitaine » menée par la direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRDJSCS) de Nouvelle Aquitaine et la coordination régionale des associations de jeunesse et d'éducation populaire (CRAJEP) avec l'accompagnement de l'INJEP. Cette enquête a été réalisée au printemps 2017 auprès de 1521 jeunes de 11 à 18 ans, principalement dans les établissements scolaires. Voir la synthèse : www.educpopnum.org/le-programme/enquete-crajep-injep/

GRAPHIQUE 1. POSSESSION D'UN SMARTPHONE OU D'UN ORDINATEUR PERSONNEL EN FONCTION DE L'AGE

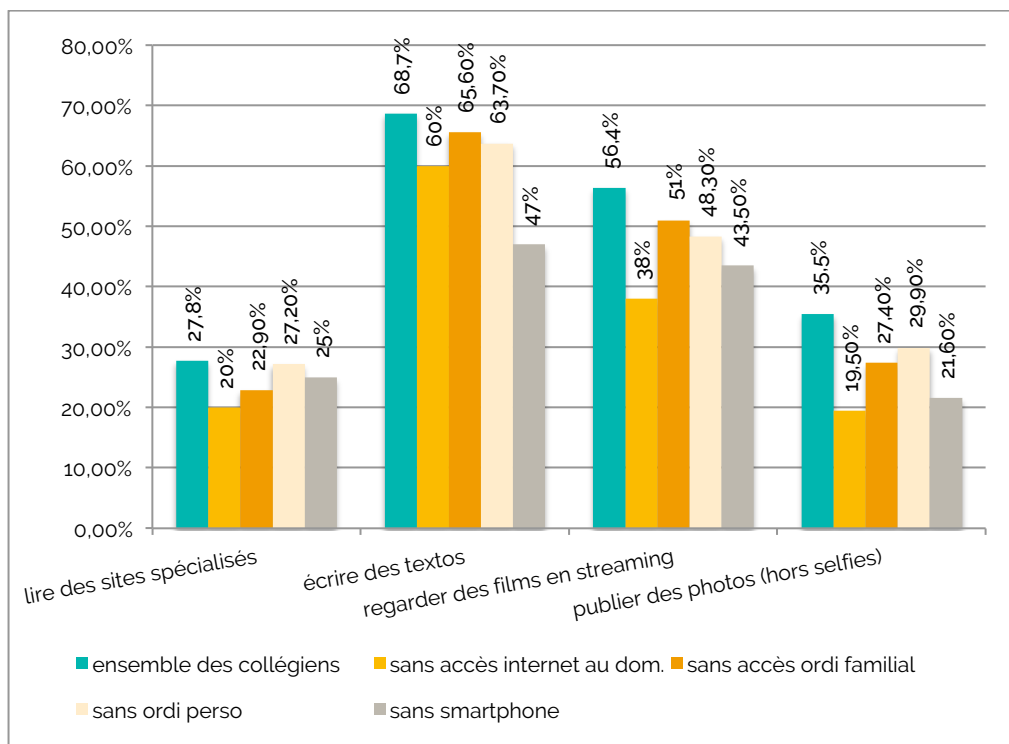


SOURCE : Enquête sur les pratiques numériques des jeunes en Nouvelle Aquitaine, DRDJSCS et CRAJEP de Nouvelle Aquitaine avec l'accompagnement de l'INJEP, 2017.

En outre, **l'accès à internet reste très corrélé à la situation sociale** des répondants : 69,8 % des collégiens de PCS « ouvriers-inactifs » déclarent être connectés à internet contre 92,4 % pour la catégorie PCS « cadres et professions intellectuelles supérieures. »

L'analyse de cette même enquête révèle, de manière plus précise que celle du Baromètre CREDOC, en quoi **les questions d'accès et d'équipements impactent de manière conséquente les pratiques**. Cette observation est illustrée par le graphique ci-dessous présentant quelques pratiques.

GRAPHIQUE 1. ACCES, EQUIPEMENT ET LIEN AVEC LES PRATIQUES NUMERIQUES DES COLLEGIENS



Source : Enquête sur les pratiques numériques des jeunes en Nouvelle Aquitaine, DRDJSCS et CRAJEP de Nouvelle Aquitaine avec l'accompagnement de l'INJEP, 2017.

Les inégalités en termes d'équipement et d'accès restent donc en vigueur et jouent sur l'intensité des pratiques numériques... Notre enquête récente (Delesalle, Marquié, 2016a), réalisée au sein du Réseau information jeunesse, montre que des jeunes utilisent un smartphone par défaut lorsque l'ordinateur familial leur est difficilement accessible, ce qui limite leur accès à une information ou à des activités complexes. Par conséquent, **l'offre numérique dans les lieux publics fréquentés par les jeunes (bibliothèques, point ou bureau information jeunesse...) se justifie toujours autant aujourd'hui.**

Dans les bibliothèques ayant fait l'objet de la présente étude, ces inégalités interrogent le rôle des professionnels et les services rendus en matière de numérique. Le wifi est très apprécié par les jeunes et certains viennent en bibliothèque essentiellement pour bénéficier de ce service. Et de réelles fractures d'accès existent pour les adolescents dont les parents ne sont pas équipés. L'étude confirme que cette question des accès et des équipements est loin d'être réglée et que les bibliothèques assument aussi cette fonction. Par exemple, sur un territoire à dominante rurale, une chargée de mission de la Bibliothèque publique départementale (BDP) considère qu'il y a des inégalités liées au réseau : « Il y a des zones blanches et peu de lieux pour avoir des connexions en dehors de chez soi. »

Les pratiques numériques des adolescents aujourd'hui

- *D'importantes variations avec l'âge*

Une partie du rapport du CREDOC cité ci-dessus s'intéresse à « la société du numérique ». Les répondants sont interrogés sur les services dont ils auraient le plus de mal à se passer. On remarque que les 12-17 ans citent en priorité les réseaux sociaux (53 %), les films et les vidéos sur internet (50 %) puis les jeux en réseaux (30 %). En comparaison, l'ensemble de la population cite en premier les courriels (63 %) puis les réseaux sociaux (31 %). Ceci est mis également en évidence dans l'enquête réalisée en Nouvelle Aquitaine déjà mentionnée.

- *Une corrélation entre les pratiques de réseaux sociaux et les autres pratiques numériques*

En matière de réseaux sociaux, l'enquête en Nouvelle Aquitaine relève des différences très significatives en fonction à la fois de l'âge, du genre et de la position sociale. On observe aussi une corrélation entre l'intensité des pratiques sur les réseaux sociaux et celle d'autres pratiques numériques (lecture, vidéo, musique...)¹².

Les réseaux sociaux les plus utilisés par les collégiens sont dans l'ordre : YouTube (89,1 %), Snapchat (61,1 %), Instagram (51 %), Facebook (44,4 %). La place prépondérante de YouTube n'est pas une surprise, et les témoignages exprimés lors des focus groupes soulignent que le réseau social est perçu comme indispensable: « YouTube, c'est irremplaçable. S'il n'y a pas YouTube, il n'y a presque plus rien pour les jeunes » (F. 13 ans) ; ou encore : « You Tube c'est la base. La base de la base » (G. 15 ans). Cette centralité de YouTube chez les répondants est néanmoins à contextualiser, il n'est en effet pas nécessaire de s'inscrire sur la plateforme pour l'utiliser, contrairement aux autres réseaux sociaux étudiés dans cette enquête. Ces résultats concordent avec ceux de notre étude de 2016 (Delesalle, Marquié, 2016a), qui constatait aussi cette place centrale de YouTube, en particulier lors d'une enquête filmée¹³ réalisée dans ce cadre : on y voit que, contrairement aux autres plateformes, YouTube est cité de manière assez homogène par différents profils de lycéens.

Dans l'enquête réalisée en Nouvelle Aquitaine, Snapchat obtient un score important dans toutes les tranches d'âge d'adolescents et son utilisation augmente avec l'âge. C'est le cas aussi d'Instagram à un degré moindre. En revanche, la pratique de Facebook progresse de façon significative avec l'âge : 34 % chez les 11-13 ans ; 63,6 % chez les 14 ans et plus ; plus de 80 % chez les 15-17 ans et 92,1 % chez les 18 ans. On ne peut donc affirmer que les jeunes dans leur ensemble désertent Facebook, même si leur discours sur cette plateforme est souvent critique (on le constatait déjà dans l'enquête filmée citée plus haut).

On remarque également que, chez les collégiens, le choix des réseaux sociaux est genré : les filles choisissent plutôt Snapchat, Instagram ou Musicaly et les garçons Facebook, Deezer ou Twitter¹⁴.

¹² En matière de pratiques de réseaux sociaux par les adolescents, on pourra se référer aux travaux de Claire Balley, 2015 et 2017.

¹³ Voir la vidéo : « Internet et réseaux sociaux : regard d'un jeune sur des pratiques de jeunes » : www.ressourcesjeunesse.fr/Internet-et-reseaux-sociaux-regard.html

¹⁴ Ces résultats sont proches de ceux de l'enquête de Génération numérique : « Les 11-18 ans et les réseaux sociaux », réalisée en 2016.

Enfin, il est important de noter que **l'utilisation des réseaux sociaux semble être un accélérateur pour l'ensemble des activités numériques** (la lecture, l'écriture, la photo, la vidéo...). À titre d'exemple, si l'on considère les pratiques d'écriture et plus particulièrement l'écriture de commentaires sur les réseaux sociaux, les forums, les sites de presse, les utilisateurs d'Instagram citent à 57,3 % cette pratique (41,4 % pour l'ensemble), ceux de Facebook à 63,4 % et ceux de Snapchat à 51,8 %. Et globalement, les jeunes utilisateurs de réseaux sociaux sont plus nombreux que l'ensemble à partager des textes, des photos ou des vidéos, à discuter et à débattre *via* les supports numériques.

▪ ***Bibliothèque, adolescents et réseaux sociaux***

Dans la présente étude, les jeunes interviewés sont partagés quant à l'intérêt de retrouver leur bibliothèque sur les réseaux sociaux. Certains sont indifférents, d'autres considèrent que c'est un moyen de faire connaître des événements ou encore de s'adresser à des jeunes qui ne connaissent pas la bibliothèque.

« *Que pensez-vous de la page Facebook de la bibliothèque ?*

- Je m'en fous.

- Ça nous donne des éléments. Ceux qui ne viennent pas ont besoin de cette information. La bibliothèque publie toutes ses activités, le jour, le mois... » (Focus group, G. 14 ans, département A.)

« *Penses-tu que les bibliothèques ont quelque chose à faire sur Instagram ou YouTube ?*

- Ce serait intéressant parce que la plupart des personnes sont sur ces réseaux. Les personnes ne sont pas sur la télé ou les journaux. » (G. 17 ans, département A.)

Les adolescents privilégient les « réseaux éphémères » pour communiquer, créer, partager : pour les plus jeunes de notre échantillon (11-14 ans), Facebook est devenu un lieu beaucoup trop institutionnel ; ils ne fréquentent pas les pages Facebook des bibliothèques alors qu'ils vont volontiers s'informer sur celles des clubs de foot. Ils gardent un compte pour des raisons logistiques (téléchargement d'applications ou de jeux) mais ne s'en servent plus pour échanger.

Beaucoup utilisent simultanément Instagram et Snapchat pour les mêmes activités. Certains ont une préférence pour l'un mais la norme les oblige à être présents sur les deux. D'autres choisissent l'un ou l'autre en fonction de l'activité ou de la cible visée, par exemple, ils postent des vidéos sur Snapchat et YouTube et des photos sur Instagram. Certains dupliquent la présentation de leurs productions sur les deux réseaux.

Plusieurs pensent que c'est sur ces deux réseaux que les bibliothèques devraient présenter leur actualité et leurs propositions d'animation pouvant intéresser les jeunes : « Les médiathèques pourraient communiquer sur les événements, les derniers ouvrages, reçus. » « A minima sur Instagram », dira l'un, « parce qu'on peut activer les notifications et être averti. » (G. 18 ans.) Un jeune de 13 ans fait ainsi de son propre chef sur Snapchat des annonces sur les événements de la maison pour tous (MPT) qu'il fréquente :

« Moi, je fais des pubs pour la MPT, c'est grâce à moi qu'ils ont des abonnés ! Comme ils n'ont pas Snapchat à la MPT, ils ne peuvent pas savoir. Il y a des gens qui ont Facebook mais ils ne savent pas que la MPT a un Facebook. Donc après, on met sur Snap' pour ajouter : 'MPT de X' (nom de la ville) et c'est tout. Et puis sur Snapchat, il y a beaucoup de gens, hein ! »

Ces adolescents créent des stories ou des vidéos sur ces deux réseaux et certains créent des chaînes YouTube (parfois pour d'autres) sur des thèmes divers : les univers fantaisie (par exemple, Disney), le foot, la danse... Quel que soit le réseau, ils s'auto-forment en vidéo en utilisant des tutoriels ou des logiciels en accès libre et forment volontiers leurs pairs.

Certaines des médiathèques que nous avons visitées organisent des ateliers sur le thème des réseaux sociaux, d'autres accompagnent des jeunes dans leurs pratiques (par exemple, soutien pour créer une page Facebook...). Elles sont aussi sollicitées pour intervenir à l'extérieur sur cette question, par exemple dans un centre social. En revanche, comme nous le verrons plus loin, la présence de ces bibliothèques sur les réseaux sociaux vise davantage à communiquer auprès de différents publics, et surtout les adultes, qu'à créer du lien ou des interactions avec les jeunes.

▪ *Pratiques de lecture et d'écriture numériques*

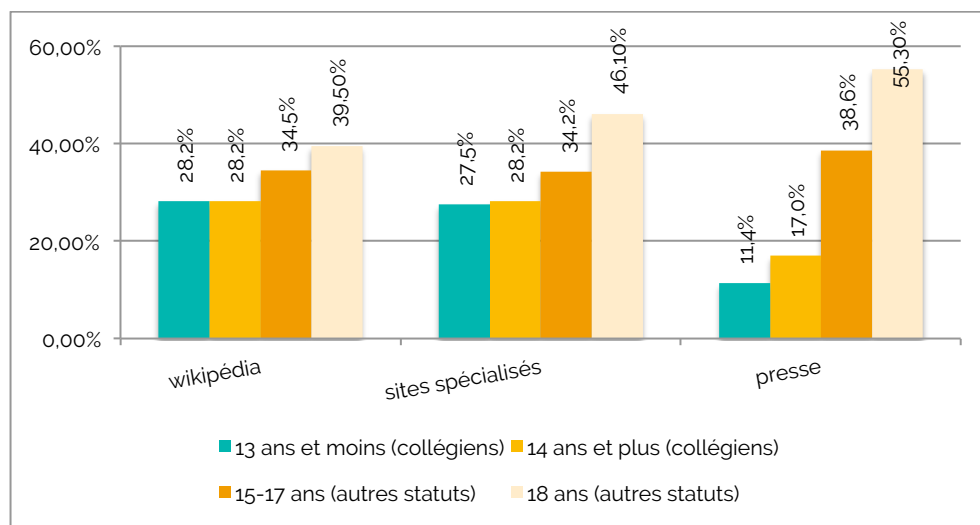
Dans l'enquête de 2017 sur les pratiques numériques des 11-18 ans en Nouvelle Aquitaine (DRJSCS/CRAJEP), les pratiques numériques autour de la lecture, de l'écriture, de la musique, de la vidéo, de la photo et de la fabrication numérique se hiérarchisent de la façon suivante :

TABLEAU 1.

Pratiques numériques	Modalités principalement citées
<i>Lecture</i>	Pas d'activités de lecture (parmi celles proposées) : 39 % ; articles sur Wikipédia : 28,2 % ; sites spécialisés (pour les devoirs et les loisirs) : 27,8 %
<i>Écriture</i>	Textos : 68,7 % ; chatte : 43,7 % ; commentaires (Facebook, forums, presse...) : 41,4 %
<i>Musique</i>	Téléchargement : 67,4 % ; écoute en streaming : 56,3 % ; publier ou partager des morceaux de musique : 10,1 %
<i>Vidéo</i>	Regarder des chaînes (YouTube ou autre) : 85,6 % ; regarder des films en streaming : 56,4 % ; télécharger des films : 29,3 %
<i>Photo</i>	Prendre des photos (hors selfies) : 62 % ; faire des selfies : 61,5 % ; publier des selfies : 39,2 %
<i>Fabrication numérique</i>	Pas d'activités numériques de fabrication : 76,9 % ; coder, programmer : 9,7 %

On observe que, si près de 4 collégiens sur 10 déclarent ne pas avoir d'activités numériques de lecture, ces pratiques peuvent être sous estimées par les répondants : le fait de lire le questionnaire proposé sur un ordinateur constitue déjà une pratique de lecture, de même que les jeux vidéo nécessitent de lire un grand nombre de textes sur l'écran. Comme le montre le graphique ci-dessous, **les pratiques de lecture augmentent avec l'âge** : à 18 ans, les jeunes ne sont plus que 13,2 % à déclarer ne pas avoir d'activité de lecture en ligne. Les pratiques de lecture de la presse augmentent de manière très significative (11,4 % pour les jeunes de 13 ans et moins, et 55,3 % pour les jeunes de 18 ans).

GRAPHIQUE 3. PRATIQUES DE LECTURE EN LIGNE EN FONCTION DE L'AGE



Source : Enquête sur les pratiques numériques des jeunes en Nouvelle Aquitaine, DRDJSCS et CRAJEP de Nouvelle Aquitaine avec l'accompagnement de l'INJEP, 2017.

À l'âge du collège, la lecture en ligne est nettement plus fréquente chez les filles, et cela pour tous types de lecture sauf celle du site Wikipédia : sur les sites spécialisés, sur les blogs, sur la presse en ligne, sur les forums, les livres en e-pub ou PDF et les fan fictions. Par ailleurs, les enfants dont les parents relèvent de PCS favorisées (« A », au sens de l'Éducation nationale¹⁵) lisent davantage en ligne, surtout en ce qui concerne la presse et Wikipédia.

En matière d'écriture numérique également, les filles et les catégories favorisées pratiquent plus, en particulier les textos, les commentaires sur Facebook ou sur des forums et les jeux de rôles. Les catégories favorisées écrivent un peu moins de statuts, de tweets et de commentaires mais un peu plus de mails.

▪ Jeux vidéo : des pratiques variées et genrées

L'enquête réalisée en Nouvelle Aquitaine en 2017 révèle que, pour les 11-18 ans, les jeux « *mainstream*¹⁶ », (FIFA, Clash royale, GTA), prennent une place conséquente dans les pratiques déclarées. On note cependant que les jeux mentionnés par les répondants peuvent être extrêmement divers (plus de 130 réponses différentes), ce qui indique que le choix de jeux « *mainstream* » cohabite avec de nombreux autres titres.

On note aussi que la pratique des jeux vidéo des collégiens est presque deux fois plus masculine (91 % des garçons déclarent les pratiquer contre 46,5 % des filles). Et surtout, les jeux cités diffèrent en fonction du sexe : Clash royale, Minecraft et Piano Tiles chez les filles ; FIFA, Clash royale, GTA chez les garçons. L'enquête montre aussi que la pratique des jeux vidéo baisse avec l'âge. Plus surprenant, la pratique des jeux vidéo est plus répandue dans les catégories sociales favorisées que dans les catégories défavorisées.

¹⁵ Cadre et assimilé, chef d'entreprise, professeur des écoles et assimilé.

¹⁶ Phénomène de masse qui représente ce qui est d'actualité, ce qui est à la mode

La sociabilité dans la pratique du jeu vidéo est une dimension importante : 82,7 % des répondants déclarent jouer avec des amis ou des proches, 58,8 % avec des joueurs rencontrés en ligne et 69,2 % seuls contre la machine. Mais cela concerne plus les garçons, qui jouent beaucoup plus souvent entre amis et contre des joueurs rencontrés en ligne. Les filles jouent plus seules contre la machine. Ce sont aussi les adolescents issus de la catégorie des cadres et professions intellectuelles supérieures qui jouent le plus seuls contre la machine.

▪ *Jeux vidéo, l'offre en bibliothèque*

Les bibliothèques ont beaucoup développé ce domaine, certaines s'étant même spécialisées. La pertinence et l'intérêt de cet axe en ce qui concerne le public adolescent n'est plus vraiment à démontrer¹⁷. De nombreuses activités autour du jeu vidéo sont organisées dans les bibliothèques étudiées. Chacune a sa propre politique en la matière, avec une ligne éditoriale plus ou moins affirmée. Les modalités d'accès aux jeux varient beaucoup : accès libre ou accès réservé sur inscription, temps limité ou pas, sélection de jeux plus ou moins large, évolutive (des bibliothèques proposent des sélections de jeux différentes chaque semaine), emprunt possible ou pas, consultation des jeunes pour le choix des jeux... **Le jeu vidéo est aussi un vecteur de partenariat** par le biais des concours ou des rencontres avec d'autres bibliothèques ou équipements jeunesse, en physique et à distance.

Toutefois certains bibliothécaires rencontrés se disent préoccupés par la dérive consummatrice que cela peut introduire si un travail de lien avec les autres collections n'est pas fait, comme le dira une chargée de mission en bibliothèque départementale de prêt (BDP) : « J'ai vu fonctionner des situations où les jeunes venaient pour faire des jeux vidéos puis partaient. Les médiathèques doivent être un lieu de débat, d'échange autour des collections. »

Une majorité des jeunes interviewés pour la présente étude voit un grand intérêt au jeu vidéo en bibliothèque, tout en étant partagée sur le fait de disposer de jeux récents, *mainstream*, ou de jeux moins connus qu'ils pourraient découvrir. La variété et le renouvellement de l'offre sont appréciés. Cela les pousse, disent-ils, à pratiquer des jeux comme Minecraft ou Harry Potter, qu'ils trouvent nettement « moins intéressants ». Notons que tous ne connaissent pas l'offre de jeux dans la bibliothèque qu'ils fréquentent.

« Dans cette bibliothèque, c'est vachement bien parce qu'ils ont fait tout un côté jeux et jeux vidéo et donc on peut emprunter des jeux vidéo, c'est cool mais c'est un peu *mainstream* et c'est pour ça qu'ils sont connus, mais ça se limite un peu à Pokémon, Mario et Call of Duty et voilà... Il n'y a pas des jeux vidéo peu connus. » (F. 17 ans, département B.)

« La médiathèque organise des jeux vidéo parfois ?

– C'est mieux les concours de lecture et tout ça, parce que les concours de FIFA, ça rend bête ! » (F. 15 ans, classe de 3^e, département B.)

¹⁷ Voir en particulier : *Lecture Jeune*, « Les jeux vidéo », n° 149, mars 2014 (www.lecturejeunesse.org/livre/lecture-jeune-149-mars-2014-les-jeux-video)

2. Quels modes de vie des adolescents en bibliothèque ?

Un rapport ambivalent à l'espace

- *Des usages variés de la bibliothèque en tant qu'espace*

Pour les bibliothèques qui se posent la question des publics adolescents et qui essaient de se rapprocher de leurs pratiques, la question de l'organisation de leur présence dans la bibliothèque ne va pas de soi. Tout d'abord parce que les adolescents ont souvent un comportement contradictoire. Ils sont là et ailleurs en même temps, ou comme dit une bibliothécaire : « Ils sont là où on les attend le moins. » Ils font du travail scolaire dans des espaces non prévus pour cela, envahissent les espaces au moment des examens, ce qui n'est pas toujours bien accepté. Les jeunes viennent en bibliothèque pour des raisons très diverses. Pour beaucoup il s'agit moins d'accéder à des collections que de bénéficier d'un espace, d'« avoir un coin à soi tout en se sentant appartenir à un espace », comme en témoignent des professionnels enquêtés. Les bibliothèques deviennent de véritables lieux de vie, enrichissant leur fonction de centre de ressources.

« Je crois qu'il faut **rompre avec l'image des bibliothèques trop cathédrales**. Ce qui a du sens avec les adolescents, ce sont des choses plus ciblées sur leurs usages : multimodalités de travail, accepter le bruit. **Ils n'ont pas d'espace ou se mettent en bibliothèque.** »¹⁸

Les adolescents se déplacent, parfois loin, pour aller dans une bibliothèque où ils pourront se concentrer, se sentir au milieu d'autres jeunes animés par les mêmes motivations. Christophe Evans¹⁹ parle ainsi de « lieux de déconnexion. » Une responsable de formation interviewée pour cette étude considère que c'est là aussi un des rôles que la bibliothèque doit pouvoir jouer chez les jeunes.

« Je constatais que les jeunes faisaient deux à trois heures de queue pour venir travailler en bibliothèque (ici, la BPI). Je leur demandais pourquoi ils venaient : "Vous avez perdu une heure de transport et deux heures à faire la queue." Ils me disaient avec leurs mots : "Je suis loin de mon frigidaire, je suis loin de ma télé, de mes copains. Je viens là et comme cela, je me pose. Je suis là et je suis obligé de travailler 5 ou 6 heures." Les bibliothèques, ce besoin, elles le ressentent, elles le font parce que ça fait partie de leur boulot. » (Responsable de formation.)

Dans certains quartiers, la bibliothèque a en outre la fonction d'offrir un lieu plus sûr. Les plus jeunes (12-14 ans) ont déclaré venir en bibliothèque aussi pour se sentir protégés des dangers de leur quartier.

- *Espace dédié ou pas ? Les avis sont partagés du côté des jeunes comme du côté des institutions*

Il est frappant dans les entretiens que nous avons eus avec les adolescents de constater une ambivalence entre le désir et le besoin de « calme », de « petits coins pour ne rien faire », qu'ils expriment très souvent, et celui de retrouver leurs amis et d'échanger.

De la même manière, ils semblent apprécier les espaces où ils sont protégés par du mobilier ou des étagères qui les isolent, et la volonté de pouvoir, si ce n'est occuper tout l'espace, au moins d'être en

¹⁸ Anne Cordier, sociologue, auteure du livre *Grandir connectés, les adolescents et la recherche d'information*, C&F édition, 2015.

¹⁹ Responsable du service Études et recherches de la Bibliothèque publique d'information (BPI) et enseignant-chercheur à l'ENSSIB.

relation avec « l'extérieur » de leur lieu privé. Ils revendiquent des séparations claires entre publics (ne pas être mêlés aux petits), mais ne supportent eux-mêmes aucune limitation dans l'espace. Ils ne veulent pas se sentir exclus des autres espaces. Ils demandent un espace où ils peuvent parler mais aussi un accès aux espaces calmes.

« Il faut faire des coins appropriés. Des coins à jeux vidéo, d'autres qui sont vraiment des espaces de travail intense et des coins livres. Là-bas, c'est des espaces travail intense, genre pour réviser le bac.

- Et nous, ils ne veulent pas nous faire aller là-bas, parce que c'est des lycéens.

- Alors que là-bas, c'est mieux, il y a plus de calme. Parce qu'ici, il y a tous les enfants qui lisent, qui jouent. » (Classe de 3^e, département A.)

Les bibliothèques visitées se sont posé la question d'un espace spécial pour les adolescents. Certaines ont effectivement créé des micros espaces (de 5 à 6 personnes) relativement cloisonnés pas loin des bandes dessinées et des mangas, meublés de poufs et parfois d'une télévision. Mais cela ne garantit pas une appropriation de la bibliothèque par les adolescents. Dans les bibliothèques de notre échantillon, nous avons plusieurs fois observé des groupes préparant un exposé ou s'entraînant pour la préparation des examens. Ils n'utilisaient pas les livres ou la documentation qui leur étaient proposés mais disposaient de leur propre matériel. Ils venaient pour bénéficier d'un lieu tranquille leur permettant de se retrouver, d'échanger et de réaliser quelque chose.

D'autres bibliothèques ne marquent pas de frontières ni de lieux dédiés. Souvent dans les bibliothèques, les adolescents sont dans cet entre-deux entre les enfants et les adultes, même si certaines bibliothèques font attention à les mettre à distance du lieu des enfants sans marquer de frontière avec les adultes. D'autres laissent dans une partie des espaces la possibilité de parler et d'échanger, soit dans le cadre d'un groupe de travail scolaire, soit dans celui de pratiques de loisirs (jeux, etc.). La vie de groupe étant importante pour les adolescents, ici, la bibliothèque propose une réponse à un usage social : ils viennent rejoindre leurs copains.

On voit ainsi comment les bibliothèques tentent de modifier la représentation que les adolescents ont d'elles, qui majoritairement les vivent comme un espace scolaire : en s'adaptant au fait que l'adolescence est l'âge du bruit, de la musique, du groupe et en leur proposant des lieux dans lesquels ils peuvent rester en groupe et s'exprimer, dans lesquels ils peuvent adopter des positions détendues et lire ce qui n'est pas prescrit à l'école, par exemple les BD et mangas, mais aussi jouer aux jeux vidéo et organiser des compétitions avec d'autres bibliothèques.

▪ *Adolescents et numérique dans la bibliothèque*

Dans le domaine du numérique également, on observe une forme d'ambivalence entre équipement et ressource et entre l'offre et la demande. Une directrice de bibliothèque, par exemple, estime que « les jeunes ne sont pas demandeurs de ressources numériques mais qu'ils apprécient les offres en rapport avec leurs pratiques quotidiennes : accès au wifi, possibilité de pratiquer les jeux vidéo... » Par ailleurs, nombre d'adolescents rencontrés ont une utilisation simultanée de l'équipement numérique de la bibliothèque et de leur propre équipement :

« J'avais fait ici mon stage de 3^e. J'ai utilisé mon téléphone pour faire des photos mais aussi pour prendre des notes. J'ai aussi fait des recherches internet sur mon téléphone tout en écrivant sur l'ordi de la

bibliothèque. En changeant un peu les phrases pour ne pas faire du copier-coller. » (G, 14 ans, 2^{nde}, département C.)

On voit ici le rôle que peut jouer le numérique dans les relations des jeunes avec les espaces dans les bibliothèques et les questionnements que cela soulève. Les professionnels sont convaincus de l'importance d'une prise en compte du numérique dans la gestion de l'espace et des propositions à destination spécifiquement des adolescents « mais les choses avancent lentement », dira une chargée de mission de BDP et responsable de formation.

« Ils utilisent une partie de la médiathèque à laquelle on n'aurait pas forcément pensé. Ils échangent des photos, se prennent en photo en situation dans la médiathèque. Ils font beaucoup de selfies. On les voit sur Instagram. Ils se prennent en train de réviser leurs examens à la médiathèque.

– Avez-vous cherché à réutiliser cela dans le cadre des activités de la médiathèque ?

– Non, c'est compliqué à cause du droit à l'image. » (Bibliothécaire, référente adolescents, département B.)

La place du numérique en bibliothèque ne se résume pas à une question d'offre, des experts interviewés estiment en effet que les jeunes ne viennent pas en bibliothèque principalement pour trouver du numérique, sauf s'ils n'y ont pas accès chez eux, et il est important de souligner avec Anne Cordier, **qu'une offre numérique n'est pertinente que si elle est proposée dans le cadre d'une médiation** : « Le numérique, ce n'est pas ce qu'attendent les jeunes d'une bibliothèque. Ils veulent un accès wifi. Quand ils vont sur internet en bibliothèque, c'est parce qu'ils n'ont pas internet à la maison. L'offre ludo-éducative ne fonctionne pas à l'adolescence. L'offre fonctionne quand il y a une médiation. L'offre en catalogue ne suffit pas, ce qui fonctionne mieux c'est quand il y a **un atelier qui suppose que la bibliothèque s'ouvre sur la ville**. Il faut qu'il y ait de la communication et un lien avec les autres structures. » (Anne Cordier, auteure de « Grandir connectés »)

Que peut donc proposer un bibliothécaire ? Tout d'abord, il cherche à connaître les usages numériques des jeunes, à fréquenter leurs sites favoris pour mieux appréhender leurs centres d'intérêt. Puis il s'efforce de « sélectionner des ressources en lien avec les univers plébiscités par son public et ouvrir son horizon au-delà de son champ (restreint souvent) de navigation sur internet » (Leusse-Le Guillou, 2015). Le professionnel n'est pas toujours celui qui sait, qui sélectionne ou prescrit ce qui est bon pour l'utilisateur. **Les bibliothécaires ont de plus en plus à se positionner en accompagnateurs ou en médiateurs** pour créer les conditions des échanges et des collaborations.

Le ludique et/ou l'éducatif ?

▪ *La difficile recherche d'une approche adaptée aux adolescents*

Dans la plupart des bibliothèques visitées, nous avons observé un intérêt marqué en direction des publics adolescents, toutefois certaines gardent des modalités de fonctionnement peu adaptées à ces publics. S'il est difficile d'imaginer ce qui est « obligatoirement » attractif pour les adolescents dans les bibliothèques, parce que souvent contradictoire, on peut facilement énumérer ce qui les fait fuir : inscription obligatoire, groupes limités, horaires stricts, conditions à l'accès, etc.

Mais pour une majorité de bibliothécaires, il est difficile de renoncer à des propositions ou des offres « éducatives » pour accompagner les pratiques numériques, ce qui, comme dans l'exemple ci-dessous,

ne fonctionne pas toujours avec les adolescents, même dans une bibliothèque comme celle-ci très fréquentée par eux.

« On a tenté l'expérience d'un rendez-vous numérique fixe où on découvre le numérique sur différents supports, tablette, ordinateur ou console de jeu. On part sur des sujets comme le coding, la programmation, en particulier des jeux vidéo, les applis éducatives, les applis qui peuvent aider aux devoirs ou pour jouer à plusieurs sur une tablette, enfin la convivialité sur tablette. Et ces rendez-vous ne rencontraient pas forcément beaucoup de jeunes, enfin c'étaient souvent les mêmes qui revenaient, des habitués, alors que ça avait été conçu au départ pour occuper les hordes de jeunes qui erraient dans notre médiathèque, pour éviter qu'ils s'ennuient et proposer une activité le mercredi. Et le bilan n'est pas forcément concluant. C'était ouvert jusqu'à 7 jeunes, on a des ordinateurs et une salle spécifique pour ça et on se retrouvait avec 5 ou 6 grand maximum. On a décidé de l'arrêter. » (Bibliothécaire, département A.)

On voit dans cet exemple combien il est difficile d'inventer des ateliers « sur mesure » pour les adolescents, à quel point c'est une population volatile et difficile à cerner. Mais, comme évoqué ci-dessus, ce sont aussi les modalités d'inscription obligatoire, la limitation des groupes, les horaires bien précis qui rebutent les adolescents. Avec cette autre crainte, souvent exprimée par les bibliothécaires interviewés, c'est qu'en limitant le nombre de places et en conditionnant l'accès, on fidélise un public d'habitués qui ne se renouvelle pas.

Par ailleurs, dans cette expérience, des propositions faites aux adolescents, à la fois ludiques et éducatives (entre les jeux vidéos et les applications éducatives), peuvent être aussi mal reçues par ceux qui viennent pour se détendre et s'amuser, et aussi pour « apprendre », mais sur un autre mode. Les ateliers numériques proposés n'ont pas toujours le succès escompté dans les sites que nous avons étudiés. Toutefois des projets bien construits, notamment en partenariat avec des structures éducatives du territoire (collège, service jeunesse...) aboutissent à des résultats très pertinents. On pourrait par exemple citer l'utilisation de la table Mashup²⁰ par une bibliothèque en lien avec le collège de la ville (bibliothèque département A.), ou l'organisation d'un atelier photo autour des représentations et pratiques numériques des jeunes par une bibliothèque en relation avec le collège de la ville voisine (département C).

Ces exemples montrent que les pratiques numériques modifient radicalement la problématique de l'accompagnement des jeunes. Plus largement, elles viennent questionner les modes de transmission d'un savoir. Lieux de savoir, les bibliothèques sont directement concernées par ces changements induits par les pratiques numériques. Le bibliothécaire/médiateur a donc, non seulement à connaître les pratiques et usages du numérique par les adolescents mais aussi à analyser ce que ces pratiques produisent sur leur rapport au savoir. On relève aussi que des croyances sont encore très présentes parmi les bibliothécaires rencontrés et les professionnels des institutions partenaires au sujet d'une supposée maîtrise du numérique par les jeunes, tant dans le maniement des logiciels que dans ses aspects cognitifs.

²⁰ Table reliée à un ordinateur, qui permet de réaliser de courtes séquences à partir de sons, commentaires, images, vidéos...

- *Des besoins différents selon les tranches d'âge*

Dans l'adolescence, on peut distinguer deux périodes – avant 15 ans et après –, ainsi que l'analyse la cheffe de service d'une nouvelle médiathèque d'agglomération construite notamment après une enquête auprès des adolescents sur leurs pratiques culturelles :

« Les 13-15 ans et les 15-17 ans n'ont pas les mêmes besoins. Les 13-15 ans viennent pour retrouver leurs amis, s'amuser, passer du temps, les 15-17 ans viennent plus pour réviser/travailler, même s'ils retrouvent aussi leurs amis. »

Les adolescents qui questionnent fortement les pratiques des bibliothécaires sont souvent les 13-15 ans. Comment penser pour eux une offre spécifique puisqu'ils sont plutôt rétifs aux propositions éducatives et seraient davantage tournés vers le ludique ? Souvent c'est cette tranche d'adolescents qui disparaît des bibliothèques :

« On les perd, il ne faut pas s'acharner. Toutes les études montrent la désertification à partir de 13 ans, on le constate complètement. Ou s'ils viennent, ce ne sera pas pour profiter des ordis, tout ça, ils viendront pour être entre eux, trouver un endroit où ils sont peinards. C'est quelque chose qui est lié je pense à l'évolution normale d'un ado, au bout d'un moment ils sont vraiment en rupture, c'est un passage obligé. Je l'ai constaté. Des petits qui étaient tout le temps à la bibliothèque quand ils avaient 8-10 ans et puis, d'un coup, je ne les vois plus et puis ils reviennent à 15 ans, au moment de réviser soit le brevet, soit le bac. Et puis ils disent : "Ah c'est marrant, je me rappelle quand j'étais petit, je venais ici !" » (Bibliothécaire, département B.)

Les professionnels s'efforcent de partir des besoins des jeunes et de leurs goûts pour leur proposer d'agrandir leur horizon sur leurs propres univers, surtout pour les 13-15 ans : découvrir de nouveaux jeux vidéo, proposer des tournois, en inventer d'autres, faire découvrir de nouvelles applications qui leur permettent de trouver facilement leur musique préférée, création de bandes dessinées, etc. Tout cela suppose de bien connaître leur univers mais aussi que cette recherche se fasse **avec** eux. L'idée est par là de changer la perception du lieu, de passer d'un lieu de savoir sérieux à un lieu plus polyvalent et ouvert.

Pour les 15-17 ans, qui sont plus en demande d'aide pour leurs travaux scolaires, leur apporter un soutien dans leur travail suppose aussi de faire progresser et de rendre plus régulières leurs pratiques de recherche et de repérage des contenus pertinents (montrer comment chercher, ne pas donner seulement la réponse).

L'analyse de nos entretiens avec eux fait ressortir fortement le fait que les adolescents ont toujours besoin des adultes pour leur donner des repères et la possibilité de se développer dans les domaines correspondant à leurs goûts, leurs envies et leurs besoins – nous y reviendrons ci-dessous. C'est grâce à l'affirmation de ses goûts et de ses envies dans toute leur diversité que l'adolescent va aussi forger son identité. Plus sa palette de goûts sera grande, plus il aura de ressources pour devenir un adulte critique et citoyen.

Des adolescents acteurs

- *Les adolescents interviewés mélangent les activités culturelles numériques et sont plus actifs qu'on ne le pense*

Tout d'abord, il faut rappeler que beaucoup pratiquent plusieurs activités culturelles numériques simultanément (musique, jeux, information, films...). Ensuite, ils mélangent les activités de

consommation, de communication, de partage et de création. **Pour eux, le numérique ne représente pas une série d'outils mais un continuum et un environnement dans lequel ils agissent.**

« Je lis des paroles de rap et j'en écris.

- J'écoute de la musique, je cherche des morceaux, j'écoute des albums sur des sites, je regarde des sites, je fais des play lists.

-Je me filme en train de jouer de la musique.

- J'invente des clips pour mes chansons.

-Je fais des selfies essentiellement. Après, je modifie les photos.

- Je photographie ma famille. » (Groupe de garçons de 15 ans, médiathèque, département B.)

Un garçon de 14 ans interviewé réalise des petits jeux, de la programmation avec RPG maker²¹. Un autre du même âge a des activités de production numérique rémunérées sur le web. Son camarade de classe réalise des vidéos pour sa propre chaîne YouTube.

« Je fais du codage avec des lignes de code. J'aime ça, je ne sais pas comment ça m'est arrivé, j'ai commencé puis du coup, j'ai continué. Je joue aussi à des jeux vidéo dans le genre stratégie, des jeux comme Starcraft. Je ne suis pas trop réseaux sociaux, j'ai un compte Facebook mais je ne suis pas trop actif dessus. » (G, 14 ans, 2^{nde}, département C)

« Je fais des chaînes, je fais du montage pour de l'argent, je fais des bannières.

- Moi aussi, je fais des montages, je fais des vidéos sur YouTube. Ma chaîne c'est "superpower". Je fais des Vine.

- *C'est qui, qui fait tes miniatures ? C'est toi, tu fais tout ?*

-C'est moi qui fais tout.

- *Tu fais du montage avec quel logiciel ?*

- Il y a des fois, comment s'appelle le logiciel... Il ne se souvient plus. » (G, 14 ans, focus groupe, département A.)

Dans certaines bibliothèques, les adolescents sont des éléments moteurs. Ils peuvent proposer des ateliers, de nouveaux jeux vidéo, des créations, des animations dont les bibliothécaires s'inspirent pour leurs offres. Certains, même très jeunes, apprécient d'être mis en position d'animateur d'ateliers ou d'activités autour du numérique. Toutefois d'autres du même âge sont très intimidés à l'idée de tutorer leurs pairs dans un lieu institutionnel comme la bibliothèque.

« Je suis allé aider les enfants de l'école à utiliser Scratch²². Même si Scratch c'est assez simple, ça reste assez compliqué. J'ai cherché à ne pas faire à leur place. Ça m'a plu car ça introduit ça pour les enfants. Mais moi, ça ne m'a rien apporté car j'en faisais déjà avant. Les enfants comprenaient. Je ne sais pas si je suis bon pédagogue ou si c'est parce que c'était simple mais ça allait. Pour aider, j'ai aussi choisi des images en rapport avec l'informatique qui ont été mises dans la médiathèque. » (G, 14 ans, 2^{nde}, département C.)

« C'est bien d'apprendre aux autres.

- Moi, je n'aimerais pas trop, c'est très compliqué. C'est un peu chiant à faire, c'est tout le temps la même chose, ça prend dans les deux heures à quatre heures, en fait. » (Classe de 4^e, département A.)

Certains des plus âgés, impliqués dans les animations de leur bibliothèque, disent avoir du « plaisir à informer les gens », à « donner des idées » :

²¹ www.rpg-maker.fr/

²² https://fr.wikipedia.org/wiki/Scratch_%28langage%29

« Si on vous demandait de faire d'autres ateliers, par exemple sur la réalisation vidéo ou sur la création d'une chaîne YouTube, vous seriez intéressé ?

- Personnellement, oui parce que ça apporte à d'autres personnes. Ça va leur donner des idées et peut-être qu'ils vont se lancer dedans. » (G, 18 ans, 1^{ère}, département A.)

▪ **Une relation plus « horizontale » avec les professionnels**

Les pratiques numériques ont profondément changé les conditions d'accès des adolescents au savoir en leur donnant la possibilité d'en devenir davantage acteurs, en le commentant, le diffusant, le partageant, en en devenant eux-mêmes les prescripteurs (Octobre, 2009) : « L'école et les institutions ont perdu le monopole de l'accès au savoir. [...] La transmission des savoirs ne se fait plus dans la verticalité, du maître à l'élève, mais dans l'horizontalité par l'apparition de nouveaux espaces de légitimation (blog, forum, chat...).

Les jeunes ont des idées et sont intéressés de les donner. Dans un de nos focus groupes, une jeune fille propose l'idée d'un concours de lecture et une discussion s'engage avec ses camarades :

« Des concours de lecture, qu'est-ce que tu veux dire par là ?

- Ben, je ne sais pas, on nous passe des livres et... je ne sais pas.

- Celui qui lit le plus de livres dans la semaine ? On lira tous les Tintin !

- Et celui qui lit le plus vite ! (Irides) (Classe de 3^e, département A.)

Les adolescents devenant davantage acteurs de leur savoir, le bibliothécaire est aujourd'hui en position de co-construire avec eux leurs savoirs. Cela n'est pas nouveau en soi mais c'est **le mode d'interaction qui vient ébranler une position plus traditionnelle de transmetteur du savoir**. « Espace d'accueil pour ses publics, lieu du lien social, de transmission des savoirs et de construction de la citoyenneté, la bibliothèque poursuit avec la médiation numérique, les actions et les missions qu'elle avait auparavant. La dimension nouvelle réside dans le glissement de 'la transmission des savoirs' à un 'partage' des savoirs, mouvants, co-construits, évolutifs. Mieux vaut un projet pensé avec les jeunes, partant de leurs envies énoncées et de leurs besoins (...) qu'une médiation sans public ou de la technique sans objectif. » (Leusse-Le Guillou, 2015)

Mais, rappelons-le, cela ne signifie en aucun cas que l'adulte perd à leur yeux de l'importance, au contraire, nous avons pu constater des attentes nombreuses des adolescents par rapport aux bibliothécaires et l'importance pour eux d'avoir des adultes à portée de main, pour se faire aider en cas de besoin. Ils apprécient les compétences des professionnels, même s'ils se disent parfois trop intimidés pour s'adresser à eux ou ne savent pas trop quoi demander exactement :

« On se débrouille tous seuls, des fois quand les machines sont cassées, on leur demande.

- On trouve facilement de l'aide si on est coincé, que ce soit des bibliothécaires ou des amis.

- Généralement, je me débrouille, mais des fois je demande à un professionnel.

- Oui, pour chercher un document ils sont bons.

- Ah ça oui, ils sont bons !

- Si on a un problème, on sait qu'ils sont là. » (Élèves de 3^e et seconde, département B.)

- *Une ouverture à la participation des jeunes encore modeste mais qui s'affirme de plus en plus*

En ce qui concerne **la participation des jeunes via le numérique**, les approches paraissent modestes : « Je ne suis pas sûr qu'il y ait une culture de l'accueil des projets de jeunes dans les bibliothèques », dira un des experts rencontrés. Dans nos explorations, on relève assez peu de questionnements ou de témoignages sur une véritable évolution du statut des jeunes usagers dans la politique culturelle des établissements, par exemple en tant que créateurs de contenus, auteurs de critiques, de blogs, de fan fictions, etc. Les tendances actuelles de la « culture participative » et de son potentiel pédagogique, analysées par Henry Jenkins, Mizuko Ito et danah boyd (2017) dans leur récent ouvrage commun ne semblent que très peu prises en compte dans les principes d'action de nos interlocuteurs : fragmentation de la culture, réapparition de frontières et de distinctions dans des environnements numériques en principe ouverts, jeux de contraintes affectant les jeunes, leur capacité de résistance aux formes prédéfinies...

Mais des expériences se multiplient par endroits dans les sites visités : clubs de passionnés, gestion d'acquisitions par les adolescents, programmation partagée, animation de sessions de formation de parents sur le numérique par des jeunes, modération de groupes de jeux vidéo... Certaines bibliothèques adoptent une approche nettement plus participative avec les jeunes que d'autres.

« Avant c'était sur un modèle descendant, maintenant les interactions sont horizontales, le jeune a sa place sur le participatif, il y a un cahier de suggestions et on lui dit "oui". Ils sont plus participatifs, leur avis est pris en compte. Le projet ici est de rendre les jeunes plus participatifs, ils peuvent proposer et co-construire d'autres ateliers. » (Bibliothécaire, département B.)

Certaines équipes font participer les adolescents à la préfiguration de la future bibliothèque, que ce soit pour la conception des espaces ou pour les acquisitions de collections les intéressant.

En conclusion, la place des adolescents en bibliothèque demanderait à être pensée à partir d'objectifs précis et dans une globalité intégrant à la fois : leur présence dans et autour des lieux (dans tous les espaces), les interactions en ligne et hors ligne avec eux, les motivations d'emprunt, les animations qui leur sont proposées et les pistes inspirées par leurs pratiques telles qu'on peut les observer. Il est important que leurs avis et suggestions soient pris en compte dans le projet d'établissement afin de disposer d'une vision de la politique de la bibliothèque en direction des adolescents, qui ne s'arrête pas aux lieux ou aux collections qui leur sont dévolus. Cette politique, pensée et animée à partir des besoins et envies exprimés, permettrait aux bibliothécaires de diversifier les propositions et aussi de favoriser l'ouverture à d'autres univers culturels, leur expression et leur création.

3. Le rôle des bibliothécaires : évolution des missions et des profils

Durant cette étude nous avons rencontré de nombreux professionnels de profils très différents. Certains sont bibliothécaires depuis longtemps et sont passés par la formation classique et historique de cette profession. D'autres viennent du monde de l'éducation, de l'animation, du travail social ou encore de la musique ou du numérique. Cela entraîne des visions du métier différentes et des perceptions diverses des besoins des publics et des acteurs des territoires.

Le numérique suscite encore quelques résistances du côté des professionnels des bibliothèques

Tout d'abord, pour nombre de bibliothécaires rencontrés, la maîtrise d'outils technologiques et du fonctionnement coopératif sur support numérique représente en effet un vrai défi : « Le numérique, c'est compliqué. »

« Il faut adapter à des bibliothèques des supports qui ne sont pas faits pour les bibliothèques, c'est hyper compliqué. On peut se servir d'espaces collaboratifs mais c'est très compliqué. Prendre une liseuse, télécharger un ouvrage, c'est super compliqué. Montrer aux gens ce que c'est, c'est très compliqué, la médiation numérique, c'est très compliqué. Si on n'a pas en tête l'idée que c'est essentiel, qu'on doit passer par là... Il faut que ce soit collaboratif, c'est tout un travail de management qui est essentiel derrière. Tous les agents doivent être concernés. » (Responsable d'association de bibliothécaires.)

Ainsi, pour nombre de professionnels interviewés, le numérique est encore à ce jour « générateur d'angoisse », ce qui explique les résistances constatées.

« L'offre numérique impacte les pratiques professionnelles, le fait que la profession soit assez âgée et qu'ils sont poussés à renouveler leurs pratiques, parfois du jour au lendemain. Cela génère beaucoup d'angoisse chez les professionnels. Ils sont formés bien sûr mais il peut y avoir des résistances, il y en a qui ne veulent faire que du livre. Mais il y a aussi des jeunes bibliothécaires qui ne connaissent rien au numérique ! » (Professionnel médiathèque, département B.)

Il ne semble pas, toutefois, que ces résistances soient essentiellement générationnelles. Ainsi une responsable de formation, qui observe les étudiants entrant en formation initiale en IUT, considère que parmi eux, « il y a peu de geeks, il y a peu de jeunes qui viennent et sont férus du numérique. » Plus préoccupant, elle poursuit ainsi :

« J'ai plutôt l'impression qu'ils choisissent ces métiers du livre, bibliothécaire, libraire, pour s'éloigner d'internet. Ça ne leur parle pas. En cours, ils sont très peu nombreux à être équipés d'ordinateurs portables pour prendre les cours. J'ai donné des cours sur le numérique et j'étais très étonnée car ça les barbe. J'en ai parlé avec des collègues, les profs, il faut qu'ils rament pour les intéresser. » (Responsable de formation.)

En outre, **un frein d'ordre managérial est observé, lorsque la transition numérique est menée à marche forcée**, cela peut provoquer des blocages et des crispations (livre contre numérique) qui durent. Dans le département A, selon des témoignages recueillis, l'arrivée de nouveaux conservateurs qui « mettent le numérique comme priorité » est susceptible de provoquer un choc violent avec des équipes qui ont un attachement profond au livre :

« Les nouveaux conservateurs qui arrivent, le choc est violent parce qu'ils mettent le numérique comme priorité et il est violent dans la transition parce que les équipes ont un attachement profond à l'objet livre. Il y a une impatience : "On est déjà en retard, les jeunes désertent nos bibliothèques." [...] Je ne comprends pas qu'on en soit encore là, mais c'est toujours aussi crispé entre les deux positions, pour ou contre le numérique, et encore plus dans le milieu du livre parce que le livre est sacralisé. » (Expert)

La médiation numérique en bibliothèque aujourd'hui

▪ Une variété de conceptions

La définition de la médiation numérique ne semble pas du tout identique pour l'ensemble des acteurs rencontrés.

Une chargée de mission départementale (département A) parle de la nécessité avant toute chose de « **mettre en capacitation** » les professionnels, de « donner les moyens de s'approprier des outils de travail et donner du sens à ces outils. »

Un expert interviewé met quant à lui l'accent sur l'analyse préalable des besoins et des usages informationnels :

« Un dispositif de médiation numérique existe à travers trois dimensions étroitement imbriquées : des besoins d'information, des usages et des outils. Il vise à satisfaire un besoin d'information au moyen d'un outil s'inscrivant dans des usages informationnels. »

Faisant référence aux missions spécifiques des bibliothécaires, il parle de « **médiation numérique des savoirs** » car ce sont bien les savoirs qui sont la matière de travail des bibliothèques. Et il estime qu'il est nécessaire d'avoir du temps, des moyens et des ressources pour mener à bien **une véritable coordination éditoriale de la médiation** :

« Le problème aujourd'hui c'est que les directeurs ont compris "médiation numérique" uniquement et donc médiation du numérique. Et c'est pour cela que je parle de médiation numérique des savoirs parce que **c'est une médiation des savoirs par le numérique.** »

Le portail de la médiation numérique²³, qui s'appuie sur un réseau national et une charte, inclut dans la définition à la fois **la maîtrise d'outils et de techniques, la culture numérique et l'inclusion sociale** : « La "médiation numérique" désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. »

▪ *Ouvrir la définition ?*

Au vu des évolutions constatées dans les bibliothèques, la définition proposée par Loïc Gervais (2017)²⁴ nous paraît pertinente et complète, même si elle n'a pas été élaborée à partir du monde des bibliothèques. Car cette approche prend en compte à la fois le territoire, le public, les contenus, les outils, les supports et les usages. Loïc Gervais délimite cinq pôles de compétences qui caractériseraient la médiation numérique : veiller, accompagner, guider, utiliser et expérimenter.

- La **veille** est, selon ce médiateur numérique, un outil d'autoformation crucial. « C'est être présent dans les différents mondes numériques et être à l'écoute des citoyens. Mais aussi parfois être disponible pour répondre à des interrogations, des sollicitations, des inquiétudes, voire réorienter les demandeurs. » Au plan local, cette activité consiste aussi à rencontrer tous les acteurs du numérique sur le territoire : école, association, MJC...

- La fonction d'**accompagnement** vise à rendre accessibles au plus grand nombre les outils et les usages pour que chacun en maîtrise les enjeux. C'est le cœur de la démarche.

- Il s'agit ensuite de **guider**, d'expliquer en quoi nos choix numériques influent sur notre société : « Guider c'est donner les bases d'une culture numérique, donner du sens aux outils qu'on utilise. »

²³ www.mediation-numerique.fr/

²⁴ Gervais L., « Itinéraire d'un animateur d'espace public numérique (EPN) », in Porte E. (coord.), *Médiation numérique : mutation des pratiques, transformations des métiers*, INJEP/Cahier de l'action n°48, 2017 (www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2017-1.htm).

- Pour Loïc Gervais, **utiliser** le numérique ce n'est pas seulement en comprendre les aspects techniques, c'est également « appréhender les usages des autres utilisateurs et transmettre son expérience d'utilisateur. Il s'agit aussi d'appliquer les processus du numérique à des processus non numériques, d'apprendre à être des citoyens d'une société du numérique. ». Ceci concerne aussi les bibliothèques, nous avons vu plus haut que le numérique s'inscrivait dans un processus global d'évolution des pratiques des jeunes en bibliothèque (s'informer, s'exprimer, communiquer, partager, jouer...).

- **L'expérimentation et l'innovation sociale** font aussi partie de la démarche, sans toutefois relever d'un modèle unique. Et elles questionnent aussi les modes de gouvernance et de co-construction d'un projet.

- *Des approches du numérique davantage centrées sur l'usager en bibliothèque*

Les analyses menées dans la présente étude indiquent que les bibliothèques tendent à abandonner des parcours dans la culture numérique trop organisés pour privilégier des approches plus concrètes, en rapport avec les besoins et les pratiques observées :

« **On n'est plus dans des parcours pré-pensés** pour des gens mais beaucoup plus dans la réponse à leurs besoins et donc ce sont des micro-apprentissages par rapport à des besoins particuliers. » (Expert.)

En effet, comme le montrait une récente étude de l'INJEP sur les jeunes et leurs pratiques d'information (Delesalle, Marquié, 2016a), certains profils de jeunes, peu à l'aise avec le numérique hormis les jeux et les réseaux sociaux, ont besoin d'un soutien personnalisé :

« On dit que tout le monde est connecté mais dès qu'on fait la différence par niveau de revenu, là, ça met une claqué. Et donc les bibliothécaires sont face à cette double fracture, la fracture d'équipement et la fracture des usages qui est très puissante en fait. » (Expert)

Enfin, dans cette même logique, pour certains bibliothécaires, **l'accompagnement aux usages doit aussi comprendre le dépannage informatique et logiciel, conditions indispensables sans lesquelles aucun usage n'est possible**. Il peut donc être proposé, au sein de la bibliothèque, des rendez-vous individuels avec « la possibilité pour les usagers de venir avec leur propre équipement et de pouvoir les dépanner, intervenir sur leur matériel et les accompagner sur les usages » (Responsable numérique, grande bibliothèque, département B).

La taille et le contexte de la bibliothèque impactent les priorités et les pratiques

L'échantillon de notre étude est composé de bibliothèques de tailles très différentes, de la petite bibliothèque animée essentiellement par des bénévoles, à la très grande animée par plus de quarante salariés en passant par des bibliothèques de taille moyenne. La prise en compte des publics, et plus particulièrement des jeunes, semble varier en fonction à la fois de l'importance de la bibliothèque et de son implantation. Dans un réseau départemental étudié, ce sont des bibliothèques de milieu rural qui innovent davantage avec le public jeune. Dans un autre site, urbain, c'est son ancrage territorial fort qui fait que la médiathèque reçoit un nombre important de jeunes, tous les jours après le collège ou le lycée et le mercredi. Dans une grande bibliothèque d'un troisième département étudié, les professionnels s'efforcent

de mettre en cohérence les propositions faites aux jeunes avec les missions des bibliothèques, « que ça ait du sens. » Dans ces trois cas de figure, les contours du métier s'en trouvent questionnés.

« **Certaines bibliothèques ont plus de mal à partir sur les enjeux "jeunes"**, c'est par exemple les bibliothèques de L. [ville sous-préfecture de 25 000 habitants] et celles de B. [ville préfecture de près de 250 000 habitants]. Alors qu'il y a des innovations ailleurs, notamment en milieu rural. » (Animateur en bibliothèque, département C.)

« Ça fait 26 ans que je travaille dans cette bibliothèque et il y a beaucoup d'évolutions depuis le changement d'implantation. On a beaucoup plus d'enfants et d'adolescents maintenant... Ici, **ce n'est pas le même métier.** » (Bibliothécaire, département A.)

« Les freins, c'est aussi **jusqu'où aller dans notre rôle de professionnel des bibliothèques. Il faut rester dans notre domaine de travail.** Les jeux vidéo, ce n'est pas forcément notre domaine de travail. Dans notre médiathèque, la responsable veut que ça ait du sens et que ce soit en lien avec notre rôle. » (Bibliothécaire, grande bibliothèque, département B.)

Nécessaire hybridation des profils de bibliothécaires ?

Dans un mémoire de master intitulé « L'identité sociale des bibliothécaires : enquête sur les professionnels des bibliothèques d'État et territoriales en France », Edwina Morize (2013) apporte quelques éclairages sur l'évolution des professionnels des bibliothèques. À partir d'une enquête auprès de répondants représentant une diversité de profils de bibliothèques et de professionnels, elle estime que des caractéristiques générales et historiques subsistent encore : « Forte féminisation, études littéraires en première ligne, méconnaissance des activités, même avec quelques expériences, des origines familiales qui favorisent le choix d'être bibliothécaire. » Néanmoins elle constate des changements : « L'agent développe de plus en plus ses compétences d'aide et d'accompagnement dans la recherche d'information par exemple. Les spécialisations autres que littéraires prennent de l'importance, sur la manière d'organiser un prêt en bibliothèque par exemple. Les outils informatiques sont désormais indispensables, tant pour des étudiants que pour la vie quotidienne. »

▪ *Des profils beaucoup plus diversifiés*

Dans les départements A et C de notre étude, on note la diversité de profils des professionnels actuellement présents dans le réseau des bibliothèques :

« Ce sont des profils beaucoup plus diversifiés qu'avant. C'est une sorte de bibliothécaire hybride qui est recherché, par exemple avec des compétences numériques ou un parcours en histoire des arts. Il y a des reconversions, par exemple d'enseignants qui s'orientent sur le métier bibliothécaire et avec une casquette numérique. » (Chargée de mission au conseil départemental.)

Le site de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB) propose une synthèse de l'évolution du profil de bibliothécaire²⁵. De 2000 à 2012, l'ENSSIB identifie :

- une révolution, celle du numérique ;
- un concept, celui de la bibliothèque hybride avec de nouveaux services : le web 2.0 et la bibliothèque numérique ;
- un mot d'ordre : la proximité ;

²⁵ Évolution des métiers des bibliothèques et de la documentation : www.enssib.fr/metiers-des-bibliotheques-et-de-la-documentation/evolution-des-metiers

- une formation modernisée et individualisée.

Depuis 2013, le site décrit de nouveaux métiers : manager de l'information, chargé-e de médiation numérique, expert en préservation numérique, *community manager*. Il est aussi question de médiation numérique et de co-construction, ainsi que d'un nouveau profil de cadres en bibliothèques.

- ***La formation continue, enjeu clé***

Outre la formation initiale, des actions de formation continue sont proposées par des centres de formation (Centre national de la fonction publique territoriale [CNFPT], universités...). En outre, des actions de formation et d'accompagnement sont réalisées par les BDP ou les conseils départementaux. Dans un département étudié, des « formations/accompagnements » autour du numérique rencontrent un succès croissant. Il ne **s'agit pas là, selon nos interlocuteurs, de former des experts du numérique mais de dédramatiser les compétences numériques et de faire que ceux qui sont moins à l'aise y trouvent du plaisir.**

« J'utilise le prétexte du numérique pour faire de l'animation de réseau. Je suis une bonne passeuse de pixels, je ne le rends pas froid, parce qu'en général, le numérique c'est une contrainte. Je veux **lutter contre des idées reçues, avec des profils pas technophiles, c'est le mélange des genres qui m'intéresse.** La question du plaisir est au centre. » (Expert)

- ***La formation des bénévoles***

Se pose aussi la question de la formation des bénévoles, qui constituent une part importante des bibliothécaires. Dans le département A, il nous a été indiqué que les formations et les accompagnements concernaient aussi les intervenants bénévoles mais, d'après les témoignages recueillis sur le terrain, cela n'est pas nécessairement repéré par les personnes concernées.

Dans un autre département, où les zones rurales sont nombreuses, la question de la formation des bénévoles et de son actualisation est au cœur des préoccupations des personnes en charge de l'animation des territoires :

« Il n'y a parfois que des bénévoles dans les très petites communes. Les salariés sont deux fois moins nombreux par rapport au reste des territoires. Il y a des bénévoles qui sont là depuis très longtemps et formés. Mais ils sont vieillissants et si on ne trouve pas le centre d'intérêt, c'est très difficile de les raccrocher au projet. Il y a beaucoup de bénévoles qui sont conservateurs. Petit à petit, on arrive à les faire bouger. » (Chargée de mission, territoire à dominante rurale, Nord de la France.)

- ***La vie de réseau pour un bon accompagnement des bibliothécaires***

La vie de réseau est cruciale pour maintenir une dynamique de formation et de montée en compétence des professionnels. Elle permet de faire du lien entre les professionnels d'un même territoire, de créer une communauté qui débouche sur des partages et des mutualisations de savoir-faire, facilités par les outils numériques de collaboration. Mais pérenniser cette dynamique nécessite rigueur et régularité dans les interventions, et une combinaison fertile du présentiel et du distanciel.

« Nous mettons en place des formats légers de transfert de compétences. On fait venir un intervenant sur un sujet. Et surtout, il faut que ce soit régulier parce que le réseau, on ne lâche pas la communauté, sinon il y a tout à refaire. Quand on a lancé la dynamique, il ne faut pas que ça s'arrête. Ce ne sont pas toujours les mêmes, ça tourne, ils en parlent entre eux. C'est comme pour une publication, il faut donner des nouvelles,

laisser du temps de digestion, d'appropriation et ensuite on repart et on relance un tour. » (Chargée de mission culture et numérique, département A.)

▪ ***Le numérique : une question de spécialistes ou une compétence transversale ?***

Faut-il recruter des spécialistes du numérique qui deviennent des référents au sein des bibliothèques ou faut-il considérer les compétences numériques comme transversales au sein des équipes ? D'après notre étude, il semble que la première approche soit plus spécifique aux grandes bibliothèques et la seconde aux petites et moyennes. Mais **ce choix est aussi lié à des formes de management et à des aspirations des professionnels :**

« Le numérique c'est avant tout **une approche collective qui doit être partagée par toute l'équipe d'une médiathèque**. L'important c'est de favoriser l'accès à la lecture et à l'information, et le numérique doit être là- dedans... Les bibliothécaires doivent avoir une connaissance de l'offre et du lien social. » (Directrice d'une bibliothèque, département A.)

Le responsable numérique d'une grande bibliothèque estime, quant à lui, que **le profil de « bibliothécaire hybride » constitue une utopie :**

« On est tiraillé, soit on fait un pôle numérique spécialisé mais à côté on a des choses très classiques ou bien on essaie de faire quelque chose d'hybride où tout le monde puisse... mais ça c'est complètement utopique. »

Autre divergence de culture professionnelle : avec la généralisation du numérique et sa dimension transverse, **la frontière devient plus floue entre travail et passion**, mais ce glissement est loin de réjouir l'ensemble des membres d'une équipe :

« Je comprends qu'on réclame le droit à la déconnexion mais, pour moi, c'est parce que ça m'intéresse et que ça me paraîtrait bizarre de faire de la veille sur mon temps de travail, je regarderais Facebook, Google, j'aurais l'impression de faire autre chose que travailler. » (Responsable numérique, grande bibliothèque, département B.)

PARTIE 2. ENTRE PHYSIQUE ET NUMÉRIQUE, QUELLES NOUVELLES DYNAMIQUES ?

Le couple physique-numérique, sous tous les aspects qui seront développés ci-dessous, est au cœur de l'activité des bibliothèques et le sera de plus en plus, à mesure que la conception de leurs espaces et de leurs collections évoluera. Il est présent depuis longtemps dans les préoccupations des bibliothécaires et, nous le verrons, nombre de dispositifs passerelles ou hybrides existent ou sont en projet. Toutefois cet axe demande à être davantage problématisé et pourrait alors prendre une place plus importante dans les formations des professionnels et les projets de services, d'établissement ou de réseau.

Le numérique réinterroge le rapport aux lieux physiques et plus largement au territoire, en partie parce que les espaces dits « dématérialisés » (sites, plateformes...) sont souvent vécus comme des lieux, eux aussi, où se déroulent nombre de nos activités aujourd'hui. Le numérique est bien entendu systématiquement intégré aux réflexions de préfiguration des espaces des nouvelles bibliothèques. Mais souvent la question des matériels, avec les contraintes techniques afférentes, se pose avant celle des usages et des attentes des différents publics. Il est vrai que, de plus en plus, des concertations des habitants avec les architectes se déroulent en amont de la conception des bâtiments²⁶.

Une réflexion sur cet axe physique-numérique est nécessaire également pour accompagner l'intégration des technologies récentes qui concernent les équipements culturels au premier chef. On peut citer, par exemple, les technologies d'immersion et de réalité virtuelle qui permettent précisément d'interagir physiquement avec des objets ou des environnements virtuels, qu'ils soient réalistes ou imaginaires²⁷. Rappelons que les enfants d'aujourd'hui y sont déjà habitués avec la pratique des jeux vidéo sur console VR (réalité virtuelle), que certaines bibliothèques proposent déjà des casques de réalité virtuelle et que d'autres projettent de le faire bientôt. Il est probable que l'expérience de l'utilisateur en bibliothèque en sera à nouveau changée. Quelles démarches construire intégrant ces outils (et d'autres, par exemple ceux de l'intelligence artificielle) qui fassent sens dans l'animation des collections, le travail des publics, les relations avec le territoire ? Les professionnels sans nul doute inventeront des démarches mixant ces différentes technologies avec d'autres qu'ils manient déjà et avec lesquelles leurs compétences de professionnels du savoir feront merveille.

Ce chapitre analyse ce qui réunit ou, au contraire, éloigne les dimensions physiques et numériques dans les pratiques culturelles des jeunes usagers et dans les interventions professionnelles en bibliothèque et en ligne. En effet, **la généralisation du numérique ne signifie pas du tout sa substitution au physique mais instaure une dynamique nouvelle entre les deux « sphères », déclinée selon les parcours, les projets et les partenariats.**

²⁶ Une telle concertation est en cours pour une future médiathèque à Paris dans le 19^e arrondissement.

²⁷ L'EN y travaille actuellement pour le domaine éducatif. Un webinaire est organisé en octobre 2017 par le groupe de travail « Immersion numérique et virtualité » du groupe des incubateurs des projets numériques de la direction du numérique pour l'éducation (<https://cvirtuelle.pfm.education.gouv.fr/WebinaireRVSeriousGame>).

1. Interactions « physique-numérique » et pratiques des adolescents en bibliothèque : de quoi parle-t-on ?

Rappelons tout d'abord que l'objectif de cette étude n'est pas tant d'étudier comment le numérique peut potentialiser une offre ou renouveler un public mais plutôt comment **de nouvelles interactions, compétences et organisations** se dessinent du côté des bibliothèques comme du côté des usagers. Il est aussi de **rendre visibles les expertises des professionnels** pour concevoir et mettre en œuvre des transitions et des synergies entre les deux univers qui fassent sens par rapport au projet global de leur bibliothèque ou médiathèque.

Le territoire, les passerelles et les savoir-faire en réseau

Nos précédents travaux se sont intéressés aux interactions entre les environnements physiques et numériques dans les parcours d'information des jeunes, cherchant à comprendre comment ils se croisent, se concurrencent ou s'ignorent (Delesalle, Marquié, 2016a et 2016b). On parle de la « sphère physique » pour évoquer le présentiel, les lieux, la mobilité, les documents papier..., et de la « sphère numérique » pour faire référence aux supports dématérialisés, aux sites, aux plateformes, aux moteurs de recherche, aux réseaux sociaux...

Cette précédente étude dégageait trois axes qui structurent ces dynamiques entre le physique et le numérique :

- **Le territoire, ses lieux physiques et son offre de connexion numérique** : au vu de l'importance persistante de l'utilisation par les jeunes du numérique dans des espaces publics, il y a nécessité de relier les lieux par un bon maillage à la fois des espaces physiques et des outils numériques (géolocalisation, réseaux sociaux...).
- **Les passerelles et les transitions entre le physique et le numérique** : au-delà des stratégies de déclinaison de supports, elles relèvent souvent d'un impensé des actions et des projets et nécessiteraient un développement plus soutenu de référencements croisés, de facilitateurs visuels (photos de personnes ressources, visite virtuelle des espaces physiques des structures...), et également de langages et de registres facilement reconnaissables d'un environnement à l'autre.
- **Les savoir-faire en réseau** : pour beaucoup de jeunes, les réseaux sociaux fonctionnent comme des lieux d'information mais avec des spécificités (validation par les « amis », rôle du hasard, partage intensif d'informations...), même s'ils savent que ce ne sont pas des sources toujours fiables. Par ailleurs, vis-à-vis des structures, les jeunes usagers ont aujourd'hui davantage d'attentes de participation et d'expression de soi. Les réseaux sociaux peuvent être moteurs pour le présentiel car ils renforcent la continuité des échanges et peuvent être accélérateurs de confiance entre jeunes et professionnels.

Dynamiques globales et parcours usagers diversifiés

Une approche physique-numérique globale se distingue d'une approche transmédia ou multimédia, elle pourrait se définir comme la recherche d'une cohérence et d'une fluidité entre les deux univers, facilitant l'accès, suscitant la participation, potentialisant un parcours culturel. Toutefois, elle ne se limite pas à une mise en œuvre de supports traditionnels augmentés ou à la transformation de lieux en tiers-lieu ou en fablabs ; il s'agit plus généralement d'une façon, pour les usagers comme pour les professionnels et leurs partenaires, de vivre les différents types d'espaces, qui décloisonne et démultiplie les modes de relation entre professionnels et usagers, entre usagers et entre bibliothèques et territoires²⁸.

Une telle approche laisse le choix à l'utilisateur dans son parcours entre physique et numérique selon son besoin et selon le moment. Différents cheminements non linéaires sont possibles, lui permettant de choisir à tout moment son mode de contact avec la bibliothèque. Il n'a plus à contourner un site pour entrer en contact direct, à chercher un numéro de téléphone ou une personne à qui poser une question précise. Les professionnels de l'UX design²⁹ mettent en avant la dimension de « penser au-delà du bord de l'écran », de ne pas imposer un parcours, et ils formulent des recommandations telles que faciliter la recherche dans le site en fonction de plusieurs objectifs, donner des coordonnées précises de personnes, ne pas laisser un live chat sans personnel, etc. « L'enjeu n'est pas de former aux outils mais d'accompagner le développement des usages, de développer une culture de l'information à travers ces outils. Il ne s'agit pas de proposer des ateliers pour faire du numérique mais de montrer comment les outils numériques peuvent s'adapter à différentes pratiques. » (Devriendt, 2017, p. 87.)

▪ *Des méthodes différentes pour un même objectif de fluidité physique-numérique*

Nous avons analysé, dans le cadre de cette étude, les évolutions des stratégies des professionnels pour intégrer le numérique de manière plus « naturelle » et fluide dans les bibliothèques, les activités qui s'y déroulent et les relations avec les usagers en ligne et hors ligne. Ces analyses mettent en évidence le fait qu'il existe différentes méthodes et cheminements pour y parvenir, qui varient en fonction du profil et du parcours professionnels et, bien entendu, du projet d'établissement et de l'environnement local.

Nous prendrons deux exemples. Tout d'abord, celui d'une médiathèque qui a centré son projet sur le livre et où le numérique n'est pas visible d'emblée dans l'espace (la salle multimédia destinée aux jeunes est située au sous-sol). Or, de fait, l'équipe a suivi un processus mûrement réfléchi, se donnant pour objectif, plutôt que de faire « du numérique pour du numérique », de faciliter l'accès aux livres et au savoir de publics spécifiques (jeunes, personne âgées, sans papiers, non-voyants...) en se servant du numérique (liseuses, matériel adapté...) et en formant l'ensemble de l'équipe au numérique. Dans cette médiathèque, les jeunes disposent d'espaces spécifiques avec des jeux vidéo, etc., mais ceci se fait dans le cadre de la politique de jeunesse de la médiathèque, qui comporte aussi des ateliers numériques créatifs et un blog co-administré avec des associations.

²⁸ Une thèse actuellement en cours porte sur cette démarche en CDI : Florence Michet, *Du CDI physique au CDI numérique : articulation des espaces documentaires physiques et virtuels*, MICA, université Bordeaux 3.

²⁹ Design de l'expérience usager.

Deuxième exemple, avec une méthode tout à fait différente, une autre médiathèque a démarré sa stratégie numérique par des fablabs qui ont rencontré un grand succès, ont fait émerger une communauté de jeunes créateurs et ont construit des événements dans toute la ville. Mais, dans un deuxième temps, cette activité demeurant un peu à part dans la vie de la médiathèque et peu ou pas intégrée dans les pratiques de l'équipe, le responsable numérique a cherché à relier davantage les activités numériques et les pratiques dans le reste de la médiathèque, par exemple en formant ses collègues à différentes technologies et aux récents développements de la culture numérique. On voit que **la porte d'entrée sur le numérique n'est pas identique pour tous et que l'on peut réaliser cette intégration sans nécessairement avoir la même méthode de travail ni le même cheminement.**

Trois défis posés par le numérique pour l'offre à destination des adolescents

Une intégration du numérique aux stratégies d'ensemble pose plusieurs défis aux structures. Avant d'entrer, au cours des paragraphes qui suivent, dans l'analyse des démarches pour relier le physique et le numérique, des outils hybrides, de l'organisation des espaces et de la communication, voici trois défis posés aux bibliothèques par la situation actuelle que nous avons relevés dans l'étude.

- *Le numérique vu comme « un appoint », des bibliothèques qui s'adaptent au numérique mais innove peu*

Dans les transformations induites par le numérique, le rôle de la bibliothèque est perçu par nombre de nos interlocuteurs comme accompagnant les changements plutôt qu'innovant dans ce domaine. « Ce n'est pas forcément dans les bibliothèques que se fait l'innovation », observent-ils. D'ailleurs, ces professionnels voient les outils numériques comme « des outils d'appoint » pour la bibliothèque, même s'ils reconnaissent que ce sont « des outils de base dans des espaces qui structurent la société. » La bibliothèque, selon eux, doit seulement « s'adapter aux évolutions. » Cela explique peut-être pourquoi aujourd'hui certains experts constatent que l'écart se creuse entre les équipes innovantes et les autres³⁰.

« On pense que le numérique va attirer les adolescents mais, s'il faut faire du numérique, c'est plutôt parce qu'aujourd'hui beaucoup de la vie se passe sur les écrans. Nous, nous devons nous adapter, c'est tout. » (Bibliothécaire en charge des jeux vidéo, département B.)

- *Des synergies entre collections physiques et collections numériques s'opèrent mais dans les limites des offres des prestataires*

En bibliothèque, les politiques d'acquisition sont aujourd'hui plus intégrées. Dans plusieurs sites étudiés, des complémentarités et une cohérence dans les acquisitions sont recherchées entre les ressources physiques et les ressources numériques : « Pour la tablette on peut réfléchir à du contenu

³⁰ Le ministère de la culture et de la communication soutient chaque année quelques « services numériques innovants », toutefois on constate que sur les projets sélectionnés en 2016 et 2017, un seul par an a été un projet de médiathèque (à Levallois en 2016 et à Lyon en 2017) : www.culturecommunication.gouv.fr/Presse/Communiqués-de-presse/Resultats-de-l-appel-a-projets-Services-numeriques-innovants-2016
www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Innovation-numerique/Soutien-a-l-innovation/Laureats-de-l-appel-a-projets-Services-numeriques-innovants-2017

qui intéresse les **jeunes mais il faut réfléchir au lien avec nos collections** », dira une bibliothécaire spécialisée sur les adolescents dans une grande médiathèque (département B).

Dans un autre département étudié (département A), **l'objectif est de « démultiplier la collection physique par de la collection numérique.** » Cette politique concerne tout particulièrement l'offre destinée au public adolescent et conduit à la mise en place d'achats groupés de livres numériques car, ainsi que le dit une responsable, « l'idée, **c'est d'accompagner** un petit peu ce qui sort déjà beaucoup de nos rayons et les romans ados ont beaucoup de succès »

Toutefois, dans les phases de conception et de lancement de plateformes de prêt, les réseaux de bibliothèques doivent **adapter leur projet à la réalité des offres existantes**. Certains choisissent un seul fournisseur, d'autres plusieurs pour mobiliser une offre plus diversifiée. Dans les phases ultérieures, ils renégocient avec les prestataires des contenus et des fonctionnalités adaptés plus finement aux usages répertoriés dans les statistiques de fréquentation de la plateforme.

À l'image des collections physiques, les plateformes numériques que nous avons étudiées **proposent relativement peu de contenus aux adolescents**. Des bibliothécaires remarquent que, d'une manière générale, dans le domaine de l'édition numérique et de livres augmentés, l'offre à destination des adolescents demeure lacunaire par rapport à celle dédiée au public enfant. Les adolescents que nous avons interviewés souhaiteraient davantage de BD, une diversité plus grande de films et de séries, des jeux vidéo récents... Nombre de professionnels rencontrés rappellent que, **du point de vue des goûts et des pratiques des publics jeunes, ces plateformes se trouvent en concurrence directe avec les grandes plateformes payantes d'audiovisuel ou de musique** (Netflix, Spotify, Deezer...).

- *Le numérique utilisé pour attirer les publics jeunes dans la bibliothèque, avec des risques*

Lorsque l'on parle de numérique en bibliothèque, nombre de personnes pensent d'abord aux supports numériques (liseuses, tablettes, ordinateurs...). Souvent les animations et la communication numériques visent à « attirer les adolescents », mais le cœur de la relation bibliothèque/usager reste davantage situé dans le prêt, qu'il soit physique ou numérique. Par exemple, la wifi en bibliothèque attire de nouveaux usagers et beaucoup d'ados. Mais ceux-ci se trouvent alors dans des espaces qui ne sont pas conçus pour les pratiques numériques ni pour les publics jeunes et ils doivent s'adapter.

« Les jeunes garçons, fin de collège, début de lycée, demandent des jeux vidéo, on expérimente des choses, par exemple le wifi. Ils apportent leurs manettes et trouvent les espaces qui les intéressent. Ils adaptent leurs pratiques à l'espace qui leur est proposé. Il faut que ce soit des choses qui correspondent à leurs pratiques quotidiennes. Les ressources qu'on a, ça ne les intéresse pas. » (Directrice médiathèque département A.)

Ce qui ressemble parfois à **une forme d'instrumentalisation du numérique** peut avoir un effet contraire à celui recherché. On cite des cas, par exemple, où le numérique attire tellement les adolescents qu'il faut mettre des limites car « **les ados font fuir les autres publics** ».

« Proposer des activités numériques à ces ados n'a pas forcément résolu ce problème relationnel qui n'est pas propre aux bibliothèques mais propre aux ados. Après l'école on vient emmerder les bibliothécaires, c'est bien normal on va dire... Il y a des personnalités différentes dans les bibliothèques, il y a des gens qui vont attiser l'animosité et d'autres qui savent gérer. » (Responsable formation.)

2. Démarches et accompagnement pour relier le numérique au physique

On rencontre tout un éventail de modes d'accompagnement mixtes, que ce soit sous forme de parcours de l'un à l'autre ou de synergies entre le physique et le numérique. Ces approches ont toutes en commun de **mettre la relation au premier plan, avant la fourniture de la ressource.**

Accompagner à la fois en ligne et en présence suppose de **suivre non seulement les pratiques numériques des adolescents mais aussi de tenir une veille sur le langage dans lequel ces pratiques sont formulées**, de manière à ce que les représentations réciproques se clarifient, que les professionnels soient entendus et compris des jeunes et qu'un dialogue créatif s'instaure. Il ne s'agit pas de chercher à répondre terme à terme à une demande explicitement formulée, (qui ne s'exprime d'ailleurs que très peu de leur part en bibliothèque, nous l'avons vu), mais bien de construire, à travers ces cheminements numérique/physique, **des médiations qui leur correspondent tout en restant dans la mission culturelle des bibliothèques.**

Des démarches visant à rendre lisibles et à incarner l'offre et les services numériques

L'offre numérique se développe partout dans les bibliothèques, prenant des formes et des formats divers, mais elle n'en est pas pour autant visible, lisible et accessible d'emblée à un usager, qu'il soit enfant, jeune ou adulte. Les bibliothécaires rencontrés en sont tous conscients et considèrent qu'il est nécessaire de « faire vivre » cette offre numérique, qu'elle soit présente dans la bibliothèque, dans l'environnement proche ou en ligne. Car ils savent qu'une suite de dispositifs, si novateurs soient-ils, ne fait pas une politique numérique culturelle.

Dans plusieurs bibliothèques étudiées, **des tentatives sont amorcées pour rendre tangible, pour matérialiser l'offre de services numériques.** Selon un expert interviewé, de tels « dispositifs passerelles sont essentiels, y compris en termes de gestion de projet parce que ce sont les seuls dispositifs qui se voient, c'est la passerelle entre le lieu bibliothèque et les données numériques, internet »³¹.

- *Donner des repères sur le web et proposer des « contenus intermédiaires »*

Par rapport au web en général, la bibliothèque a un rôle essentiel à jouer auprès des usagers, et tout particulièrement des jeunes, pour, non seulement leur fournir des repères, mais aussi **les mettre en relation avec des réseaux et des univers sur le web qui les concernent ou les intéressent**, ce que l'un de nos interlocuteurs appelle « leur mettre le pied à l'étrier d'une communauté d'intérêt. » Pour remplir ces missions, la bibliothèque leur propose ce qui a été défini comme des « contenus intermédiaires », c'est-à-dire des éléments qui ne se situent ni dans le domaine généraliste ni dans la spécialisation extrême et qui donnent des clés à l'utilisateur pour s'orienter dans ses explorations sur le web et, s'il le désire ensuite approfondir un domaine qu'il aura ainsi mieux cerné.

³¹ On trouvera une définition des dispositifs passerelles proposée par Sylvère Mercier dans son blog « Bibliobsession », 31/10/2012.

« Les contenus intermédiaires, c'est par exemple, on n'est pas spécialiste de la communauté d'intérêt des mangas japonais des années 50 mais par contre, on est capable de vous aider à vous repérer sur les mangas et peut-être après aller plus loin. L'idée, c'est d'amener les gens à exprimer le fait qu'ils ont envie de se former sur quelque chose et la difficulté, c'est de **trouver la bonne distance sans être dans la prescription mais dans l'écoute et l'accompagnement**. Et ce n'est pas simple mais les bibliothécaires sont très bons là-dessus, contrairement aux profs qui sont dans une domination symbolique, les bibliothécaires se placent moins au-dessus. » (Expert)

- *Promouvoir en physique des services en ligne*

Des responsables rencontrés insistent sur le fait que **la bibliothèque, en tant qu'équipement de proximité, constitue un relais en physique de services numériques**. Toutefois, promouvoir des services en ligne proposés par les bibliothèques ou par leur réseau et y familiariser les usagers relève de tâches complexes car cela suppose, non seulement de les présenter de façon adaptée à chaque public, mais aussi de les faire vivre dans la durée par toute une équipe.

[À propos du service de questions-réponses en ligne Eurêkoi³²] « Les bibliothécaires ont assez bien joué le jeu au départ et se sont bien saisis de ce dispositif, le présentant à des classes qui venaient dans les bibliothèques. On voit très bien qu'un service qui existe en ligne, il faut **que les bibliothécaires le portent un petit peu, le présentent, en parlent, l'intègrent dans leurs pratiques d'accueil**, c'est ce qui est le plus difficile. Ils se sont saisis assez spontanément de ça. » (Expert)

Un accompagnement de l'utilisateur à la fois en ligne et en présence

- *Des plateformes d'un usage difficile, ce qui remet au centre l'accompagnement par les bibliothécaires*

Au plan de l'ergonomie, certaines plateformes se révèlent d'un usage peu convivial, elles ne sont compréhensibles que par des usagers aguerris ou très cultivés, ce qui a pour conséquence de limiter l'ouverture à de nouveaux usagers, à l'encontre des objectifs des plateformes dématérialisées. Sur une plateforme étudiée, les ressources sont assez mal valorisées, l'ergonomie du maniement est faible (affichage, navigation, onglets...), seule une recherche dans le catalogue est possible... Cette plateforme est décrite par un responsable comme « difficile d'accès sans médiation. Pour faire une recherche dans le catalogue cinéma, il faut un documentaliste ! S'il n'y a pas de médiation, l'utilisateur, soit se débrouille, soit abandonne. »

Dans ces conditions, l'information sur les services offerts ne suffit pas et les bibliothécaires sont en première ligne pour faire entrer leur utilisation dans les usages. Or, surtout s'ils sont bénévoles, cette tâche s'avère difficile au plan technique comme au plan de l'aide à la navigation.

« J'essaie d'inciter les usagers mais j'avoue que je n'ai pas trop utilisé moi-même cette plateforme. **Les gens n'arrivent pas à se connecter et, une fois qu'ils sont connectés, ils ne savent pas comment chercher l'information**. Pour les jeunes, il faudrait faire le nécessaire au niveau information-communication car s'il faut aller en bibliothèque pour savoir que cette plateforme existe, c'est un peu léger, il y a des progrès à faire au niveau de la communication. Il y a des flyers pour informer mais j'ai l'impression que ça ne marche pas trop. Les gens, il faut parfois les prendre par la main et leur expliquer, s'ils galèrent, ils ne vont pas insister. » (Responsable bénévole d'une bibliothèque rurale, département A.)

³² 500 bibliothécaires répondent en moins de 72 heures aux questions des internautes. Il existe une application mobile d'Eurêkoi (www.eurekoi.org/).

Dans le cas d'une des plateformes départementales étudiées, certains bibliothécaires voient dans cette centralisation à une échelle trop grande un risque **d'éloigner l'utilisateur de sa bibliothèque de proximité, ce qui a pour effet de limiter à la fois l'usage et l'intervention du bibliothécaire.**

« Nos lecteurs ne se disent pas que c'est leur médiathèque qui leur permet d'accéder alors que c'est censé avoir des actualités de leur médiathèque. C'est un problème technique, on ne peut pas localiser l'information en fonction de la provenance du lecteur. [...] On a une administration de gestion de nos lecteurs mais on n'a pas la main, il y a un super administrateur. » (Bibliothécaire, responsable numérique, département A.)

Une étude menée à Grenoble sur le fonctionnement d'une plateforme numérique de prêt (Doga, Zerbib, 2017) met en évidence « des dispositifs numériques qui se situent dans le prolongement des services pensés pour des supports physiques ». Situation qui laisse finalement **peu de marge de manœuvre aux bibliothécaires et aux usagers** et amène à une conclusion du même ordre : « Les dispositifs sociotechniques de la plateforme de prêt de livres numériques sont encore largement inscrits dans des conventions d'offres et d'usages en vigueur pour le livre imprimé ou les autres supports (CD, DVD...)[...] Dernier maillon de la chaîne du livre, les bibliothécaires et leurs usagers voient leurs capacités à innover fortement contraintes par des formats, des normes et des conventions (définies en amont par les échanges entre auteurs, éditeurs, distributeurs, libraires...) que leurs actions peinent encore à redéfinir. » (Doga, Zerbib, 2017.)

Mais, en dépit de toutes ces contraintes, on voit bien ici que **le rôle des bibliothécaires est clairement réaffirmé dans sa dimension de médiation numérique.** Certains professionnels rencontrés non seulement mettent en œuvre une communication sur et autour de ces plateformes, mais en outre organisent des formations d'usagers à leur maniement.

- *De la lecture à l'écriture sur le web avec des collégiens*

Une médiathèque, par exemple, met en œuvre un parcours d'accompagnement du livre au web avec des collégiens, autour de pratiques de **lecture, d'argumentation et d'écriture**, étant ce faisant cohérente avec ses missions premières.

« On ne peut pas parler d'une pratique numérique, notre offre est toujours liée à la lecture, c'est un tout. Comme exemple d'activités autour du livre, on propose des ouvrages aux collèves, les jeunes doivent expliquer pourquoi c'est important que ces ouvrages soient à la médiathèque. Avec des élèves de 3^e et de 4^e, on travaille donc sur les thèmes : argumenter, écrire. Et une autre étape est de rédiger sur le web et on est là pour accompagner tout ça. » (Directrice de médiathèque, département A.)

- *Accompagner des prolongements numériques d'ateliers en physique*

Des ateliers numériques en bibliothèque se poursuivent sur des wikis publics ou par des vidéos postées sur le site de la bibliothèque ou encore par des publications en ligne, tous ces prolongements représentant en quelque sorte une déclinaison numérique d'activités se tenant en présentiel dans l'espace de la bibliothèque. Une des médiathèques étudiées a pour projet de produire avec les adolescents des tutoriels vidéo, qui seront ensuite postés sur le site de la médiathèque, en filmant les processus de création dans les ateliers en bibliothèque. « Cela ferait une sorte de **continuité d'une séance à une autre** avec un contenu produit en vidéo », dira une bibliothécaire. Nombre de

professionnels rencontrés ont en cours ou en projet la fabrication de vidéos de type booktubers, où les jeunes présentent les livres, CD ou films qu'ils ont aimés.

« On veut créer un club de lecture avec des adolescents. Chacun pourrait présenter son coup de cœur du mois. Idéalement on aimerait les interviewer et poster les interviews sur le Facebook de la médiathèque, c'est notre idée. » (Référente adolescents en médiathèque, département B.)

▪ *L'outil collaboratif en ligne utilisé pour des réalisations en physique*

Dans une autre forme de continuum numérique-physique, des professionnels utilisent **des logiciels de collaboration pour co-construire avec les usagers des événements de la bibliothèque ou autour du livre**. Car, comme le dit un expert interviewé, « on ne peut pas animer que des ressources, on doit animer des pratiques et des savoirs faire ».

« Le logiciel Trello³³ permet de constituer une équipe qui co-construit un événement, chacun peut nourrir en temps réel la réalisation des actions. On peut imaginer que la bibliothèque organise un événement, par exemple autour de Jack London, et constitue une page Facebook puis relie ça à un logiciel, l'ensemble des personnels a une visibilité de l'ensemble de ces actions. C'est ce que j'utilise actuellement dans le cadre d'un projet d'exposition. [...] Rassembler des idées permet de **rassembler par le numérique des objets qui finissent par prendre vie dans un espace physique**. » (Expert.)

Un autre exemple de ce type de démarche se trouve dans des initiatives de **partages de livres associés à une plateforme collaborative**. La circulation de livres gratuits sur un territoire est ainsi potentialisée par la dimension collaborative de l'outil numérique. On peut citer le cas de la plateforme de type Bookcrossing³⁴ – sur laquelle on peut suivre le voyage physique des livres partagés et les commenter –, qui a été mise en œuvre dans une communauté de communes d'Île-de-France par des acteurs de la lecture publique. Dans le cadre de la manifestation « Livres en fête », les bibliothécaires ont organisé sur les lieux le « lâcher » de centaines de livres, choisis par les bibliothécaires. Dans chaque livre, une étiquette avec un identifiant proposait aux habitants de se connecter sur la plateforme créée à cet effet pour commenter leur lecture et indiquer l'endroit où ils avaient trouvé le livre et celui où il l'avaient « relâché ». Façon aussi de travailler la dimension du territoire en lecture publique.

« Grâce au numérique, on peut savoir qui a lâché le livre et connaître la chaîne des lecteurs et lire les commentaires des autres lecteurs. **Ça fait vivre le livre, ça le fait sortir, ça crée une émulation autour du livre**. [...] On peut lâcher les livres au pied des cages d'escalier, dans des maisons de retraite, on en avait même lâché sur les sièges des élus au conseil municipal, dans un cabinet de médecins, dans les stations de RER, dans une PMI. » (Directrice adjointe de médiathèque, département A.)

Organiser les espaces pour une fluidité des parcours entre le physique et le numérique

Un souhait de nombre de nos interlocuteurs est de trouver comment « **le territoire numérique nous permet d'accéder à un territoire humain et palpable**. » Ils constatent que le numérique peut faciliter des rapprochements sur le territoire physique. Dans la plupart des sites étudiés, les espaces physiques des bibliothèques sont interrogés et redessinés par les démarches et les outils numériques ou mixtes,

³³ <https://trello.com/>

³⁴ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Bookcrossing>

ce qui a des conséquences sur l'adaptation de ces espaces au public adolescent, que nous avons abordée plus haut (Partie 1).

- *La lisibilité de l'offre numérique dans le lieu*

Comment rendre visible, attractive, accessible et facile à comprendre l'offre numérique proposée dans le lieu (services, ateliers, permanences, autoformation, animations, participation à des événements...)? Ces préoccupations sont à l'ordre du jour dans nombre de structures.

Selon nos observations, les formes de présentation sont souvent assez peu explicites. Dans un cas, par exemple, l'offre de services et d'ateliers numériques est présentée sur une table-bureau sans la présence d'un agent, en fond de salle, à l'étage, sous une forme austère et peu identifiable au premier coup d'œil. Sur la table est posé un classeur contenant les propositions d'ateliers bureautiques et les modalités d'inscription. Dans cette médiathèque richement dotée en numérique, les salles où se passent les ateliers, l'auto-formation, le dépannage informatique ne sont pas visibles ni accessibles sans l'ouverture d'une porte par un agent.

« **Mon problème actuel c'est comment indiquer au grand public que le numérique existe** et ce n'est pas évident. Il y a des petites initiatives, il y a un salon numérique, qui n'a pas vraiment la tête d'un salon d'ailleurs, mais on a souhaité faire un espace de médiation, où les gens puissent consulter les ordinateurs, les offres d'abonnement, les aider sur du traitement de texte, du CV, etc. Je trouve que finalement on est une grosse bibliothèque et on est assez classique quelque part. **On fait des choses dans l'air du temps mais il n'y a pas de choses qui percutent d'emblée et ça c'est quelque chose qu'il faudrait qu'on réussisse à transformer.** » (Responsable numérique médiathèque, département B.)

- *Décloisonner les espaces*

Il s'agit de trouver une organisation de l'espace qui permette une meilleure fluidité des parcours entre les activités liées au numérique et les autres, les bibliothécaires interviewés décrivant une « coupure » entre « ceux qui viennent pour les livres et ceux qui viennent pour le numérique. » Un certain cloisonnement est constaté, souvent associé à une spécialisation des profils professionnels (c'est en effet un spécialiste du multimédia et non un bibliothécaire qui gère les espaces comportant du numérique). Certains remettent en cause cette organisation, qu'ils trouvent de moins en moins pertinente du point de vue de l'utilisateur, surtout au fur et à mesure que les usages numériques nomades se généralisent. Ils sont à la recherche de **stratégies pour manifester le lien entre ces services numériques et les autres prestations de la bibliothèque**. Une bibliothèque étudiée projette de désenclaver son espace numérique, d'autres l'ont déjà fait, en particulier pour répondre à la demande croissante d'accompagnement sur divers supports numériques et pour des besoins de plus en plus divers et de services « à la carte ».

Souvent, après plusieurs années d'animation d'ateliers numériques menés en parallèle à d'autres animations, leur réflexion les amène à intégrer davantage ces ateliers dans l'espace général de la médiathèque et dans les interactions de tout un chacun avec les bibliothécaires. Ils parviennent ainsi à mêler des permanences numériques ou des activités numériques de pointe (fabrication de robots, imprimante 3D) à leurs autres activités de bibliothécaire, y compris d'accueil. Cela permet à tous les usagers, non seulement d'être mieux informés sur ces offres, mais aussi de se familiariser avec le numérique dans le cadre de leurs pratiques culturelles habituelles. On peut citer par exemple l'expérience relatée par Julien Devriendt (2017) : dès le moment où il a posé un objet de robotique en

cours de fabrication sur la banque d'accueil, les usagers se sont habitués à assister à la fabrication de robots, l'ont suivie, ont donné leur avis, y ont participé pour certains... On peut dire qu'il y a alors eu une forme d'intégration d'activités numériques dans la chaîne de l'accueil, ce qui a aussi pour effet de changer la représentation que les usagers ont du bibliothécaire.

Il est évident que l'instauration de ces continuités entre les différents types de services pose des problèmes de compétences aux équipes, comme nous l'avons vu dans la partie 1.

« Ce qui marche c'est un espace conçu comme un espace public où on puisse pendant les heures d'ouverture solliciter la personne qui gère l'espace numérique, consulter des ordinateurs, faire de l'impression, scanner des documents, faire des jeux en réseau, avoir des ressources en ligne, faire du skype, faire des clubs de programmation. Mais je ne suis pas sûr que tous les bibliothécaires puissent gérer cet espace-là sur toutes les heures d'ouverture. » (Responsable numérique médiathèque, département B.)

Enfin, cela suppose également de résoudre les **problèmes de cohabitation entre différents types d'activités et de supports**, par exemple entre les jeux vidéo et les collections, entre les espaces silencieux et les autres...

« On a une réflexion sur les activités jeux vidéo et la difficulté c'est l'espace, il n'y a pas de cloisons. Installer une console vidéo, ça peut être gênant pour les autres usagers. Et ça ne peut pas être au milieu avec d'autres collections. » (Bibliothécaire référente adolescents médiathèque département B.)

▪ *Des synergies entre jeux vidéo, jeux en ligne et jeux de société*

Des bibliothèques développent aussi **des synergies entre le jeu vidéo et le jeu de société dans la bibliothèque**. On observe de plus en plus la présence des jeux de société en bibliothèque et les mêmes adolescents qui y viennent pour les jeux vidéo sont très friands de jeux de société ou de jeux collectifs comme le baby-foot, (de plus en plus présent dans ces lieux) pour lesquels ils ne rechignent pas à délaissier les écrans. Des approches thématiques ou pédagogiques mettant en cohérence les deux univers produisent d'intéressants parcours. Certaines bibliothèques développent d'ailleurs une réflexion sur le jeu en général.

« Il y a aussi une réflexion sur le temps que les jeunes passent devant un écran, comment trouver des règles sans que cela soit de l'interdit. C'est pour cela que l'on a ajouté les jeux de société classiques et un babyfoot, ce qui marche très bien. La bibliothèque, c'est un lieu qui permet des partages et les jeux vidéos jouent un rôle fédérateur, mais le baby foot aussi ! » (Responsable numérique et jeux vidéo, département B.)

3. Outils hybrides ou augmentés et lieux physiques

Des adaptations de ces outils par les bibliothèques

Nombre d'outils utilisés en médiathèque sont depuis longtemps mixtes ou hybrides, à la fois physiques et numériques : vidéo, boîte à histoires numérique, borne ou table d'arcade³⁵, table mashup³⁶, table tactile

³⁵ https://fr.wikipedia.org/wiki/Borne_d%27arcade

³⁶ Voir la définition dans le glossaire en annexe.

interactive, bibliobox³⁷, site de bookcrossing³⁸, signalétique en QR codes, etc. Les professionnels se les approprient progressivement et travaillent à les adapter à leur public et à leur territoire. Cela pose bien entendu des questions de formation continue, comme nous l'avons abordé dans la partie 1, en particulier s'agissant des aspects cognitifs et pédagogiques. Mais cela touche également aux conceptions de l'accueil, de la relation aux usagers, aux pratiques de prescription, aux stratégies de médiation des savoirs...

Notre enquête recense nombre de cas de mise en œuvre d'outils de ce type, même s'ils sont inégalement répartis selon les territoires, certains étant très récents et encore peu appropriés, d'autres étant mieux maîtrisés.

Des outils qui enrichissent l'expérience de la bibliothèque

▪ *Des applications pour une meilleure expérience du lieu physique*

Certains réseaux étudiés mettent en place des applications numériques pour **améliorer l'accueil physique** en bibliothèque. On trouve l'exemple de l'application « Affluences³⁹ » qui donne le taux d'occupation en temps réel et rencontre un grand succès auprès des jeunes. Les étudiants sont attirés par l'application et la demandent dans les bibliothèques municipales.

« Pour les grosses structures c'est intéressant et ça, c'était une vraie demande des publics, notamment étudiants. Et puis, c'est une bonne com' en plus pour les bibliothèques ! [Elle ouvre l'application.] Là, je vois que la médiathèque de la ville de A. est occupée à 95 %, voilà, on est mercredi après-midi et c'est très bien ! » (Coordonnatrice lecture publique, département A.)

▪ *Des outils qui donnent un accès numérique direct à des ressources libres de droits*

Les **bibliobox** sont un bon exemple de ce type d'outil et sont présentes dans plus d'une vingtaine de médiathèques en Île-de-France. D'après nos observations, selon les sites d'étude, elles sont mises en œuvre de façon différente, mobilisent des contenus variés et visent des objectifs propres à chaque site. Les uns s'attachent davantage à transmettre les valeurs des « communs de la connaissance », d'autres à fournir des ressources aux lycéens et étudiants pour préparer leurs examens. Dans tous les cas, il est néanmoins **nécessaire de rendre visible la bibliobox dans la bibliothèque ou dans le lieu où la bibliothèque l'a déposée**, ce qui n'est pas toujours le cas. Il ne suffit pas de la placer dans un lieu de passage ou même à l'accueil, il faut aussi que les bibliothécaires maîtrisent cet outil mixte et puissent l'accompagner et en suggérer les usages. Certains professionnels souhaiteraient en élargir les utilisations à du partage de ressources avec les usagers mais se heurtent aux questions de droits :

« Fort de ma petite expérience en BiblioBox, j'ai constaté que **la grande difficulté liée à cet outil est la médiation**. En effet, c'est un objet de petite taille qui n'est pas très visible et implique une mise en scène soignée pour attirer l'œil des utilisateurs. L'existence d'un écran tactile pour Raspberry Pi est apparue

³⁷ <https://bibliobox.net/> : « La BiblioBox génère un réseau auquel on se connecte en wifi via un smartphone, une tablette ou un ordinateur portable puis on télécharge les contenus disponibles. Sous le capot, c'est des logiciels libres. Ces contenus sont le plus généralement des œuvres appartenant au domaine public ou publiés sous des licences libres comme les Creative Commons.

³⁸ Un exemple : www.agoradeslivres.com/

³⁹ www.affluences.com/

comme une aubaine qui m'a permis de concrétiser mon idée. Ainsi, grâce à l'écran on peut donner à voir les ressources proposées par la BiblioBox et naviguer pour parcourir les différents fichiers⁴⁰. »

Les contenus de ces bibliobox sont **chargeables directement sur les smartphones**, les tablettes ou les ordinateurs portables des usagers. Toutefois, à propos des outils mobiles personnels, on observe, dans les bibliothèques visitées, que **la démarche du BYOD** (*Bring Your Own Device*, c'est-à-dire : « Apportez votre équipement personnel ») **ne fait pas encore l'objet de stratégies affichées**, alors même que le BYOD redéfinit depuis quelques années les contours de nombreux dispositifs pédagogiques et culturels, nous y reviendrons. Qui plus est, tous les professionnels rencontrés constatent que les adolescents ont presque tous leur smartphone avec eux lorsqu'ils visitent la bibliothèque. Nombre de chercheurs⁴¹ et d'enseignants soutiennent **le BYOD dans une utilisation à visée pédagogique**. En tout état de cause, aujourd'hui, dans les bibliothèques comme ailleurs, la généralisation des terminaux mobiles amène à repenser les espaces, les circulations dans l'espace, le placement des outils-passerelles, etc. Et il est clair déjà que les dispositifs d'immersion et de réalité virtuelle amèneront à se poser une nouvelle fois toutes ces questions.

▪ *Les documents, livres « enrichis », la réalité augmentée et la réalité virtuelle*

Dans les sites étudiés, ces différentes technologies se diffusent à grands pas mais, semble-t-il, davantage pour le public enfant et pour les accueils ou animations de groupes ; on peut citer par exemple, le dispositif Gallicadabra de la BNF⁴². Ces technologies sont depuis plusieurs années utilisées par des enseignants dans leur cours ou pour des expositions...

Citons les définitions proposée par le réseau Canopée : « **La réalité augmentée** est un ajout d'informations virtuelles sur un environnement réel qui apparaît lorsque l'utilisateur emploie une caméra (smartphone, tablette, etc.) avec l'aide d'une application comme Aurasma. **La réalité virtuelle** est environnement, réel ou imaginaire, informatiquement recréé avec lequel l'utilisateur peut interagir⁴³. »

Les livres augmentés permettent de rester centré sur la lecture, mission première des bibliothèques. C'est d'abord sous cet angle que les professionnels rencontrés les envisagent.

« Ce qui est important pour moi c'est le contenu et **c'est de favoriser l'accès à la lecture à l'information. Le numérique doit être là dedans**. [...] Je ne crois pas que le livre soit "*has been*". On voit du livre numérique augmenté, cela n'est pas un problème. Nous, nous avons un rôle à jouer dans le contenu. » (Directrice de médiathèque, département A.)

« Le livre augmenté, on le pratique pour les tout-petits : aller-retour sur papier et numérique. Il faut que l'application soit de qualité. Il en existe aussi pour les ados, je pense à un outil de découverte de l'imprimerie, livre + tablette, l'application "Dans l'atelier de Werther"⁴⁴, c'est une très belle application. » (Coordonnatrice départementale BDP.)

⁴⁰ Thomas Fourmeux, Blog Biblionumericus, posté le 2/9/2016 (<http://biblionumericus.fr/2016/09/02/raspberrypi-media-station-interface-de-mediation-des-ressources-numeriques/>).

⁴¹ Voir Devauchelle, 2017.

⁴² <http://gallica.bnf.fr/blog/07032017/gallicadabra-et-gallica-souvre-aux-enfants>

⁴³ www.reseau-canope.fr/actualites/actualite/realite-augmentee-et-realite-virtuelle-entrent-en-classe.html

⁴⁴ <https://vimeo.com/133966942>

On constate une appropriation inégale de ces livres ou documents augmentés selon les professionnels, situation qui ne favorise pas la médiation ou les animations dans ce domaine. Une bibliothécaire dresse un bilan mitigé de ses compétences et de celles de ses collègues pour s'approprier ces applications, y compris lorsqu'elles sont proposées à leur public jeune et adolescent. Or, constate-t-elle, sans appropriation préalable, leur mise à disposition est contre-productive pour la médiathèque (baisse des emprunts par les jeunes).

« Le problème c'est qu'on met à disposition quelque chose qu'on ne s'approprie pas. On était 5 bibliothécaires jeunesse et il n'y en avait qu'une qui se les était appropriés. [...] Il faut pouvoir avoir un discours argumenté auprès de l'enfant mais aussi des parents, pouvoir leur dire : "Ce livre, nous trouvons que quand il est augmenté, il est intéressant parce qu'il y a ces possibilités de jeu qu'il n'y a pas dans le livre donc ça le rend plus vivant." » (Bibliothécaire, département A.)

Autre dispositif hybride, **le livre infini**, à la fois objet tangible et objet numérique, en développement actuellement dans un des départements étudiés, est un livre blanc de grande taille, sur lequel une webcam projette des ressources multimédia. Déjà présent dans des musées, il s'adapte à différentes sortes de contextes et trouve des applications dans la littérature jeunesse. Il est utilisé comme support à la fois de création et d'animation. « Le livre infini est un livre entièrement blanc. Le contenu du livre n'apparaît que lorsque l'on tourne les pages du livre. L'on pourrait définir ce type d'impression comme une impression à la volée de matières numériques, car le contenu numérique disponible (texte, images, vidéos, tweets, instagram, etc.) est affiché automatiquement une fois la page repérée⁴⁵. »

La table MashUp, déjà mentionnée dans la partie 1 de ce rapport, outil mixte, est un outil mixte utilisée avec grand succès avec des enfants et des adolescents en bibliothèque. Vu son coût, elle est plutôt partagée au sein d'un réseau. Elle peut susciter des projets par d'autres structures proches, par exemple de jeunesse. Elle devient un bon vecteur de synergies entre physique et numérique lorsqu'elle s'intègre dans une démarche ou un projet global, qu'il soit d'ordre pédagogique, culturel ou éditorial.

Les dispositifs de **réalité virtuelle** (casques de VR, par exemple) n'étaient pas présents dans les sites étudiés, mais sont en projet dans plusieurs d'entre eux et sont déjà utilisés dans de nombreuses autres médiathèques aujourd'hui, parfois avec des intervenants extérieurs. Ce sont d'intéressants vecteurs de parcours entre physique et numérique lorsqu'ils sont couplés à d'autres outils, ressources physiques ou ateliers (imprimante 3D, cartographie...). Les potentialités ne se limitent pas à l'univers du jeu et ouvrent la voie à différentes sortes de visites virtuelles, de mises en scène du patrimoine local, de nouvelles formes de tutoriels, etc.

⁴⁵ Albertine Meunier : www.albertinemeunier.net/livre-infini

4. La communication physique et ou numérique des bibliothèques

Adapter les stratégies aux pratiques de communication du public adolescent

- *La connaissance des pratiques numériques des jeunes s'améliore et la communication des bibliothèques s'y adapte*

Les pratiques numériques des adolescents, qu'elles soient culturelles, informationnelles ou créatives, sont beaucoup mieux connues depuis une quinzaine d'années avec, par exemple, les travaux de Mitzoko Ito⁴⁶, de danah boyd, de Eszter Hargittai ou de Monique Dagnaud, etc. **Depuis longtemps déjà, les professionnels des bibliothèques adaptent leur communication aux outils des jeunes.** On peut citer un exemple dans une des bibliothèques étudiées où les bibliothécaires, dans le cadre d'un club manga, se sont adaptés au mode de communication des adolescents (lycéens dans ce cas). Tout d'abord, ils ont communiqué sur une page Facebook créée par ces lycéens. Puis, les jeunes grandissant, ils sont passés au SMS et les bibliothécaires ont changé aussi de support pour les suivre et pouvoir continuer à les informer de l'actualité du club manga. Un autre exemple est celui d'une vidéo mise en ligne sur la chaîne YouTube de la médiathèque pour informer en ligne les jeunes sur un service en physique (accueil et ressources pour la révision des examens).

« C'est de la vidéo en tant qu'outil de promotion. On a réutilisé cette vidéo l'an dernier. On a fait une parodie d'émission TV pour inciter les jeunes à venir pour réviser leurs examens. On a fait faire ce travail par des étudiants qui viennent le week-end pour nous aider. » (Bibliothécaire, département B.)

- *Mais des réseaux sociaux de bibliothèques qui touchent très peu les adolescents*

Les adolescents interviewés pour cette étude, d'une manière générale, **pratiquent très peu les sites, les plateformes, les blogs et les pages Facebook des bibliothèques qu'ils fréquentent.** Si plusieurs vérifient sur le site les horaires d'ouverture, presque tous ignorent l'existence de la page Facebook. L'idée leur paraît même incongrue car trop éloignée de leurs usages habituels de ce réseau.

« Personnellement, je ne suis ou je n'"aime" jamais les pages des endroits où je vais, encore moins des bibliothèques. Disons qu'une bibliothèque n'a pas vocation de mettre des trucs forcément intéressants sur Facebook parce que pour nous, ce qui est intéressant c'est ce qu'il y a dans la bibliothèque, enfin c'est les livres. Et je pense que sur les réseaux sociaux, ça ne sert pas tellement. Après, à notre âge, je sais que notre génération ne va pas faire ça, mon père pourrait totalement aller suivre sa bibliothèque de quartier sur Facebook mais nous, on ne va pas faire ça. » (F, 17 ans, en bibliothèque.)

De l'avis de tous les professionnels et experts rencontrés, les réseaux sociaux des bibliothèques touchent très peu les adolescents mais ils reconnaissent aussi que ces pages Facebook ou Twitter **ne sont pas vraiment conçues pour eux.** (Une seule personne cite le cas de jeunes suivant la page Facebook de la médiathèque). Le cas le plus fréquent sur ces pages est celui d'une conversation entre professionnels.

« Notre bibliothèque est sur tous les réseaux sociaux et c'est important, non pas pour communiquer avec les jeunes, car cela ne se passe pas, mais comme une vitrine qui leur montre ce qu'ils peuvent faire ici. On peut

⁴⁶ Voir l'importante synthèse sur les 11-18 ans dans l'ouvrage collectif : Ito, 2010.

promouvoir nos activités. Toutes les bibliothèques doivent être sur les réseaux sociaux et montrer ce qui se passe aux usagers, aux élus et aux partenaires. » (Responsable jeux vidéo et numérique, département B.)

« La page Facebook n'est pas fréquentée par les jeunes. Les pages Facebook des bibliothèques sont en vase clos. Ce sont plus les partenaires avec qui on travaille qui sont visés. Les messages qu'on lit sur Facebook ne sont pas ceux des ados. Il faut développer Instagram, ce serait beaucoup plus utilisé par les jeunes. On a un projet de mettre des interviews de jeunes sur la page Facebook, on aimerait faire cela. » (Bibliothécaire référente numérique, département B.)

- *Alors même que les compétences en matière de communication numérique sont présentes dans nombre de bibliothèques étudiées*

Cette situation peut sembler paradoxale dans les établissements qui disposent d'un personnel compétent pour développer et gérer des blogs, des sites, des pages Facebook, des comptes Twitter, Instagram, des chats, etc. ; et ce personnel est souvent également très au fait des pratiques médiatiques des jeunes. L'un de ces professionnels imagine clairement de quoi seraient faites les interactions avec les jeunes au moyen de ces outils sociaux mais ne l'envisage pas, « ce n'est pas forcément inscrit dans notre démarche professionnelle », dira-t-il.

« Tous les mardis, on poste sur Facebook notre liste hebdomadaire de jeux vidéo mais, pour être très honnête, je n'ai jamais eu le cas d'une personne qui nous écrive directement sur Facebook pour nous dire : "J'aimerais bien réserver ce jeu"... **J'ai un peu de mal à vraiment visualiser une vraie interaction qui passe par le numérique.** Ce serait par exemple une foire aux questions ou un bar à réponses, comme il peut en exister à Lyon, ou une sorte de chat avec un vrai échange ou alors un wiki collaboratif. C'est vrai que je n'ai pas cette vision-là, en fait. » (Responsable numérique, département A.)

Nombre de professionnels **utilisent ces outils pour communiquer et travailler ensemble mais constatent qu'ils ne les transposent pas dans leurs interactions avec les jeunes.** En outre, l'animation de communautés semble poser un problème de positionnement.

« Je me rends compte qu'on est quand même très très ancrés sur des rencontres en vis-à-vis et des échanges physiques. Ça m'arrive de travailler à distance avec mes collègues en utilisant des outils de travail collaboratif mais ça, on ne le fait pas avec les jeunes, d'abord parce qu'on ne les a forcément formés. » (Responsable multimédia, département A.)

« Il y a le community management qui peut être intéressant, j'en ai fait un peu dans mon précédent travail. Ça suppose d'avoir une communauté et sur ce public-là, ce n'est pas si compliqué que ça mais quelle place on a, parce que dans le community management on fait vivre une communauté mais on a aussi un peu un rôle de modérateur, le placement du curseur est compliqué. » (Responsable numérique, département A.)

Dans un site étudié (département B), un professionnel est dédié à l'animation des interactions et des conversations avec les usagers sur le blog, mais cette activité semble encore peu développée. D'ailleurs, parmi les responsables rencontrés, certains pensent que **les jeunes « ne sont pas demandeurs » et qu'il n'est pas nécessaire de « faire une page Facebook spécifique pour les jeunes. »**

Dans une récente étude portant sur le domaine de l'information des jeunes (Delesalle, Marquié, 2016a), nous notons le même **clivage des modes d'intervention entre le physique et le numérique.** Parmi les professionnels qui reçoivent les jeunes pour les informer, même les plus compétents en communication numérique privilégient un mode de communication classique. Ils considèrent que telle est la demande des jeunes et ne cherchent pas à les ouvrir à des moyens plus modernes de communication - qu'ils pratiquent pourtant pour eux-mêmes -, risquant ainsi d'entretenir une certaine

dépendance chez les jeunes qui sont peu à l'aise avec le numérique et, partant, la fracture numérique des usages.

Vers une continuité de l'information entre le site web et le lieu physique

Le numérique joue un rôle de premier plan dans les stratégies à destination du public jeune. Nos interlocuteurs sont convaincus qu'il faut **s'appuyer sur le numérique pour susciter de nouvelles interactions avec les jeunes et qu'un travail de communication auprès d'eux passe par le numérique**. Cependant une meilleure synergie avec les supports physiques de communication et avec la signalétique dans le lieu rendrait plus fluide la circulation des informations et permettrait de décliner différentes formes d'interaction et de participation. Un des experts interviewés considère que « les outils numériques permettent la continuité » mais qu'il est nécessaire d'utiliser tous les savoir-faire et les différents équipements.

« C'est une évidence, la bibliothèque est naturelle dans les pratiques culturelles juvéniles. Il y a un travail de communication et cela doit passer par les outils numériques. Il faut trouver différentes portes d'entrées. » (Expert)

▪ *Un écart entre la communication sur le site et dans les lieux physiques*

Nous avons mené une analyse des sites, blogs et pages Facebook des bibliothèques étudiées et de quelques autres, qui visait à appréhender une pluralité de dimensions : l'organisation, les fonctionnalités proposées aux usagers-lecteurs, l'ergonomie, les niveaux de langage, les aspects formels, les présentations des équipes, la fréquence des actualisations, l'existence d'aide à la recherche, etc. Ces analyses nous ont permis, non seulement de mieux comprendre ces modalités de communication des structures avec leurs usagers actuels ou potentiels, leurs réseaux et leurs partenaires. Elles ont aussi orienté nos observations et entretiens auprès de professionnels, de jeunes ou de partenaires de façon plus pertinente par rapport à notre champ d'étude : numérique/bibliothèques/jeunes/territoire.

Sans chercher à généraliser – notre échantillon étant limité pour cette phase exploratoire –, lorsque l'on confronte ce qu'exposent et proposent ces sites aux informations et messages diffusés dans les lieux physiques, on remarque des différences, parfois des écarts. **Des éléments (tel équipement, telle animation, tel événement,...) sont mis en avant sur le site mais ne le sont pas *in situ*, et vice versa. Cet état de fait se reflète dans les perceptions des jeunes usagers interviewés ou des partenaires de la médiathèque, qui sont très souvent incomplètes par rapport à la réalité de l'offre et des projets.** Une des raisons possibles, déjà évoquée *supra*, est cette difficulté à traduire en termes spatiaux une stratégie numérique, à lui donner une visibilité et une cohérence par rapport à l'ensemble de l'approche présentée dans l'espace physique. C'est un peu comme s'il fallait en quelque sorte « **mettre en scène** » **les ressources et les services numériques dans l'espace physique, en harmonie et en résonance avec les contenus et les langages des sites**. Cette « mise en scène » serait bien entendu spécifique à chaque bibliothèque, selon son projet, son environnement et le style qu'elle a choisi en fonction de son public. Peu important les supports choisis (signalétiques, explications, affichages, QR code...), ce qui est en jeu ici, c'est la clarté, la lisibilité, la simplicité et la cohérence.

- *Des points de vigilance pour des sites web mieux conçus pour un public adolescent*

Pour prendre un exemple dans notre échantillon de jeunes interviewés, une jeune fille, grande lectrice, **exprime des attentes de contenus qui, en fait, sont déjà sur les sites des bibliothèques qu'elle fréquente**, ce qui indique qu'elle n'a jamais vraiment exploré ces sites, alors même qu'elle utilise le catalogue sur internet pour rechercher des livres.

« Ce serait bien d'avoir une page sur le site des bibliothèques de la ville mais plutôt mettre une petite page de présentation, voir tout ce qu'on peut y trouver, le multimédia, etc., un petit truc sympa et peut-être les 2-3 activités ou ateliers qu'ils peuvent faire.

– *Cela n'y est pas actuellement ?*

– Alors je ne sais pas, je ne vais pas trop sur les pages d'aucune des bibliothèques. Et sur le site des bibliothèques de la ville, peut-être que ça y est, je n'ai pas vérifié. » (F, 17 ans, en bibliothèque.)

Une étude menée il y a quelques années aux États-Unis⁴⁷ portant sur le design de sites ciblant les adolescents formulait des recommandations qui nous paraissent entrer en résonance avec les résultats de nos observations et analyses. Les critères formulés dans cette étude sont, en résumé, les suivants :

- des **textes** courts, parce que les adolescents s'interrompent fréquemment pour faire du SMS, par exemple. Un niveau de compréhension de niveau classe de sixième environ. Des polices de grande taille, non pas qu'ils ne voient pas mais parce qu'ils se déplacent vite et sont facilement distraits ;
- du **visuel** mais pas trop chargé ni clinquant (celui-ci plaît plus aux enfants donc les adolescents le rejettent) ;
- de **l'interactivité** et de **l'expression** : offrir la possibilité de donner son avis (par des votes, par exemple), de recevoir des conseils (sur un forum, dans un chat...), de participer (sous forme de quizz, par exemple), de jouer, de partager photos ou « stories » et aussi d'ajouter du contenu ;
- pas de condescendance dans le ton ni de **langage** enfantin mais plutôt des **témoignages** de pairs, « des histoires vraies, des témoignages et des exemples venant d'autres adolescents » ;
- des **temps de chargement** du site et des « widgets » (mini-logiciels donnant accès à des ressources ou des fonctions) les plus courts possible car les adolescents ne possèdent pas d'ordinateurs puissants ni la meilleure des connexions.

Nous avons retenu une partie de ces critères pour l'élaboration d'une grille d'analyse de site web de bibliothèque proposée ci-dessous.

- *Analyse de la performance des sites web des bibliothèques en direction des publics adolescents*

Au vu des analyses menées sur les sites web des bibliothèques, il nous est apparu pertinent, pour cette phase exploratoire, d'approfondir cette question dans une perspective heuristique. Le site web est en effet pour le public un point de contact majeur avec la bibliothèque. Nous avons donc, suite à nos analyses, élaboré **une proposition de grille d'analyse de site (ou de blog)**, que l'on trouvera en annexe de ce rapport. Un tel outil se veut une tentative de prise en compte de « l'osmose des dimensions techniques et sociales de l'usage. » (Barats, 2017, p. 163) Ce travail a été mené dans une approche

⁴⁷ Loranger H., Nielsen J., « Teenage usability: designing teen targeted websites », *Nielsen Norman Group*, 2013. (www.nngroup.com/articles/usability-of-websites-for-teenagers/)

pluridisciplinaire réunissant spécialistes des pratiques culturelles et informationnelles des jeunes, psychosociologue et web manager.

Cette grille pourra, le cas échéant, être réutilisée dans des contextes locaux de réflexion sur les parcours physique-numérique proposés par les bibliothèques (préfiguration ou rénovation de site ou d'outils de communication, biblioremix, Ux design...). Elle pourra aider un professionnel à poser un regard exhaustif et critique sur un site qu'il utilise ou auquel il contribue ou encore qu'il a créé. Rappelons qu'il s'agit plus particulièrement dans notre approche d'une analyse de messages, outils et actions concernant un public adolescent.

Le modèle de grille proposé en annexe de ce rapport est illustré par l'exemple de trois des sites de bibliothèques de notre échantillon, qui ont été anonymisés. Afin de présenter des cas de figure contrastés, nous avons choisi trois bibliothèques de taille différente dans les trois départements de notre étude, par conséquent avec des approches et des moyens divers. Il ne s'agit donc **en aucun cas dans cette proposition de comparaison terme à terme entre les bibliothèques**, en les évaluant ou les hiérarchisant, ce qui n'aurait pas de sens vu leurs différences en tous points (contexte, moyens, projet...). L'objectif reste, d'une part, **de structurer un regard sur ces outils, à partir des analyses menées** sur les pratiques numériques adolescentes et les interactions entre physique et numérique et, d'autre part, de montrer avec des exemples réels **tout l'éventail des possibles, même en l'absence de moyens adéquats**.

PARTIE 3. BIBLIOTHÈQUES ET TERRITOIRE : RÉSEAU ET PARTENARIAT EN MATIÈRE DE JEUNESSE ET DE NUMÉRIQUE

Un objectif central de notre démarche menée dans trois départements de taille et de caractéristiques différentes était de cerner comment les bibliothèques, à l'ère du numérique, développent des politiques destinées à renforcer la cohérence avec le territoire, à favoriser la participation et à fluidifier les passages entre ressources matérielles et ressources numériques, et inversement. Nous avons tenté de repérer ce qui est transformé par le numérique, ce qui émerge en termes de nouvelles pratiques, de nouvelles relations, de nouveaux équilibres entre partenaires : quels changements s'opèrent dans les interactions entre les acteurs du territoire, quels projets communs ou concurrents s'élaborent ? Quel est le rôle des réseaux sociaux dans les stratégies de communication bibliothèque-territoire ? Quels sont les modes de relations entre l'école, les équipements culturels et le secteur non formel, par exemple pour la diffusion de la littérature numérique...

1. Réorganisations territoriales, bibliothèques et numérique, des effets positifs mais des phases de tangage

À chaque réorganisation territoriale, que ce soit en communauté de communes, en communauté d'agglomération, en établissement public territorial (EPT), la vie et le fonctionnement en réseau des bibliothèques sont profondément changés. Des effets positifs s'observent en termes d'organigrammes, de mutualisation des acquisitions, de formation et de partage d'expériences et de méthodes. Mais les phases de transition sont longues et ardues et provoquent parfois plutôt un recul de l'innovation, la priorité étant souvent donnée aux politiques d'équipement, à la réorganisation administrative et aux ressources humaines (RH). Cependant, à la faveur de ces réorganisations, le numérique représente un puissant levier, non seulement en tant qu'outil pour la mise en réseau mais aussi en tant qu'accélérateur de compétences.

Des changements d'échelle aux effets positifs

Rappelons tout d'abord un élément de contexte important, celui de la réflexion actuellement en cours sur **les missions des bibliothèques dans les collectivités**, avec une perspective de projet de loi. Le président de l'Association des bibliothécaires de France (ABF), Xavier Galaup, se dit soucieux de préserver et d'améliorer une bonne répartition territoriale des équipements de lecture publique et propose d'élaborer des schémas de la lecture publique⁴⁸.

⁴⁸ *La Gazette des communes*, 3 octobre 2016 (www.lagazettedescommunes.com/463415/debat-sur-une-loi-bibliotheques-labf-ouvre-a-son-tour-le-dossier/)

- **De nouveaux organigrammes favorisant la transversalité et le numérique**

Dans un des territoires d'étude (A), ont été regroupées dans l'organigramme du nouvel établissement public territorial, sous l'autorité d'un directeur général adjoint (DGA commun, les directions de la culture, du sport, de la communication, de la politique de la ville et la direction des système informatiques (DSI). Cela augure donc d'une « animation commune sur ces thèmes qui ne sont pas toujours associés habituellement dans les collectivités. » Et cette direction a d'autant plus facilement pris le parti **d'une politique tournée vers « l'innovation numérique »**, avec un projet de portail et un accent mis sur « l'intégration des usagers par rapport aux services proposés, un aspect un peu démocratie participative. » Une mission d'appui aux territoires a été mise en place qui assistera les plus petites communes « sur des questions administratives et techniques. »

Par ailleurs, cette nouvelle organisation introduit, dans la définition des missions et des postes locaux, « une part de travail en transversalité ». Les outils numériques serviront à faciliter les échanges au quotidien et à susciter de nouvelles interactions entre professionnels sur tout le territoire.

D'une manière générale, **le changement d'échelle permet une rationalisation des dépenses en ressources numériques**. Tout d'abord pour le prêt, cela bénéficie aux petites villes (moins de 20 000 habitants), dès lors que se met en place, par exemple, un portail commun, un système de gestion intégré des bibliothèques (SGIB) commun, des abonnements communs aux ressources en ligne (autoformation, soutien scolaire, VOD, musique, presse en ligne...). Il y a également rationalisation des dépenses en outils numériques ou hybrides pour les bibliothèques ou en partage. Dans le cas cité ci-dessus, il est prévu de mutualiser les acquisitions pour des outils tels que ceux évoqués dans la partie 2 (bibliobox, table interactive, table Mashup...), à l'image de ce qui se fait actuellement dans des communautés d'agglomération ou dans des associations départementales de bibliothécaires. Pour les bibliothèques des plus petites communes, l'accès à toutes ces ressources permet d'élargir l'éventail des activités proposées aux publics jeunes.

« Le fait d'être transférés au nouveau territoire, ça va être pour nous un avantage énorme, parce qu'au niveau finances on avait un budget assez restreint. Développer les activités numériques et les ateliers c'était dans notre projet mais on était bloqués par les moyens. Et là, nous devrions avoir un espace informatisé pour les jeunes. Et puis ce sera des plateformes, il y aura des marchés avec toutes les médiathèques, la mutualisation des achats va faire que ça va coûter moins cher. Une application pourra être diffusée dans tout le territoire donc on espère pouvoir développer. » (Élue à la culture, ville de 5 000 habitants, département A.)

Dans des territoires entièrement ruraux, **la mutualisation s'opère aussi entre bibliothèques de petites communes**. On peut citer l'exemple de la communauté de communes Brenne Val de Creuse⁴⁹, qui a mis en place un coordonnateur pour accompagner les bibliothécaires professionnels et bénévoles. L'effet, là aussi, est une baisse des coûts par bibliothèque et une politique numérique qui dynamise l'ensemble. Un portail donne accès au catalogue de toutes les bibliothèques du réseau ainsi que des informations culturelles concernant toutes les communes. Ce réseau en milieu rural projette de développer les jeux en ligne, les e-books, les vidéos, l'autoformation, des expositions numériques, etc.

⁴⁹ « Devenue communautaire, la lecture publique se renforce au cœur du PNR de la Brenne (36) » (www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/MCExpérience/Expérience&cid=1250269867664)

- *Des transferts d'équipements à une entité plus vaste engendrant un meilleur accès et une meilleure mixité des publics*

Ce type de transfert s'accompagne de **l'instauration des mêmes conditions d'accès sur un territoire** et, souvent, de la gratuité pour toutes les bibliothèques. Cela est d'autant plus recherché aujourd'hui que, selon un responsable interviewé, « la frontière ville n'est pas pertinente » car les habitants passent d'une ville à l'autre, « ils se déplacent pour aller rejoindre les transports en commun et donc pouvoir **fournir une égalité de service sur l'ensemble du territoire**, c'est un vrai enjeu. » Le passage à un réseau de plus grande taille facilite une meilleure mixité géographique et sociale des publics. Un exemple est donné d'une communauté d'agglomération où, à la suite de l'élargissement du réseau des bibliothèques, ce sont un tiers des usagers qui viennent des communes limitrophes de celle où est implantée la bibliothèque.

« Le premier changement pour le public, c'est la gratuité pour toutes les bibliothèques du réseau. Quelqu'un qui a besoin d'un document peut aller dans toute bibliothèque de toutes les communes du nouveau territoire. » (Responsable association départementale.)

« Sur le territoire on a des médiathèques très en pointe au niveau de l'offre numérique, avec des personnels qualifiés, des espaces multimédia, des postes informatiques, des ateliers multimédia, de l'animation, des bibliobox, des tablettes, etc., et, dans le même réseau, on a des lieux où il y a uniquement des imprimés et des bénévoles. » (Coordonnatrice lecture publique, établissement public territorial.)

Toutefois, le défi est aussi de réaliser ce changement d'échelle **tout en respectant la diversité des pratiques locales** et des attentes en matière culturelle car les publics sont différents selon les communes. Par exemple, dit un responsable, « **les attentes autour du numérique ne sont pas les mêmes**, il faut être réaliste là-dessus », et de conclure : « Le challenge c'est à la fois de proposer des services pertinents dans les lieux en fonction des publics et de dynamiser à distance par le biais d'accès à des ressources et moderniser l'ensemble des bibliothèques en même temps. »

- *Des réseaux de bibliothèques dynamisés et des compétences partagées*

Du point de vue de plusieurs responsables interrogés, ces processus de réorganisation territoriale sont l'occasion de construire **un nouveau maillage, tant numérique que physique, des équipements culturels à une plus grande échelle** qu'à l'échelle communale, plus en phase avec les pratiques de déplacements des habitants et également avec les aspirations des bibliothécaires. Selon un responsable, « les professionnels qui arrivent par les transferts sont très en demande de cette dynamique du réseau ». Le travail de réseau entre bibliothèques s'intensifie et les outils tels que **des plateformes de documents partagés** permettent de travailler ensemble à distance, évitant les déplacements dans les territoires de grande taille.

Des mises en commun s'opèrent, par exemple, pour les tutoriels d'animations autour d'outils numériques variés : formation, découvertes, jeux vidéo, makey makey⁵⁰, bibliobox... Ces mises en commun portent non seulement sur les outils, les ressources mais aussi sur les contenus à mettre dans ces nouveaux outils.

« Il y a une vraie dynamique qui se crée, de partage de contenus, de formation entre professionnels. Plutôt que d'être seul dans sa bibliothèque, un peu démuni face à des outils, on se retrouve avec des ressources

⁵⁰ www.makeymakey.com/

apportées par les collègues d'un même réseau ou d'une même association et qui sont à la fois des ressources techniques et du fond : que peut-on proposer aujourd'hui, qu'est-ce qui intéresse, marche ou ne marche pas ? C'est ça la dynamique du réseau, quelle que soit la bibliothèque d'appartenance, des plus petites aux plus grandes. » (Coordonnatrice lecture publique.)

Pour les zones rurales, lorsque la compétence en matière de lecture publique est transférée, **ces réorganisations apportent les compétences** qui leur manquaient pour proposer des animations et des interventions sur le numérique. Des bibliothécaires d'autres médiathèques peuvent en effet venir en appui aux bénévoles.

« Dans le cadre du nouveau territoire, on espère avoir la ressource des professionnels des autres médiathèques qui pourraient apporter un plus à notre bibliothèque et aider nos bénévoles dans cette démarche. Si on organise des ateliers numériques, que ce soit encadré par des professionnels d'autres médiathèques. [...] On attend beaucoup, on espère beaucoup pouvoir développer tout ça par ce biais-là. » (Élue à la culture, ville de 5,000 habitants, département A.)

Mais des phases de transition longues, qui parfois freinent l'innovation

▪ *Les projets culturels ne s'élaborent que dans un deuxième temps*

Sur les territoires étudiés, c'est seulement une fois que les réorganisations administratives ont été mises en place et que les outils techniques ont été lancés et évalués, que les services et la médiation numérique peuvent être développés à une autre échelle. Réaliser un catalogue commun peut prendre jusqu'à deux ans. Selon certains, les recompositions en cours ne favorisent pas l'innovation numérique ni la logique de service car il s'opère dans un premier temps une sorte de nivellement par le bas pour tout ce qui relève de l'innovation.

« Il y a beaucoup de recompositions en ce moment et ça crée des problèmes parce que les bibliothèques qui avaient des pratiques innovantes se voient confrontées à d'autres qui sont moins avancées et ça les fait reculer car c'est souvent la logique de mettre au même niveau... Dans les bibliothèques des nouvelles communautés d'agglomération, si les elles n'ont aucun lien entre elles, ça va être un catalogue commun, c'est souvent le premier service qui est demandé. Dans les projets, les services passent après le fait d'avoir un portail parce qu'on fait un appel d'offres, il y a une commande, des budgets, des subventions qu'on doit demander... On n'arrive à faire de la médiation que dans les réseaux qui ont déjà leur site, leur portail, qui ont expérimenté les ressources numériques. » (Expert.)

▪ *Des doublons et beaucoup d'incertitudes*

Selon des responsables interviewés, même si des complémentarités s'opèrent, des doublons apparaissent, notamment entre les nouveaux territoires et les départements ou entre les associations de bibliothécaires et les entités territoriales. Par exemple, la situation en phase de transition vers les nouveaux territoires des communes de la petite couronne parisienne paraît encore floue. Dans un des départements étudiés, l'instance départementale est dans l'expectative et craint une complexité accrue avec un niveau territorial supplémentaire, « ça complexifie la gestion des projets ».

« Avec le département, parfois on se marche un peu sur les plates bandes. Entre le département, l'association et le territoire, parfois ces logiques de territoire, on est un peu imbriqués, on ne sait plus très bien qui fait quoi, mais on essaie de travailler. C'est quand même des synergies de territoires, des rencontres de professionnels et l'idée de collaborer et de partager des outils. » (Coordonnatrice lecture publique, EPT.)

- *Des force centrifuges sont à l'œuvre également*

Dans un cas étudié, l'offre de ressources numériques par le département pousse certaines communes à **réduire ou supprimer leur budget numérique** plutôt que de l'utiliser pour du développement ou des projets. D'une manière générale, en ce qui concerne le numérique, il n'est pas toujours facile de convaincre les élus et il est nécessaire de mener une véritable médiation numérique aussi auprès d'eux. Souvent, l'élu à la culture n'est pas le même que celui qui est en charge du numérique, ce qui peut freiner aussi les projets.

Dans les territoires qui n'ont pas transféré la compétence culturelle, on trouve des communes, ayant beaucoup investi dans la culture, qui « ne veulent pas que ce soit partagé ». Une des communes étudiées a ainsi décidé d'introduire une tarification de l'inscription en bibliothèque pour les usagers hors commune.

« Il y a aussi le côté expérimentation, qui n'est pas toujours facile à faire passer à des élus. Il y a de vraies difficultés culturelles, technologiques. Leur faire acheter quelque chose qui peut-être ne servira à rien, il faut les convaincre que c'est de l'investissement. Quand on a fait acheter des liseuses, il a fallu convaincre les élus que ça n'allait peut-être durer que 5 ans. Pourtant, ce n'est pas si cher et il y a des subventions de la DRAC mais il faut tout un argumentaire autour. » (Directrice de médiathèque, département A.)

2. Jeunes, numérique et bibliothèques : quelles dynamiques sur le territoire ?

L'étude menée a cherché à resituer les dynamiques entre jeunes, professionnels et numérique dans le cadre des interactions avec le territoire et des partenariats entrepris par les bibliothèques. Les partenariats des bibliothèques avec les autres institutions (éducation, services municipaux, services départementaux, espaces publics numérique [EPN]...) et avec les différents acteurs du territoire évoluent, s'enrichissent, peuvent être « accélérés » au moyen des technologies de communication et de réseau.

Selon un expert interviewé, le rôle d'un directeur de bibliothèque est d'abord « d'apprendre comment fonctionne son territoire, de s'appuyer sur les partenaires extérieurs pour comprendre les besoins du territoire et ensuite manager ». Selon cet interlocuteur, un directeur est aujourd'hui amené à « faire une politique culturelle plutôt que de faire une gestion de collections. » Quant au bibliothécaire, il doit « partir des besoins et des pratiques des usagers et du territoire et co-construire avec les usagers. » L'ouverture des bibliothèques sur leur territoire et les dynamiques partenariales développées constituent pour une part croissante des bibliothécaires une nécessité et même une forte motivation pour certains. Dans le paragraphe suivant, nous aborderons successivement les freins et les leviers des coopérations entre acteurs locaux. Nous nous intéresserons aux niveaux local et départemental et enfin aux territoires ruraux.

Bibliothèques, Éducation nationale, structures jeunesse : des coopérations à mieux équilibrer et harmoniser

Dans l'ensemble de notre échantillon, les professionnels rencontrés jugent essentiel de développer des coopérations locales entre bibliothèques, établissements scolaires, services de jeunesse, associations... Mais les relations ne sont parfois pas faciles à construire. Certains bibliothécaires, par exemple, ont exprimé une insatisfaction quant aux coopérations mises en œuvre avec des enseignants.

Ils regrettent d'être considérés comme des prestataires financiers ou administratifs alors qu'ils apportent des contenus éducatifs lors de projets partagés (par exemple, recherche et propositions d'auteurs, organisation de rencontres entre lycéens et auteurs ou illustrateurs de BD...). Plus généralement, des clivages entre les cultures professionnelles sont pointés ainsi que la nécessité d'échanges, de connaissance et de reconnaissance du côté des enseignants.

« C'est aussi une méconnaissance de nous, de ce qu'on peut apporter, je pense qu'il y a un peu un mépris quand même aussi de ce qu'on est. Je travaille dans le livre depuis 20 ans et j'ai souvent vu que les bibliothécaires étaient un peu considérés comme pas très importants dans la chaîne. Et il y a aussi ce rapport entre les enseignants et la bibliothèque. J'ai été responsable d'un secteur jeunesse et j'ai vu le regard des enseignants qu'on accueillait sur les bibliothécaires. » (Responsable médiathèque, département A)

À l'inverse, des professionnels de jeunesse, dans leurs collaborations avec des bibliothèques, se sentent parfois dévalorisés ou instrumentalisés par certaines bibliothèques. Par exemple, lorsqu'ils sont sollicités pour assurer la paix sociale dans la bibliothèque quand des débordements, confrontations au règlement deviennent difficiles à gérer par les bibliothécaires, qui sont néanmoins conscients d'une nécessaire évolution de ces pratiques :

« On a deux animateurs du service municipal de jeunesse qui viennent faire une permanence dans la médiathèque, pour faire en sorte qu'il n'y ait pas de problème de cohabitation du public. Ils se sont posés la question de leur rôle et se sont dit : "On vient mais on n'est pas là juste pour surveiller, gérer les problèmes." Et on va faire en sorte de construire avec eux des rendez-vous culturels. » (Responsable médiathèque, département A.)

Dans un autre territoire (B), un centre social et culturel (CSC) jouxte une importante médiathèque ouverte récemment. Des animateurs de jeunesse témoignent à la fois de l'intérêt et des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des coopérations entre bibliothèque et structure sociale. Ils évoquent le déséquilibre des moyens, les doublons entre les offres culturelles, les concurrences ou complémentarités, les différences de culture professionnelle mais aussi l'apport pour eux de nouveaux publics :

« Au début on a carrément eu peur de se faire écraser par la grosse machine et après on a essayé de retrouver la place par rapport à ce que eux proposaient. On travaille avec la médiathèque ponctuellement mais c'est compliqué parce qu'on n'est pas du tout dans le même fonctionnement. Eux sont pilotés par le réseau des bibliothèques, ils doivent faire tel truc... » (Responsables CSC, département B.)

Des doublons entre l'offre des deux structures sont identifiés : « Ils ont un atelier informatique, un écrivain public, un accueil parents-enfants, et on en a aussi. » Mais les méthodes dans la mise en œuvre de cette offre changent, les responsables du CSC estiment intervenir de manière plus approfondie et sur le long terme : « Les ateliers numériques de la médiathèque sont ponctuels, les nôtres sont au long cours. » Aux dires de ces acteurs, comme on l'a évoqué plus haut dans la partie 1, les bibliothécaires ne sont pas toujours formés et préparés à accueillir les publics jeunes du centre socioculturel, ce qui peut nuire aux coopérations : « Ils sont obligés d'avoir des vigiles parce qu'ils n'ont pas l'autorité nécessaire sur les jeunes. »

L'arrivée de la médiathèque dans le quartier a cependant des retombées positives pour le centre socioculturel : « La médiathèque est ouverte le week-end, ce qui apporte vie au quartier, c'est un plus car le CSC, lui, est fermé. » En outre, la médiathèque attire dans ce quartier populaire d'autres populations et se révèle même être un vivier de bénévoles pour le CSC :

« Les gens passent devant notre structure et disent "Ah bonjour, c'est quoi ici ? C'est une cafétéria ? C'est la médiathèque ?" Ça fait plus de brassage, on a trouvé des bénévoles comme ça. » (Responsables CSC, département B.)

Des coopérations fructueuses sur le numérique : démarches, acteurs et outils

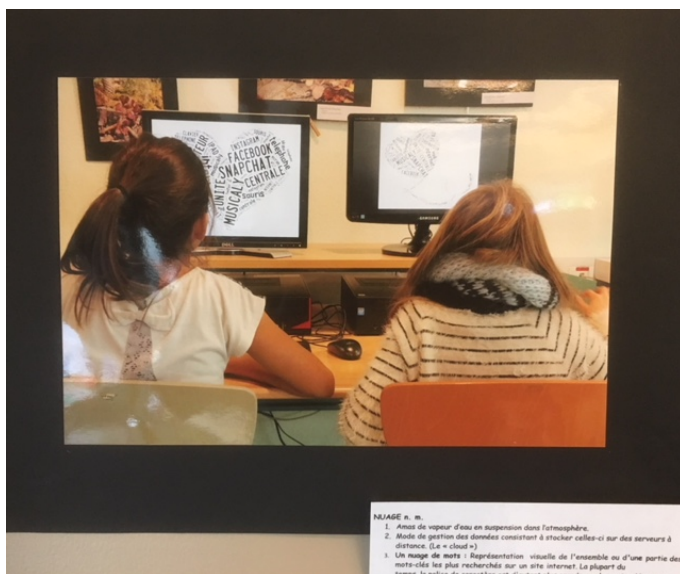
- *Des coopérations entre les bibliothèques et les collèges et lycées : le rôle important des professeurs documentalistes*

Les missions du professeur documentaliste sont actualisées par une circulaire du 29 avril 2015 ; cet enseignant y est défini comme un acteur de l'ouverture de l'établissement sur son environnement, éducatif, culturel et professionnel. Lors de nos investigations, plusieurs témoignages ont illustré cette ouverture et les bénéfices qu'elle apporte aux deux entités que sont la bibliothèque et l'établissement scolaire.

Dans la bibliothèque d'une petite commune du département C, une semaine du numérique a été réalisée en s'appuyant largement sur un partenariat entre le professeur documentaliste du collège de la ville voisine, une association locale et la bibliothèque. Comme l'illustre l'affiche reproduite ci-dessous, cela a donné lieu, lors de cette « semaine numérique » dans les bibliothèques, à l'organisation conjointe d'une animation autour de la photo réalisée avec les collégiens, ainsi que d'un concours de jeunes booktubers à la suite d'ateliers.



L'animation autour de la photo et du numérique organisée à cette occasion dans la bibliothèque (voir photo ci-dessous) s'est déroulée ainsi : des jeunes collégiens choisissent des mots liés au numérique (par exemple : « nuage »). Ils cherchent leur définition puis réalisent des photos les mettant en situation. Ces photos sont ensuite exposées dans la bibliothèque. Cette activité a l'avantage de nécessiter de faibles moyens, ce qui relativise les propos de certains professionnels ou élus qui considèrent que le numérique coûte cher. Elle est par ailleurs très pertinente pour la valorisation du public jeune engagé dans cette activité. Et surtout, elle constitue un levier pour le partenariat local en favorisant la communication entre la bibliothèque, le collège et une association locale.



S'agissant des ateliers de jeunes booktubers, 40 jeunes collégiens se sont inscrits dont 30 ont réalisé des vidéos. Ces ateliers étaient co-animés par des bénévoles d'une association locale d'informatique, la bibliothèque et la professeure-documentaliste, qui en amont avait travaillé avec les adolescents sur des comptes rendus de lecture. Les vidéos ont été réalisées au sein du CDI, chez les jeunes eux-mêmes ou encore au sein de la bibliothèque. Et cette expérience a permis de revoir le projet collège/bibliothèque tout au long de l'année.

▪ *Des coopérations entre bibliothèque et service jeunesse : l'apport d'une présence « hors les murs »*

Dans l'un des sites étudiés (A), un professionnel de l'animation s'appuie sur son expérience au sein de la maison pour tous pour inciter les bibliothécaires à participer aux événements qu'il organise et à intervenir en dehors des murs de la bibliothèque. Les professionnels des bibliothèques renvoient ainsi une autre image aux jeunes du quartier.

« Maintenant la médiathèque participe beaucoup plus à nos événements et c'est bien. Parce que même eux maintenant essaient de faire des événements hors les murs et c'est ça qui amène ce dynamisme. Parce que les jeunes, ils les voient sur le terrain, ils les voient en dehors ». (Animateur MPT, département A.)

Cette piste de travail est soutenue par une responsable de la médiathèque voisine, faisant référence aussi à des expériences réalisées dans d'autres territoires urbains ou ruraux : « C'est cette idée de **voir le bibliothécaire comme un médiateur culturel**, quelqu'un qui essaie toujours d'ouvrir un peu les fenêtres et puis de passer du bon temps avec les gens et un temps différent finalement, hors du cadre ici. » L'animateur multimédia de cette même médiathèque apprécie la présence des animateurs dans la bibliothèque car pour lui, il est nécessaire de montrer aux adolescents « qu'on est partout et qu'on ne les juge pas non plus sur ce qu'ils sont dans notre espace. » Il souligne l'efficacité de ce mode d'intervention conjointe.

« À Noël dernier, on a prêté du matériel pour un tournoi de jeu vidéo sur un temps destiné à la jeunesse par la MPT. On a été présents sur la soirée, on a co-animé avec eux et ça a eu des répercussions tout de suite parce

que les jeunes ne nous voient plus derrière notre bureau et derrière notre écran. Et là, on peut prendre le temps d'échanger avec eux sur un autre mode. » (Responsable multimédia, médiathèque, département A)

Un autre exemple où le numérique permet d'engendrer de nouveaux partenariats avec le secteur associatif est celui d'une médiathèque qui a construit un site web sur la lecture et la culture, avec le concours des associations locales, qui le co-administrent avec elle :

« Les gens ont un compte, il y des administrateurs et des rédacteurs, c'est basé sur la technologie SPIP. Il faut signer une charte avec la médiathèque. Ce n'est jamais nous qui surveillons. Il y a une quinzaine d'administrateurs, le secteur jeunes, des associations culturelles, une association de randonnée, la résidence pour personnes âgées. Les jeunes y prennent leur part. on a un secteur jeunes très actif. » (Directrice médiathèque, département A.)

▪ *Des outils au services des coopérations : l'exemple de la table Mashup*

Des outils numériques peuvent être de véritables leviers pour la mise en œuvre de coopérations locales. Dans un des départements étudiés (A), des actions autour de la Mashup⁵¹, impulsées par le conseil départemental, ont été réalisées. Elles nécessitent en amont un important travail d'ingénierie, même si cela ne pose aucun problème technique. Mais plusieurs exemples montrent qu'une appropriation par les acteurs locaux permet d'initier des projets partenariaux de qualité sur le long terme autour du numérique, impliquant notamment les collèges avec des suites pour les élèves.

« Avec les ados, il faut un gros travail d'ingénierie et il faut scénariser des séances d'atelier qui donnent envie sur le mode challenge, slam, là, ça fonctionne bien. À V., ils ont emprunté la table MashUp pendant trois mois et elle a été appropriée par l'ensemble des bibliothécaires. Ça fonctionne bien quand on construit un programme autour, par exemple avec la tablette ou le téléphone portable, faire venir un mashupeur... Dans un collège, un professeur a fait une performance de fin d'année avec la Mashup. Ça a ouvert des vocations d'écriture de scénario, de détournement, de collage, toutes sortes de pratiques créatives de remix sous forme de son, de vidéo et de mots. » (Chargée de mission, numérique et action culturelle.)

Toutefois, la dynamique comporte aussi des limites d'ordre institutionnel car, même si les bibliothécaires sont formés à ces outils, il faut parfois attendre des mois pour que l'opération soit validée par la direction de la bibliothèque et/ou par les élus.

▪ *Des démarches pour découvrir ou mieux s'approprier un territoire*

Une expérience a été réalisée en zone rurale et il est prévu de la reconduire en territoire urbain. Une compagnie de théâtre monte un jeu de rôle grandeur nature et les jeunes qui y participent doivent résoudre une énigme en s'adressant à des commerçants, des passants... qui donnent des indices aux jeunes quand ils les questionnent. **Ce jeu de rôle favorise un lien avec le territoire qu'on apprend à découvrir** ainsi que les gens, les lieux, le patrimoine. « C'est important de découvrir là où on est par le jeu mais aussi par la culture... », dira une responsable de médiathèque.

⁵¹ La Mashup est une « table de montage » qui permet de mixer en direct des extraits vidéo, des musiques, des bruitages... et même d'enregistrer des doublages voix, le tout par le biais de simples cartes et d'un micro (http://mashuptable.fr/dll/plaquette-mashup_table.pdf). Voir Glossaire p. 102.

Dans une ville du département A, un travail a été mené autour du *street art*. Les bibliothécaires, partant du constat que les animateurs accompagnaient des jeunes à la bibliothèque mais n'y faisaient rien de particulier, leur ont proposé une formation pour les mobiliser et surtout **valoriser leurs compétences numériques informelles**, en utilisant par exemple le téléphone mobile. Grâce à cette formation par la médiathèque, les animateurs ont ensuite réalisé avec les jeunes un parcours de *street art* dans la ville et les jeunes ont réalisé une carte géolocalisée.

Des projets numériques de pointe sont conçus dans l'optique d'élargir les publics des médiathèques. On peut citer l'exemple d'un projet régional transfrontalier de « visite virtuelle » sur le thème de la mémoire du territoire, mêlant la réalité augmentée et la réalité virtuelle (avec le casque Oculus), qui vise à faire venir dans les bibliothèques des populations qui n'y viennent pas. Selon la coordonnatrice lecture de la BDP, « cet outil doit pouvoir être utilisé par une diversité de publics : enfants, jeunes, publics empêchés. Les gens devront aller dans les bibliothèques et médiathèques pour voir ce parcours. »

Autre exemple, dans un autre département, un festival annuel du numérique en bibliothèque favorise le partage d'expériences entre les bibliothèques d'une part, et entre leur réseau et les partenaires, d'autre part. L'organisation de ce festival permet de mieux communiquer entre professionnels (une page Facebook présente la chronologie de la préparation) et auprès des publics et des autres institutions culturelles.

Le niveau départemental comme dynamique ?

- *Un rôle de veille culturelle et d'animation de réseau*

Le rôle du département est croissant dans le développement et la mise en réseau des bibliothèques. Dans ce domaine les bibliothèques départementales de prêt (BDP)⁵² jouent un rôle essentiel, les départements non dotés de BDP intervenant directement dans l'animation des bibliothèques.

La fonction d'animation nécessite une veille sur le territoire, qui peut déboucher sur une cartographie destinée à identifier les actions et les compétences en présence :

« On repère les acteurs moteurs sur le territoire, les acteurs innovants du culturel et du numérique, avec une cartographie pour laquelle on définit des filtres : industries culturelles créatives, musique et numérique. On veut repérer les lieux où ça bouge : fablabs, bibliothèques, université... » (Chargée de mission départementale, département A.)

Le département ensuite propose un « kit numérique » aux bibliothèques avec un choix de disciplines culturelles à aborder avec le numérique et les références des compétences présentes dans leur territoire de proximité. Cette cartographie est réalisée dans le cadre d'une ligne éditoriale précise, en lien avec des principes comme l'*open source*, le partage des bien communs, etc.

⁵² « Créées progressivement à partir de 1945 les BDP sont au nombre de 97 depuis 1982 et sont maintenant présentes dans tous les départements français hormis les trois départements fortement urbanisés de la petite couronne parisienne. Placées sous l'autorité des conseils départementaux depuis 1986, les bibliothèques départementales ont pour mission de constituer et d'aider un réseau de bibliothèques publiques dans les communes de moins de 10 000 habitants. [...] Les BDP aident les bibliothèques des communes en dispensant conseils et formation à leurs équipes et en leur prêtant des livres et d'autres documents, en complément de leurs collections propres. » (Source : Wikipédia.)

▪ *Une association départementale des bibliothèques acteur moteur du numérique*

Dans l'un des départements étudiés, l'association départementale des bibliothèques réunit les trois quarts des bibliothèques. L'intérêt de cette association est de regrouper des bibliothèques de tailles et de profils différents. Certaines sont avancées dans les activités autour du numérique, d'autres le sont beaucoup moins. Un groupe numérique a été créé au sein de cette association de professionnels et une démarche collaborative mise en œuvre pour partager et co-construire une dynamique d'usages du numérique en bibliothèque.

« [Cette démarche] participe à l'enrichissement des contenus, parce qu'on ne veut pas être juste sur l'outil technique, on veut être aussi dans la veille sur les animations, sur les contenus, les contenus libres de droit, ce qui marche ou pas, les retours d'expériences, etc. » (Coordonnatrice lecture publique)

▪ *L'offre numérique du département et son accompagnement sont appréciés mais des cloisonnements peuvent en freiner l'efficacité*

Dans le département A des collaborations sont initiées entre bibliothèques et associations locales sur des territoires. Le département met à disposition différentes ressources et surtout les accompagne, forme les bibliothécaires, construit du réseau entre eux, etc., ce qui est rendu possible par une méthodologie de projet très aboutie.

« On a créé une vraie communauté. Ça a produit une synergie avec d'autres acteurs. Avec la méthode projet, on a eu une vraie valeur ajoutée parce que ça a donné une animation de réseau très forte, on faisait des liens entre les territoires. Les gens se sentaient intégrés dans un projet commun et une communauté d'intérêt. » (Chargée de mission, département A.)

Toutefois, on relève des freins. À titre d'exemple dans un département, la plateforme départementale mise en place par le conseil départemental offre la possibilité technique de pratiques collaboratives et les bibliothèques peuvent proposer des articles concernant leur actualité, mais, de fait, elles ne mobilisent pas cette fonction. Un comité éditorial est prévu mais il tarde à se mettre en place. Un interlocuteur évoque l'absence de personnel dédié pour gérer la circulation des informations ou encore la perception d'une concurrence par les services de communication des municipalités.

Des cloisonnements dans les relations entre les institutions départementales nuisent parfois à l'efficacité de l'offre numérique départementale. Dans un département, par exemple, le conseil départemental a mis en place depuis plusieurs années un programme dotant tous les collégiens d'un ordinateur à leur entrée en classe de 6^e. Le conseil départemental est gestionnaire du parc informatique mais ne s'autorise pas à aller sur le terrain de l'éducation nationale. Une évaluation du programme serait pourtant judicieuse. Durant notre étude, nous nous sommes interrogés sur les liens entre l'utilisation de cet ordinateur par les jeunes et les bibliothèques : les jeunes viennent-ils avec cet ordinateur en bibliothèque pour leurs révisions ou une recherche d'information ? Nous n'avons pas obtenu de réponse probante mais une médiathèque visitée, constatant le peu d'utilisation que les adolescents en font, se propose de développer pour eux un accompagnement au maniement des logiciels installés dans cet ordinateur. Les jeunes collégiens interviewés, même si cette offre du département les a familiarisés avec certains de ces logiciels, ne se montrent pas d'un grand enthousiasme, une partie seulement de leurs enseignants mobilisant l'outil au quotidien.

- *L'enjeu de la coordination des partenariats de différents niveaux territoriaux*

Nos observations montrent qu'il est souvent très complexe pour les bibliothèques de **négoier entre les différents niveaux de partenariat** (département, groupement de communes, commune). Des responsables soulignent que, souvent, les bibliothèques peuvent être tiraillées entre les partenariats qu'elles construisent dans leur réseau et ceux qu'elles mènent avec leurs villes respectives.

« C'est toujours un peu la difficulté, de naviguer entre sa tutelle réseau et puis ses partenaires et ses contacts de proximité que sont les villes. C'est vrai que les équipements sur le terrain jonglent avec des projets réseau et puis en même temps on a aussi des partenariats locaux, des sollicitations d'acteurs ville. Les médiathèques sont constamment un petit peu à répondre à ces deux besoins et demandes. » (Coordonnatrice Lecture publique.)

3. Rural : un rôle d'animation du territoire dans les zones rurales porté par la bibliothèque

Il aurait été nécessaire d'étudier un plus grand nombre de bibliothèques dans des territoires ruraux que nous n'avons pu le faire et d'approfondir les dynamiques avec leur environnement, mais le contexte, les contraintes de temps et de moyens n'ont pas permis de traiter ce sujet à la mesure de son importance.

En milieu rural, les bibliothèques sont souvent le seul lieu culturel de la commune et leur attractivité s'accroît. « Les bibliothèques rurales sont en train de redevenir attractives et dynamiques en repensant leur offre, et l'on doit largement ce travail à l'action renouvelée des bibliothèques départementales de prêt », rappelle Louis Burle (2012) dans le *Bulletin des bibliothécaires de France*.

Notre étude confirme que les bibliothèques jouent de manière croissante un rôle d'animation du territoire :

« On passe de la bibliothèque centrale à des bibliothèques de quartier. Il y a une relation plus directe avec les habitants, une fonction socioculturelle ; une capacité à animer un quartier en passant par la bibliothèque. La bibliothèque est aussi un salon de thé ou un atelier de cuisine. » (Formateur au Centre national de la fonction publique territoriale [CNFPT]).

Des territoires visités bénéficient de la mise en œuvre d'un contrat territoire lecture (CTL) qui s'adresse aux « territoires prioritaires » à savoir les territoires ruraux, péri-urbains et relevant de la politique de la ville. Ce cadre permet de développer des projets d'envergure qui peuvent être communs à plusieurs structures, des services communs, des prêts hors les murs, etc.

« Des élèves du conservatoire vont se produire dans les médiathèques ou des bibliothécaires vont effectuer des prêts de documents dans les conservatoires ». (Coordinatrice lecture publique, EPT, département A.)

Dans notre échantillon, nous avons pu analyser plusieurs exemples de la dimension d'animation du territoire par les bibliothèques. Dans le département C, dans une commune de 6 800 habitants, les liens entre les professionnels et les usagers se sont affinés, estime un animateur en poste dans la bibliothèque :

« J'ai observé par exemple le développement d'activités de partage comme des grainothèques, où les usagers apportent des sachets de graines qu'ils vont échanger avec d'autres usagers. Les gens font leurs petites affaires. » (Animateur service culturel, bibliothèque ville 6 800 h., département C.)

Dans ce même département, où les territoires ruraux sont majoritaires, les communautés de communes (CDC) jouent un rôle important pour soutenir le développement de nouvelles bibliothèques comportant des espaces ouverts, des espaces de type cafétéria où les habitants peuvent passer un moment convivial :

« On peut y passer la journée. En milieu rural on veut du lien social. Il y a une volonté politique forte. La médiathèque est située près du collège, près d'un arrêt de bus, les jeunes viennent y faire leurs devoirs et viennent pendant les interclasses. » (Animateur service culturel, bibliothèque ville 6 800 h., département C.).

Cette médiathèque a été initiée par une CDC regroupant 31 communes réunissant 20.000 habitants.

Dans un autre département (A), la création d'une nouvelle entité regroupant plusieurs communes de tailles différentes⁵³ suscite des attentes fortes chez les acteurs (élus, bénévoles, professionnels) d'une bibliothèque implantée dans une petite commune (- de 5 000 habitants) et animée essentiellement par des bénévoles. La question des moyens est au cœur des préoccupations de la responsable bénévole de cette bibliothèque. Toute action s'adressant aux jeunes et s'appuyant sur le numérique est conditionnée au soutien dont elle peut bénéficier. L'exemple présenté plus haut (réalisée dans le département C autour de la photo et du numérique), nécessitant peu de moyens ne semble pas être pour elle un argument suffisant : « Oui c'est très intéressant mais pour monter ce type de projet il faut une personne... »

L'animation des bibliothèques par des bénévoles dans les petites communes, la place croissante de ces équipements dans les territoires ruraux et leur rôle en termes de pôle culturel, d'animation de la vie locale, et plus généralement de service public sont à garder à l'esprit. On parle en effet beaucoup de centralisation et de regroupement mais il serait dommage que les bibliothèques rurales en soient pénalisées.

⁵³ EPT : établissement public territorial du Grand Paris.

CONCLUSION ET PISTES

1. Transition numérique, bibliothèques et territoire

Les paradoxes de la transition numérique

On sous-entend souvent par ce terme de transition le passage au « tout numérique », à des formes de dématérialisation qui se généralisent, tout en sachant que cela n'est pas réellement un but souhaitable. En effet, au cours de ce processus, les institutions (dont les institutions culturelles) et les prestataires de service en général créent eux-mêmes involontairement de l'exclusion lorsque des services physiques sont remplacés par des services numériques, avant que ne soient élaborés les contours d'une politique d'ensemble du physique et du numérique, en cohérence avec les missions et objectifs de l'institution et centrée sur la relation usager/institution.

Cela présente deux inconvénients du point de vue des usagers (ici, ceux des bibliothèques) : d'une part, ils ne perçoivent pas de lien de sens entre les deux types de supports et de services et, d'autre part, ils sont confrontés à des interfaces peu maniables si l'on n'est pas grand pratiquant du numérique ou habitué des bibliothèques. Au terme de cette étude, on ne peut qu'être frappé par l'importance que prend chez les bibliothécaires la préoccupation d'accompagnement des usagers dans ces environnements numériques, chaque introduction de technologie appelant de nouveaux services pour adapter, sensibiliser, approprier... Des bibliothécaires mettent en œuvre régulièrement des formations ou des ateliers pour apprendre aux usagers à se servir des plateformes créées ou achetées par les bibliothèques elles-mêmes (ou leur réseau) à l'intention de ces mêmes usagers (catalogue numérique, offre d'autoformation...). Dans un environnement technologique idéal, ce serait au prestataire qu'il reviendrait de concevoir des sites ou des interfaces dont l'utilisation serait « naturelle » et ne nécessiterait pas ou peu de formation de l'utilisateur.

- *Vers une articulation physique/numérique dans les interactions*

Nous avons vu que nombre de démarches étaient mises en œuvre pour relier davantage le numérique au physique. Une préoccupation fréquente sur ce sujet est celle de rendre visibles les outils et services numériques et autour du numérique (le prêt, les animations, les formations, l'accompagnement, les ateliers créatifs...) à la fois dans les espaces et dans la communication des bibliothèques, que ce soit par des dispositifs passerelles, par des approches relevant du BYOD, par une communication transmédia, par un « remix » des espaces... Le numérique est alors utilisé pour améliorer l'expérience de l'utilisateur dans le lieu, par exemple, lorsque des outils collaboratifs en ligne sont mis au service des réalisations en physique dans et autour des bibliothèques.

Toutefois une réflexion plus globale s'impose car le numérique ne peut désormais plus être considéré seulement comme un « axe » de développement dans un projet d'établissement ou comme une « offre » additionnelle de ressources ou de services. Du fait des changements que le numérique instaure, permet, renforce, **c'est aujourd'hui davantage la relation entre les différents acteurs qui prime sur la**

fourniture de la ressource, nous disent les experts interviewés. Aujourd'hui, comme le montre bien Pierre Veltz (2017) dans son dernier ouvrage, on passe d'un modèle transactionnel à un modèle relationnel dans lequel c'est la qualité des échanges qui fait la performance. Or, poursuit-il, ces échanges « ont besoin de durée, de mémoire, d'expériences partagées, construisant des formes d'assurance mutuelle et de confiance qui accélèrent les apprentissages et créent progressivement une performance collective ». Des bibliothécaires, y compris parmi les plus compétents en numérique, s'interrogent : « Sommes-nous capables de faire du réseau social humain physique en passant par le numérique » ?

Nous avons vu dans cette étude que rares sont encore les pratiques conversationnelles ou collaboratives entre les professionnels et les publics, en particulier jeunes, sur les sites, les blogs ou les réseaux sociaux, alors même que les compétences nécessaires sont présentes désormais chez un grand nombre de bibliothécaires. Une explication, au terme de ce travail, pourrait être que **ces compétences étant insuffisamment reconnues, organisées et valorisées**, les mettre en œuvre au quotidien – que ce soit pour la relation à l'utilisateur, l'accueil, la communication, la construction de communautés d'intérêt, la préparation d'animations ou d'événements, les coopérations partenariales ou la co-construction de savoirs avec les usagers –, met quelque peu en danger leur statut et leur légitimité. En effet, cela délocalise en quelque sorte l'intervention ou le service au-delà des murs de la bibliothèque, car cela peut concerner des usagers qui n'y viennent jamais physiquement. Donc, d'une certaine façon, cela les désancre de leur lieu de travail, de l'espace physique dans lequel se concrétisent ce statut et cette légitimité. Passer du temps sur des réseaux sociaux ou des blogs n'est pas encore vraiment considéré comme une tâche noble ou produisant des résultats mesurables et lisibles dans les bilans. Reste à défricher plus avant ces dimensions relationnelles qui deviennent centrales à la qualité et à la valeur ajoutée. **Comment passer d'une offre de services et d'une communication relativement descendante à des modalités de relation renouvelées avec les publics et les partenaires ?**

Quelles coordinations territoriales sur le numérique ?

Nous avons vu que le numérique pouvait être accélérateur de partenariats et, inversement, que des partenariats dynamiques dans un territoire pouvaient faciliter l'intégration du numérique dans les projets et les stratégies. Le numérique à la fois facilite le travail de réseau (par exemple, avec les plateformes de documents partagés), l'émergence et la diffusion de compétences pas seulement technologiques mais aussi de réseau et d'animation (tutoriels partagés...).

Les réorganisations impulsées par les regroupements territoriaux devraient introduire une rationalisation et une mutualisation des dépenses qui bénéficient aux plus petites communes, pour lesquelles l'accès à de nouvelles ressources numériques et hybrides (bibliobox, table mash up, table interactive) permet d'élargir l'éventail des activités proposées aux publics jeunes. Un appui technique et pédagogique peut être apporté aux bénévoles de petites bibliothèques. Un autre effet positif de ces réorganisations est une condition d'accès et de service plus égalitaires sur un même territoire et, potentiellement, une meilleure mixité géographique et sociale des publics. Toutefois le risque technocratique est présent, et le défi est de respecter la diversité des besoins, en particulier en matière de numérique. Les phases de transition peuvent être longues et sources de bouleversements.

Lors de l'arrivée d'une nouvelle médiathèque ou lors d'une réorganisation territoriale, même sans délégation de la compétence culturelle, on voit des structures socioculturelles supprimer leurs propositions culturelles au profit de celles de la médiathèque, sans concertation préalable. Une discussion plus générale devrait avoir lieu sur les attendus en matière culturelle aujourd'hui en ce qui concerne les adolescents et les adultes en devenir qu'ils représentent. Sur le numérique, de fréquents doublons sont observés (ateliers informatique, création numérique...).

Les bibliothèques, des espaces multifonctionnels reliés à d'autres espaces ?

Sous l'effet du numérique, qui déplace ou supprime les frontières physiques et symboliques entre les espaces et entre le dedans et le dehors, mais aussi sous l'effet d'autres évolutions (dans les modes de mobilité, dans les services publics de proximité, dans l'éducation...), les bibliothèques sont amenées à repenser à la fois leurs espaces et leur intégration spatiale dans un ou des territoire(s).

Nombre de sites visités cherchent à décloisonner les espaces, à désenclaver les activités numériques, (par exemple, en faisant cohabiter jeux vidéo et jeux de société), et à mieux les intégrer dans la chaîne de l'accueil (par exemple, en rapprochant physiquement d'un guichet d'accueil une activité de fabrication ou une bibliobox). Les circulations des personnes dans ces espaces leur permettent ainsi d'expérimenter de façon fluide les différentes sortes de « réalités ». Cette tendance devrait s'accroître avec la progression des technologies d'immersion et de réalité virtuelle.

Nous avons vu que, de plus en plus, que ce soit en territoire rural ou urbain, les bibliothèques jouent un rôle d'animation du territoire. Dans certains cas, on leur attribue clairement une « fonction socioculturelle », qui fait que leurs espaces accueillent toutes sortes d'activités et d'événements du quartier ou de la commune, qui ont parfois peu à voir avec les activités traditionnelles d'une bibliothèque, mais qui font venir d'autres personnes que les usagers habituels et introduisent de nouvelles relations entre professionnels et usagers (ateliers de cuisine, de couture, fablab, lieu associatif, cafétéria...). Cela redessine aussi en profondeur l'organisation de l'espace de la bibliothèque et de ses abords et suppose que cet espace soit mis en cohérence et en lien avec d'autres espaces du territoire qui sont pertinents pour les mêmes populations.

Pistes 1

- *Pour une fluidité des parcours*

- Travailler la continuité entre les services physiques et numériques, à la fois dans les transactions (prêt-retour), dans les animations culturelles et dans l'accompagnement. Cette continuité peut et doit être différente selon les publics, les moments, les thématiques. Cela suppose, afin d'améliorer les interfaces, d'intégrer davantage d'usagers dans les phases de développement en amont des phases bêta de mise en place des outils (la tendance souvent est de ne travailler qu'avec des habitués...), et d'exiger des prestataires une vraie expertise dans le domaine et dans la conception collaborative de ces interfaces. L'UX design donne des pistes, à condition qu'il relève d'une conception « holistique » de

l'utilisateur, c'est-à-dire prenant en compte à la fois ses pratiques et ses contraintes, et qu'il s'appuie sur une définition claire des missions dans un territoire donné.

- **La question des espaces : pour mener à bien cette articulation entre le physique et le numérique**, de nombreux professionnels souhaitent une gestion plus souple des espaces en bibliothèque, avec des espaces modulables, un mobilier facile à déplacer. Sur cet axe, une réflexion plus transversale serait à mener sur le rôle du wi-fi en bibliothèque, qui réinterroge l'organisation spatiale. Souvent perçu comme un moyen d'attirer les jeunes en bibliothèque, il représente aussi un outil pour travailler le lien avec les ressources physiques de la bibliothèque.

- **Les éléments ci-dessus impliquent également une réflexion stratégique d'ensemble sur le BYOD** : ses supports, ses finalités, ses règles, ses différentes applications. On voit bien ici que la continuité des sphères physique et numérique passe à la fois par les usages (leur connaissance fine, le suivi au quotidien des changements...), par les outils (les analyser, les sélectionner, les approprier, les visibilitéer) et par un rapport en ligne/hors ligne harmonisé (au plan de la communication, au plan du design de sites, de blogs, de réseaux sociaux, au plan du parcours d'emprunt...).

▪ *Pour de nouvelles interactions*

- **Travailler à la conception ou à l'évolution des sites, blogs, réseaux sociaux en concertation avec des usagers** : lisibilité, attractivité, pertinence, cohérence entre les outils... On trouvera en annexe de ce rapport une proposition de grille d'analyse, réalisée à partir des résultats de cette étude (et illustrée d'exemples anonymisés), à adapter selon les contextes et qui peut évoluer au fur et à mesure qu'apparaissent de nouveaux outils et de nouvelles formes d'organisation.

- **Rechercher une cohérence de sens mais aussi visuelle et graphique** entre, d'une part, les contenus et la sémantique des sites, blogs ou comptes de réseaux sociaux et, d'autre part, leur présentation dans le lieu physique de la bibliothèque, afin de faciliter le repérage par les usagers et leur perception des complémentarités et synergies proposées.

- **Renforcer les compétences relationnelles en ligne**. Cela implique par exemple, de visibilitéer et de promouvoir davantage des services tels que Eurêkoi⁵⁴ qui sont adaptés aux pratiques en ligne/hors ligne des usagers, même si cela revient à « platformiser » (un peu) les relations entre bibliothécaires et usagers. Tout en étant un service à distance, Eurêkoi a aussi l'avantage de susciter « une proximité de réseau entre les professionnels ». Dans certains cas, il y a lieu de renforcer et de mettre en réseau la culture numérique de professionnels et des bénévoles, pour optimiser par exemple les réseaux sociaux et les outils collaboratifs afin de mieux interagir avec les jeunes et de favoriser leur expression. Dans d'autres cas, ces compétences sont déjà présentes et il s'agit de les légitimer davantage et de les inscrire dans les objectifs et les missions des équipements. Le public jeune fréquente davantage les bibliothèques aujourd'hui, cela doit pouvoir perdurer et la relation s'enrichir.

- **S'appuyer sur les compétences présentes en proximité et tenir une veille stratégique et partagée des acteurs les détenant** sur le territoire ou qui sont mobilisables à distance.

⁵⁴ www.eurekoi.org/

- **Mener des actions de sensibilisation et/ou de formation sur les pratiques culturelles et numériques des adolescents d'aujourd'hui**, tout d'abord au niveau des bibliothécaires mais aussi dans le cadre de formations conjointes avec d'autres acteurs de la jeunesse, de l'éducatif, du social, de l'urbanisme, présents sur le territoire. Cela faciliterait un travail partenarial qui se fait parfois assez difficilement du fait des différentes cultures professionnelles. Des sensibilisations plus régulières sont à réaliser aussi auprès d'élus et de décideurs et, là aussi, le partage de méthodologies et d'argumentaires peut faciliter la démarche.
- **Accompagner la transformation de la bibliothèque en un lieu culturel plus global (et, le cas échéant, un lieu social et un point nodal de différents réseaux)**. Cela représente dans certains territoires un état de fait qui n'est pas encore toujours bien accepté et qui peut être difficile à assumer pour les bibliothécaires. Ce qui rend plus essentiel encore l'intensification du partenariat avec les acteurs de proximité de toute nature. Une meilleure inscription dans le contexte local est recherchée, ce qui demande des moyens et, bien entendu, un appui des tutelles.

2. Pratiques culturelles et numériques du public adolescent et missions des bibliothèques

Quelle légitimité et quelles spécificités de l'éducatif en bibliothèque ?

À cet âge, l'élargissement des univers connus est primordial pour fournir aux adolescents un éventail de ressources leur permettant de se construire en tant que sujet. **Les bibliothèques jouent donc un rôle important en mettant à leur disposition une diversité de ressources.** Les offres qui leur sont destinées s'efforcent de prendre en compte cette période d'instabilité et les pratiques culturelles et numériques de ces tranches d'âge qui, nous l'avons vu, ne se ressemblent pas : il y a peu en commun entre des jeunes de 11-14 ans et des jeunes de 15-18 ans et, transversalement, entre garçons et filles. Nous avons pu constater au cours de cette étude à quel point les professionnels ayant affaire à ce public étaient tiraillés entre des missions parfois difficiles à concilier : l'éducatif *versus* le culturel *versus* le loisir. Ils sont soumis à des injonctions paradoxales émanant simultanément de parents, d'élus, d'enseignants, d'éducateurs... Ils se demandent par exemple quelle serait une approche pédagogique qui ne serait pas scolaire et ne les ferait pas fuir ? Comment s'adapter aux « cultures des jeunes » tout en apportant autre chose ? Il semble que le lieu bibliothèque ne doive pas se présenter comme la continuité de l'école et garder un aspect ludique proche du loisir mais, dans le même temps, nous avons vu qu'il existait aujourd'hui plusieurs urgences s'adressant bel et bien aux bibliothèques : inégalités fortes dans les pratiques numériques culturelles et d'information, littératie numérique faible, problèmes d'illettrisme importants dans certains territoires, enjeux de citoyenneté, défis en matière d'évaluation de l'information...

Une réflexion se met en place dans certains sites étudiés pour trouver les moyens de constituer cette approche et ses méthodes. On perçoit bien qu'elle ne se confond pas avec la médiation ou plutôt qu'elle en implique une définition plus large, en tant que processus général de traduction (symbolique), de mise en regard de supports, de veille et d'expérimentation, en coopération rapprochée avec les partenaires.

Un public plus actif (en partie du fait du numérique), à rendre plus acteur

Les adolescents ont par essence une attitude rétive face aux institutions. Aujourd'hui, en outre, les pratiques numériques de l'ensemble des jeunes changent leur relation au savoir, en les rendant plus actifs dans leurs rapports aux sources d'information et aux contenus culturels et, pour une partie d'entre eux, plus acteurs dans la création, la prise de vues, le remix, la diffusion, la publication, l'animation de réseaux, etc. Ces pratiques instituent pour les professionnels des bibliothèques de nouvelles manières d'interagir, d'intervenir, de transmettre et de faire découvrir des savoirs.

Elles questionnent également profondément le travail des publics et les façons de créer du lien avec ceux qui ne fréquentent pas les bibliothèques ou qui y viennent sans aborder les collections, qu'elles soient physiques ou numériques, par exemple uniquement pour le travail scolaire ou la socialisation ou le jeu collectif... Nous avons vu aussi dans cette étude que les adolescents pratiquaient très peu les sites, les plateformes, les blogs et les pages Facebook des bibliothèques qu'ils fréquentaient et que ces espaces n'étaient souvent pas particulièrement conçus pour un lectorat jeune.

Une relation plus horizontale avec ce public se dessine dans nombre d'équipements, avec des démarches visant à construire certaines offres avec eux plutôt que pour eux. Et plusieurs des sites visités cherchent actuellement à passer de propositions aux adolescents à des propositions par les adolescents ou en concertation avec eux. Ils se préoccupent aussi de relier ce qui se passe en bibliothèque aux programmes des autres institutions ou associations, ce qui renforcera ce statut d'acteurs que les jeunes ont aussi de plus en plus dans d'autres lieux (services jeunesse, centres sociaux, associations de jeunes, conseils municipaux de jeunes...).

Des partenariats renouvelés sur le public adolescent

Nous avons vu que les coopérations avec les acteurs du territoire proche en charge des mêmes publics adolescents rencontraient des freins liés aux cultures professionnelles, et nos observations de terrain semblent indiquer une nécessité de clarification des missions respectives, de recherche de complémentarité dans les contenus éducatifs. Le rôle des documentalistes des établissements scolaires demeure central, des collaborations fructueuses sur le numérique ont été observées, qui relient les trois espaces école-domicile-bibliothèque, (par exemple, des ateliers booktubers avec des collégiens), mais ce rôle est toujours conditionné à la place reconnue au documentaliste dans chaque établissement. De leur côté, certains bibliothécaires sont amers face à leur déficit de reconnaissance dans la chaîne du livre en général. Quant aux professionnels de jeunesse, ils se sentent un peu instrumentalisés lorsqu'on leur demande d'assurer la paix sociale dans les bibliothèques. Certaines bibliothèques cherchent cependant à faire évoluer les partenariats vers des interventions moins ponctuelles, où sont partagés matériels et compétences, et elles multiplient les actions conjointes hors les murs (par exemple, soirée jeux vidéo, réalisation à la table Mashup, parcours de *street art* géolocalisé, mémoire du territoire en réalité virtuelle...), ce qui passe aussi par une reconnaissance des compétences numériques des ces professionnels de jeunesse, de l'éducatif ou du social.

Des modalités d'interventions révélatrices de partenariats équilibrés ont été observées, révélant des coopérations pertinentes dans un territoire, favorisant la complémentarité des approches tout en respectant l'identité et le savoir-faire des professionnels et de leurs institutions. Par exemple, sur le thème de l'éducation à l'information et aux usages d'internet et du numérique, plusieurs acteurs d'un même territoire collaborent : enseignants, professeurs documentalistes, bibliothécaires, animateurs, éducateurs, parents d'élèves et jeunes. Des actions impliquant tout ou partie de ces personnes ont été identifiées. Citons quelques exemples : dans une bibliothèque, une animation d'information et d'échanges sur le sujet des réseaux sociaux auprès de parents menée par un adolescent ; un partenariat entre une bibliothèque, une association d'informatique, un collège (le professeur documentaliste) autour de l'expression et des représentations des jeunes sur le numérique ; une action partagée sur la participation des jeunes à l'aménagement de leur territoire, qui utilise le jeu vidéo Minecraft pour visualiser la ville... Ont aussi été observées des actions partenariales menées sur la durée : accompagnement éducatif, ateliers co-construits et co-animés au sein des bibliothèques. Ces projets communs à plusieurs institutions permettent aussi aux adolescents de mieux identifier les acteurs qui interviennent en leur direction. Elles permettent aussi de valoriser tous ces acteurs en décloisonnant leurs approches.

Pistes 2

- **Faire un travail régulier de veille** : Suivre de façon régulière les usages et les pratiques adolescentes en matière d'information, de culture, de loisirs, ainsi que les évolutions des programmes et attendus scolaires. Il ne s'agit pas de mener de lourdes enquêtes, plutôt de multiplier les angles d'observation et les outils (en physique et en ligne) et les points de vue, à commencer par ceux des jeunes usagers, qui doivent être parties prenantes de la conception de ces démarches de suivi.

- **Réfléchir à une offre à destination des adolescents** plus construite ou complète, intégrant davantage les collections aux activités et ateliers, mixant plus finement les supports matériels et digitaux, évoluant de façon plus réactive aux suggestions de jeunes usagers ou lecteurs à distance. L'idée est de sortir de l'approche pédagogique « descendante », c'est-à-dire qui propose une offre de contenus d'apprentissages pré-élaborés et qui ensuite recherche le public sur lequel elle s'est ciblée à priori. On peut s'inspirer de certains musées ou établissements de spectacle vivant qui aujourd'hui se concentrent d'abord sur l'ouverture de leurs espaces-temps, sans définir en amont ce que les publics voudront y faire. Il s'agit de permettre d'abord l'expression, l'expérimentation. C'est une pédagogie qui naît de l'interaction et qui se co-construit avec le public. Certains jeunes pourraient avoir un statut de conseillers informels (sous forme ludique par exemple dans un style « miss book » ou « la bibliothèque dans mes rêves »...) et pourraient faire plus systématiquement de la recommandation auprès de leurs pairs. Cette étude nous a montré que nombreux sont les adolescents de tous âges qui font de la transmission auprès de leurs pairs de façon informelle, souvent sans même se percevoir comme tuteurs. Sans vouloir généraliser, dans les bibliothèques où leur est donnée la responsabilité de la modération, par exemple d'un groupe jouant à un jeu vidéo ou de la résolution de petits bugs techniques, etc., il semble que les problèmes de comportements d'adolescents en groupe soient moins fréquents. Il y a une pertinence à rassurer et conforter les adolescents dans leur capacité à

apporter quelque chose, à partager ce qu'ils savent ou savent faire. On s'aperçoit d'ailleurs que, lorsque la possibilité leur en est offerte, les jeunes introduisent tout naturellement des codes et des styles de diffusion de l'information des médias qui leur sont familiers (YouTube, réseaux...).

- **Une approche plus centrée sur la relation et la communication horizontale** suppose peut-être dans certaines bibliothèques de ré-autoriser l'accès à certains réseaux sociaux en bibliothèque – avec des garde-fous, des chartes, une responsabilisation de jeunes-relais et un vrai accompagnement –, afin de multiplier les occasions de montrer des usages plus diversifiés, par exemple, comment découvrir des ressources des médiathèques en proximité et à distance. Les réseaux sociaux sont la première source d'information des jeunes, on ne peut faire l'impasse et laisser les adolescents en avoir des usages limités et véhiculant des stéréotypes. Une telle démarche peut d'ailleurs prendre appui sur le fait que les adolescents apprécient les bibliothèques pour se retrouver entre eux et que c'est un lieu de socialisation. D'une manière générale, la communication et la concertation avec les jeunes, usagers ou non, au moyen des réseaux sociaux demandent à être développées, avec un travail de fond sur le statut de ces interactions, leurs modalités, leur langage et leur modération.

- **Encourager les méthodologies et les pédagogies de liens systématiques entre les différents supports physiques et numériques** des collections et avec les activités autres que la lecture en bibliothèque. Par exemple, en matière de jeux vidéo, comme le dit un professionnel, « c'est à nous de leur donner envie d'autres jeux et de faire le lien avec les ressources de la médiathèque ». Autre exemple, lorsqu'une association à vocation sociale vient faire de la formation au numérique dans une bibliothèque, les collections sont systématiquement présentées à chaque groupe qui vient pour l'atelier. Il existe de nombreuses variantes de ce type d'intervention : jeu de piste, « *escape game*⁵⁵, » en bibliothèque, présentation multimédia, affiches augmentées, utilisation de tablettes ou de smartphones pour la navigation physique dans l'espace de la bibliothèque... Ici, différents niveaux sont à définir pour ce travail sur les liens : quel est le but recherché (découverte, ouverture culturelle, fidélisation, implication des usagers...), quelle approche adopter avec chaque type de public ?

- **Anticiper dans la mesure du possible sur les besoins en médiation**, qui ne feront que croître au fur et à mesure que le numérique se tisse dans les interactions en matière de pratiques culturelles et dans les projets d'équipements et de territoires. Les professionnels seront rapidement débordés si ces missions ne sont pas clarifiées et partagées par une diversité d'acteurs. La médiation fera partie d'un ensemble plus complet d'interventions, de suivi, d'écoute et de concertations horizontales.

⁵⁵ Voir glossaire en annexe.

BIBLIOGRAPHIE ET RESSOURCES

Nous présentons ci-dessous des références et ressources tous supports confondus : ouvrages, rapports, articles, vidéos...

ABF, « Bibliothèques : inégalités territoriales et égalité des chances », Congrès 2017, (www.abf.asso.fr/2/160/641/ABF/63e-congres-15-17-juin-2017-paris).

Amar M., Crinière A., Haddad Y., Lycéens-réviseurs », Bibliothèque publique d'information, BPI, 2016.

Antonutti, I., *Migrations et bibliothèques*, Éditions du Cercle de la librairie, 2017.

Audouard M.-F., Rimaud M., Wiart L., *Des tweets et des likes en bibliothèque. Enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques*, Éditions de la BPI, Paris, 2017 (<https://books.openedition.org/bibpompidou/2073>).

Balleys C., *Grandir entre adolescents. À l'école et sur internet*, Presses polytechniques et universitaires romandes, Lausanne (Suisse), 2015.

Balleys C., *Socialisation adolescente et usages du numérique. Revue de littérature*, INJEP/Rapport d'étude, 2017 (www.injep.fr/sites/default/files/documents/rapport-2017-04-rl-socialisation-numerique.pdf).

Barats C. (dir.), *Manuel d'analyse du web*, Armand Colin, Paris, 2017.

Bibliothèques municipales : données 2012 (www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64265-bibliotheques-municipales-donnees-d-activite-2012-synthese-nationale.pdf)

Bibliothèques municipales et intercommunales : Données d'activité 2015, Synthèse nationale, 2017 (www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/173560/1926347/version/2/file/synthese2015.pdf)

boyd, danah, *C'est compliqué. Les vies numériques des adolescents*, C&F éditions, 2016.

Burle L., « La bibliothèque rurale, un lieu de vie nécessaire. Rencontre avec quelques bibliothécaires remarquables », *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 2, 2012, p. 28-31 (<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-02-0028-007>).

Cardon D., « À quoi rêvent les algorithmes. Nos vies à l'ère des big data », Le Seuil, Paris 2015.

Conseil départemental du Val d'Oise, « L'impact économique des bibliothèques », Rapport...

« Construire des ponts entre le livre numérique et le jeu vidéo », 4es rencontres du livre numérique de Tourcoing, 2016 (www.idbox.com/infos-ebooks/construire-des-ponts-entre-le-livre-numerique-et-le-jeu-video/).

Contrats territoires lecture (www.culturecommunication.gouv.fr/Regions/Drac-Centre-Val-de-Loire/Nos-secteurs-d-activite/Livre-et-lecture/Contrats-Territoires-Lecture)

Cordier A., *Grandir connectés. Les adolescents et la recherche d'information*, C&F éditions, Paris, 2015.

- Croutte P., Lautié S., Hoibian S., *Baromètre numérique 2016*, CREDOC, novembre 2016 (www.credoc.fr/pdf/Rapp/R333.pdf)
- Dagnaud M., « *Les technologies de l'information et de la communication. Usages et appropriation par les jeunes* », Observatoire des jeunes et des familles, 2014.
- Dahan C. (dir.), « *Les adolescents et la culture, un défi pour les institutions muséales* », INJEP/Cahiers de l'action n°38, Paris, 2016.
- Dahan C., « *Le moment adolescent : la construction de soi à travers les loisirs* », INJEP/Fiches Repères, 2015.
- Dahan C., « *Pratiques culturelles et artistiques* », INJEP/Fiches Repères, 2012.
- Dahan C., Labadie F., Octobre S. (coord.), « *Les adolescents face aux dispositifs de médiation culturelle* », *Agora débats/jeunesses*, n°66, 2014.
- Daubeuf V., « *Internet et réseaux sociaux : regard d'un jeune sur des pratiques de jeunes* », vidéo réalisée dans le cadre d'une étude INJEP (Delesalle, Marquié) sur les interactions entre le physique et le numérique dans l'information des jeunes, 2016 (www.ressourcesjeunesse.fr/Internet-et-reseaux-sociaux-regard.html)
- Delesalle C., Marquié G. (dir.), *L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner. Expérimentation d'outils avec des professionnels de jeunesse*, INJEP/Cahiers de l'action n° 36, 2012 (www.injep.fr/article/linformation-des-jeunes-sur-internet-observer-accompagner-experimentation-doutils-avec-des-0).
- Delesalle C., Marquié G., « *Information des jeunes : vers des parcours plus fluides entre le physique et le numérique* », *Jeunesses : études et synthèses*, n°35, 2016b.
- Delesalle C., Marquié G., « *Physique/numérique, réel/virtuel : des oppositions à dépasser* », *Diversité*, n°185, 2016c.
- Delesalle C., Marquié G., « *Twitter : outil de transformation dans le champ éducatif ?* », *Jeunesses : études et synthèses*, n° 18, 2014 (www.injep.fr/sites/default/files/documents/jes18_twitter.pdf).
- Delesalle C., Marquié G., *Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ?*, INJEP/Rapport d'étude, octobre 2016a (www.injep.fr/boutique/rapports-detude-en-ligne/parcours-dinformation-des-jeunes-quelles-passerelles-entre-le-physique-et-le-numerique/449.html).
- « *Des ateliers jeux vidéo en bibliothèque* » : L'exemple d'un atelier Minecraft où les jeunes réalisent une reproduction virtuelle de leur ville (http://www.livre-paca.org/dazibao/des-ateliers-jeux-video-en-bibliotheque-2017?utm_source=sendinblue&utm_campaign=newsAgencemars2017&utm_medium=email)
- Détrez, C., *Sociologie de la culture*, Armand Colin, 2014.
- Devauchelle B., « *Comment le numérique transforme les lieux du savoir* », FYP Éditions, Limoges, 2012.
- Devauchelle B., « *Le smartphone devient-il le nouveau "crayon-livre" de l'élève ?* », *Veille et Analyse TICE*, 16 avril 2017 (www.brunodevauchelle.com/blog/?p=2035).
- Devriendt J. « *Comme si l'important dans l'écriture était le crayon utilisé* », in Plantard P., Vigué-Camus A. (coord.), *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*, Presses de l'ENSIB, Lyon, 2017.

- Doga M., Zerbib O., « Expérimenter le prêt de livres numériques dans les bibliothèques de Grenoble », *Culture et recherche* n°134, Hiver 2016-2017, p. 87-89 (www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Enseignement-superieur-et-Recherche/La-revue-Culture-et-Recherche/Les-publics-in-situ-et-en-ligne).
- Doucet S., *Les territoires de l'éducation artistique et culturelle*, Rapport au Premier Ministre, 2017.
- DRDJSCS, CRAJEP Nouvelle Aquitaine, « Pratiques numériques des jeunes de 11 à 18 ans sur le territoire néo-aquitain », 2017 (www.educpopnum.org/wp-content/uploads/2017/04/Synth%C3%A8se-resultats-Enquete_2017-VF.pdf).
- Dujol, L., Mercier S., *Médiation numérique des savoirs. Des enjeux aux dispositifs*, Éditions ASTED, 2017.
- Enquête sur les actions des bibliothèques territoriales en matière d'éducation artistique et culturelle* (EAC), Ministère de la culture et de la communication, Service du livre et de la lecture, 2015 (www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65025-enquete-sur-les-actions-des-bibliotheques-territoriales-en-matiere-d-education-artistique-et-culturelle-eac.pdf).
- Fourmeux T., « RaspberryPi Media Station : interface de médiation des ressources numériques », *Blog Biblionumericus*, posté le 2/9/2016 (<http://biblionumericus.fr/2016/09/02/raspberrypi-media-station-interface-de-mediation-des-ressources-numeriques/>).
- Gautier-Gentès J.-L. Claud J., *L'équipement des communes et groupements de communes en bibliothèques : lacunes et inégalités territoriales*, (www.bibliofrance.org/index.php/ressources/bibliotheques-tous-les-articles/378-L-equipement-des-communes-et-groupements-de-communes-en-bibliotheques-lacunes-et-inegalites-territoriales).
- Génération numérique, « Les 11-18 ans et les réseaux sociaux », 2016.
- Gervais L. « Itinéraire d'un animateur d'espace public numérique », in Porte E. (coord.), *Médiation numérique : mutation des pratiques, transformation des métiers*, INJEP/Cahiers de l'action n°48, 2017 (www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2016-2-page-23.htm).
- Girard H., « Débat sur une loi "bibliothèques" : l'ABF ouvre à son tour le dossier », *Lagazette.fr*, 3 octobre 2016 (www.lagazettedescommunes.com/463415/debat-sur-une-loi-bibliotheques-labf-ouvre-a-son-tour-le-dossier/).
- Girard H., « Face au digital, les collectivités doivent adapter leurs politiques culturelles. » *Lagazette.fr*, 28 août 2017 (www.lagazettedescommunes.com/516927/face-au-digital-les-collectivites-doivent-adapter-leurs-politiques-culturelles/?utm_source=sendinblue&utm_campaign=Revue_du_web_146&utm_medium=email).
- Guy J.-M., « Les représentations de la culture », *Culture Études*, n°1, 2016 Ministère de la culture (www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/147204/1581441/version/2/file/CE-2016-11/2Repr%C3%A9sentations%20de%20la%20culture%20dans%20la%20population%20fran%C3%A7aise.pdf).
- Helly P., Pennec B., « Bibliothèque et numérique : vers des espaces de création et de participation », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°7, 2016 (http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliotheque-et-numerique-vers-des-espaces-de-creation-et-de-participation_65740).
- Ito M. (dir.), *Hanging Out, Messing Around and Geeking Out. Kids Living and Learning with New Media*, The MIT Press, 2010.

Jenkins H., Ito M., boyd d., *Culture participative. Une conversation sur la jeunesse, l'éducation et l'action dans un monde connecté*, C&F éditions, Paris, 2017.

Lahary D., « Les bibliothèques en pleine réforme territoriale », *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 12, 2017, p. 52-56 (<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-12-0052-006?t=1&cn=ZmxleGlibGVfcmVjc18y&refsrc=email&iid=f2631866eb08415ba223c1a3a73f740c&uid=3576788235&nid=244+285282312>)

Le Crosnier H. (dir.), *Culture Num : Jeunesse, culture et éducation dans la vague numérique*, C&F éditions, 2013.

Les anges de la scolarité, opération révisions à la médiathèque Françoise Sagan, (www.youtube.com/watch?v=7CbdbiJPplw).

« Les métiers des bibliothèques et de la documentation », *Enssib.fr* (www.enssib.fr/les-poles-thematiques/metiers-des-bibliotheques-et-de-la-documentation).

Les politiques départementales sur le numérique éducatif. Avancées et perspectives, Assemblée des départements de France (www.departements.fr/wp-content/uploads/2017/10/Les-politiques-departementales).

Leusse-Le Guillou S. de. « La médiation numérique pour les adolescents en bibliothèque », *Takam Tikou. La revue en ligne du livre et de la lecture des enfants et des jeunes*, 2015 (<http://takamtikou.bnf.fr/dossiers/dossier-2015-culture-num-rique-la-biblioth-que-enrichie/la-m-diation-num-rique-pour-les-ado>).

Maresca B., « La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989 », *Consommation et modes de vie*, n° 193, mai 2006 (www.credoc.fr/pdf/4p/193.pdf).

Martin O., Dagiral É., « *L'ordinaire d'internet. Le web dans nos pratiques et relations sociales* », Armand Colin, 2016. En particulier le chapitre 9, p.182-202 : « "Nous, les mecs." La mise en scène de l'intimité masculine adolescente sur YouTube », par C. Balleys.

Mercklé P., Octobre S., « La stratification des pratiques numérique des adolescents », *RESET* [en ligne], n° 1, 2012 (<https://journals.openedition.org/reset/129>).

Ministère de la culture et de la communication, « Les publics in situ et en ligne », *Culture et recherche*, n° 134, Hiver 2016-2017 (www.culture.gouv.fr/Thematiques/Enseignement-superieur-et-Recherche/La-revue-Culture-et-Recherche/Les-publics-in-situ-et-en-ligne).

Ministère de la culture, *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, Ministère de la culture, 2017 (www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016).

Morize M., *L'identité sociale des bibliothécaire : enquête sur les professionnels des bibliothèque d'État et territoriales en France*, Mémoire de master ENSSIB, université de Lyon, septembre 2013 (www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64026-L-identite-sociale-des-bibliothecaires-enquete-sur-les-professionnels-des-bibliotheques-d-etat-et-territoriales-en-France).

Observatoire des jeunes et des familles, « Les TIC : usages et appropriation par les jeunes », 2015.

Octobre S., « L'usage du numérique et les jeunes : source d'une révolution culturelle ? », *Observatoire québécois du loisir*, vol. 13, n°6, 2016.

- Octobre S., « Pratiques culturelles chez les jeunes et institution de transmission : un choc des cultures ? » *Culture prospective*, 2009/1 (www.cairn.info/revue-culture-prospective-2009-1-page-1.htm)
- Octobre S., *Deux pouces et des neurones : les cultures juvéniles de l'ère médiatique à l'ère numérique*, La Documentation française, 2014.
- Perrin C., « À la médiathèque-estaminet de Grenay, on vient pour la culture, les services et la bière artisanale (62) », (www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/MCExperience/Experience&cid=1250278252389)
- Plantard P., Vigué-Camus A. (dir.), *Les bibliothèques et la transition numérique : les ateliers internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*, Éditions de la BPI, 2017.
- Poissonot C., « Des Français de plus en plus familiers des bibliothèques » 2017, *Livres Hebdo* (www.livreshebdo.fr/article/des-francais-de-plus-en-plus-familiers-des-bibliotheques)
- Porte E. (coord.), *Médiation numérique : mutation des pratiques, transformation des métiers*, INJEP/Cahiers de l'action n°48, Paris, 2017.
- Repaire V., Touitou C., *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*, Éditions de la BPI/Centre Pompidou, 2010 (www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48281-les-11-18-ans-et-les-bibliotheques-municipales.pdf).
- Reverdy C., « Les cultures adolescentes, pour grandir et s'affirmer », *Dossiers de veille de l'IFÉ*, n° 110, 2016 (<http://veille-et-analyses.ens-lyon.fr/DA-Veille/110-avril-2016.pdf>).
- Robinson L., « Information-Seeking 2.0 : The Effect of Informational Advantage », *RESET* [en ligne] n° 1, 2012.
- Roselli, M., « Cultures juvéniles et bibliothèques publiques. Lier récréation et espace culturel », *Agora débats/jeunesses*, n° 66, 2014, p. 61-76.
- Souchon F., *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires*, Mémoire d'étude, ENSSIB, 2014.
- Veltz P., *La société hyper-industrielle*, Le Seuil, Paris 2017.

ANNEXES

1. Axes d'exploration dans le protocole d'étude

Voici en résumé les axes d'exploration qui ont guidé nos entretiens, réunions, analyses d'outils numériques et observations *in situ* :

Dans l'enquête auprès des experts

Les entretiens ont porté tout d'abord sur les évolutions récentes des **pratiques culturelles et numériques** des jeunes de cette tranche d'âge et ce qu'elles impliquent pour les bibliothèques, en termes de médiation, d'organisation des espace et du temps... Un autre axe d'exploration était **l'analyse de scénarios innovants** : nouvelles relations avec les usagers, outils hybrides, plateformes, dispositifs passerelles... Étaient abordés également les effets des **réformes territoriales** sur les bibliothèques, les changements dans **le partenariat** induits par le numérique et le rôle de la bibliothèque dans la réduction des **fractures numériques** d'accès et d'usage.

Dans l'enquête auprès des jeunes

Les explorations auprès des jeunes, dans différents contextes ont visé à analyser tout d'abord les **modes de fréquentation et de participation** aux activités proposées en bibliothèque, selon le genre, les tranches d'âge, les types d'activité et les territoires. Ont été analysées leurs représentations des bibliothèques et leurs **perceptions de l'offre** en médiathèque et de l'offre culturelle locale, resituées dans le contexte de leurs pratiques de lecture, de leurs centres d'intérêt et de leurs projets. Un autre axe d'exploration concernait l'équipement numérique dont les jeunes disposent et leurs **usages numériques** les plus fréquents, leurs pratiques des réseaux sociaux et la place des pratiques culturelles dans celles-ci. On a cherché également à cerner des **parcours entre physique et numérique** : relations en ligne et hors ligne avec la bibliothèque, connaissance des dispositifs passerelles, usage des outils de lecture augmentée, des offres de fabrication ou de création dans la bibliothèque... Ont été abordées également les **interactions entre jeunes** : tutorat informel, partage, bouche à oreille, déplacements... Un axe important concernait les **besoins en littératie numérique**, (perçus et non perçus), mais aussi des **compétences « cachées »**, qu'elles soient culturelles, informationnelles, numériques... (Nous entendons par là les savoir-faire que les jeunes détiennent sans en avoir toujours conscience et que les adultes ne repèrent pas facilement.) Enfin, nous avons analysé leurs **attentes et propositions** pour améliorer l'accès aux différentes offres en bibliothèque, (par exemple, attente d'un espace adolescent dédié ou au contraire d'accès à l'ensemble des espaces), les relations avec les professionnels, l'information et la communication de la bibliothèque, l'accueil, l'accompagnement, les horaires et le lien école-bibliothèque (outils numériques, animations, travail scolaire en bibliothèque...).

Dans l'enquête auprès des professionnels

Nous avons exploré tout d'abord la connaissance des publics jeunes dans le territoire ainsi que les perceptions des pratiques culturelles et numériques des adolescents. Ont été analysées aussi leurs perceptions des changements dans les relations avec les jeunes usagers, leurs analyses critiques de situations d'interaction avec différents profils d'adolescents (animations, révisions d'examen, pratiques de groupe, ateliers créatifs...), la place des jeunes dans la conception de projets ou d'animations. Un axe important a cherché à identifier les principes qui sous-tendent les actions de médiation, l'analyse par les professionnels de leurs effets sur le rapport au savoir et sur les pratiques numériques des adolescents. Il s'agissait aussi de mettre en évidence des complémentarités ou articulations entre physique et numérique, que ce soit en matière de supports, de modalités d'interaction, de modes de valorisation, de réflexions sur l'aménagement des espaces de la bibliothèque... Le vécu du travail de réseau (moyens et compétences) ainsi que les formations ou les co-formations entre professionnels ont été également abordés. Enfin, on a cherché à approfondir les perceptions des évolutions des partenariats locaux et de l'impact du numérique sur ces partenariats : nouveaux modes de faire, mutualisation, personnes et lieux identifiés comme ressources sur le numérique localement...

Dans l'enquête auprès des partenaires

Nous avons cherché à cerner leur connaissance du public jeune et des politiques de jeunesse dans le territoire ainsi que leurs perceptions des pratiques et attentes des jeunes en matière culturelle, scolaire, d'orientation, de participation... Ont été abordés également la connaissance de l'offre locale en bibliothèque ou médiathèque et la conception du rôle des bibliothèques et des complémentarités avec les équipements culturels, éducatifs et de loisir. Nous avons cherché à identifier les dispositifs qu'ils perçoivent comme facilitants pour l'accès aux ressources numériques et à la littératie numérique chez les jeunes. Enfin, nous avons cherché à mettre en lumière de nouvelles formes de coopération induites par le numérique ainsi que les éléments freinant les partenariats.

Dans l'analyse des sites, blogs et réseaux sociaux

Nous avons mené une analyse de plusieurs sites et blogs de bibliothèques portant sur les éléments suivants :

- les priorités mises dans les **contenus**,
- l'**image** présentée de la bibliothèque et de son positionnement numérique,
- les types **d'échanges** sur les réseaux sociaux des bibliothèques,
- l'**ergonomie** : onglets de navigation, rubriques de premier niveau, catégories, temps de chargement, organisation des pages, moteur de recherche du catalogue, types de filtre, types de lien...
- les **fonctionnalités proposées pour les interactions** usagers/bibliothèque et usagers/usagers : commentaires, notation, recommandation, contacts, communautés thématiques, agenda dynamique, critiques par les lecteurs, concours...

Bilan du déroulement du terrain

Une **première phase** de l'étude a cherché à synthétiser les analyses portées par différents profils d'experts, au plan national ou départemental. Cette étape a permis d'approfondir les axes de la problématique et d'affiner et compléter les questionnements du protocole d'enquête.

L'approche monographique de la **deuxième phase** paraissait adaptée aux objectifs visés car permettant d'approfondir dans chaque contexte les dynamiques à l'œuvre, les modes de faire, les relations avec l'environnement, les configurations d'acteurs et les jeux de contraintes (techniques, politiques, financières, liées aux compétences). Il était prévu deux sites monographiques aux caractéristiques contrastées. Toutefois des contraintes institutionnelles fortes ont fait que cette approche monographique n'a pas pu avoir l'envergure prévue, l'accès aux bibliothèques ayant été retardé, des contacts pris n'ayant pas abouti après de multiples échanges et, dans certains cas, un blocage de la direction. La stratégie retenue, afin de rester dans les délais prévus, a été de démultiplier les sites et de mener des entretiens et observations dans un plus grand nombre de territoires, passant de 2 sites à 8 sites, avec un échantillon d'acteurs plus large dans certains que dans d'autres. Le fait de multiplier les sites a empêché une analyse fine des partenariats, en revanche, cela a fourni une diversité plus grande de configurations, que ce soit en termes de taille des bibliothèques, de milieu urbain et rural, de compétences en présence, de positionnement numérique ou de coopérations inter-institutions. Toutefois, les bibliothèques en milieu rural pourraient faire l'objet d'un travail en soi, les situations, là aussi, étant très contrastées ainsi que le rapport au numérique et à l'innovation.

Au plan des axes d'exploration, le concept d'**innovation**, central dans la problématique de départ, s'est révélé présenter une polysémie trop importante, les experts interviewés au cours de la première phase en ayant proposé des définitions contradictoires, ce qui est perçu comme innovant par l'un ne l'est pas par l'autre. De plus, dans le contexte actuel où l'innovation est devenue une sorte d'injonction politique et professionnelle, et où tous doivent faire preuve de leur capacité à innover, poser frontalement aux acteurs de terrain la question de l'innovation revenait à les évaluer sur cet axe, ce qui n'était pas l'objectif de cette étude. L'analyse approfondie de scénarios innovants devenait dès lors moins pertinente, même si, bien entendu, de nombreuses innovations ont été étudiées dans certains sites de l'étude et dans la littérature sur le sujet. En revanche, d'autres axes d'exploration se sont révélés particulièrement fructueux. Tout d'abord, le **système de références**, valeurs et principes d'action des acteurs, qu'ils soient jeunes, professionnels, bénévoles ou décideurs s'avère être un axe discriminant (par exemple le principe égalité d'accès, celui de la lutte contre les fractures numériques...). Également, l'axe des **représentations**, que ce soit celles de la culture, des bibliothèques du numérique, du territoire..., se confirme comme jouant un rôle clé dans les positionnements adoptés et les pratiques concrètes. Enfin, l'axe « **physique/numérique** », auquel est consacré l'une des trois parties de ce rapport, révèle nombre de dynamiques porteuses de sens, en particulier sous l'angle de la problématique des espaces de la bibliothèque et du rapport à l'espace.

Au sujet de **l'objectif de développement d'outils de suivi** appropriables par les professionnels et usagers, il était envisagé lors de la deuxième phase une démarche d'expérimentation qui devait impliquer des jeunes dans les bibliothèques étudiées. Les contraintes mentionnées ci-dessus ont rendu impossible la mise en place d'un processus participatif pour co-élaborer avec eux un outil

d'analyse de site ou de blog. Leurs remarques et suggestions émises dans leurs interviews ont bien sûr été reprises pour l'élaboration de la proposition de grille d'analyse de site présentée en annexe de ce rapport. Mais il restera, dans une étape ultérieure, à développer une approche réellement participative.

2. Analyse de sites web de bibliothèques et de plateformes : quelques points de repère

Axes d'analyse

La présence des bibliothèques sur le web peut être étudiée sous deux angles. Au niveau formel tout d'abord : quels types de plateforme, de navigation, d'ergonomie sont utilisés ? Le site web, comme outil de communication, est un des premiers points de contact de type numérique entre les bibliothèques et leur public. Dans un second temps, le site web est porteur d'informations et permet de cerner le positionnement numérique affiché par une bibliothèque : quels sont les moyens humains et matériels alloués au développement de la culture digitale et dans quelles directions vont-ils ? Enfin, certaines bibliothèques proposent un accès à des plateformes exclusivement numériques qui peuvent être communes à l'ensemble d'un territoire, une proposition permettant de mutualiser les ressources numériques. La question du public est transversale à ces deux axes : y a-t-il une médiation numérique spécifique pour les adolescents, et si oui, comment s'exprime-t-elle via ces plateformes en ligne ?

Exemples de formats

- *Le blog*

Pour une partie d'entre elles, les bibliothèques sont présentes sur le web à travers des blogs institutionnels. Le blog permet d'historiciser les animations passées de la bibliothèque, de les restituer sous forme multimédia, d'annoncer les activités à venir ou de valoriser les initiatives réalisées sur le même territoire que la bibliothèque. Le média blog est caractérisé par un ton plus familier (moins institutionnel), voire littéraire ; il permet de « raconter » la vie de la bibliothèque comme un témoin l'explication donnée par une bibliothèque qui dit avoir choisi le blog initialement pour suivre le chantier de création de la bibliothèque et accompagner au jour le jour cette transformation matérielle⁵⁶. Les autres caractéristiques du blog sont qu'il demande une contribution régulière, qu'il autorise les commentaires et favorise l'interactivité entre les auteurs, les internautes et des internautes entre eux. Le choix même du blog peut traduire une volonté d'affirmer sa présence quotidienne sur le web pour y établir sa communication, et une communication active car les internautes peuvent y contribuer. Dans les faits, les échanges restent sommaires et ciblés sur des questions pratiques ou des remerciements.

Le blog propose une double navigation : des rubriques de premier niveau et une liste de catégories mettant en avant les différentes offres de service de la bibliothèque. Une catégorie ou une rubrique dédiée au « numérique » est souvent proposée. La catégorie ou rubrique « jeunesse » est souvent dédiée aux enfants ; les adolescents ne sont pas identifiés. Seuls l'item « jeux vidéo », dissocié de celui du numérique, peut cibler plus spécifiquement le public adolescent.

⁵⁶ Un exemple de texte de ce blog : « Au départ, notre objectif était de vous informer sur les avancées du chantier et de notre projet, et d'apprendre à se connaître avant de vous rencontrer. Depuis que nous avons ouvert le 19 octobre 2013, nous vous racontons notre quotidien et nos coups de cœur, les événements de la bibliothèque et ceux du quartier. »

- *Site et catalogue en ligne*

Les bibliothèques utilisent le média web pour mettre en ligne leur catalogue de ressources. Le site est utilisé ici comme un simple outil numérique permettant d'accéder à une recherche avancée afin de trouver une ressource et/ou de la réserver. Ces catalogues en ligne sont semblables dans leur conception aux logiciels de recherche documentaire proposés en bibliothèque.

Il est intéressant d'étudier le fonctionnement du moteur de recherche, principal élément d'un catalogue en ligne. Il est parfois accompagné d'une aide mais les fonctionnalités d'auto-complétion ou de correcteur d'orthographe sont peu fréquentes alors qu'elles pourraient faciliter la recherche pour un adolescent.

- *Plateformes numériques territoriales*

Certaines bibliothèques possèdent un simple site vitrine comprenant des informations sommaires sur les informations pratiques et l'équipe. Dépourvues d'équipements numériques, elles valorisent leur partenariat avec des plateformes spécifiquement numériques proposées par des entités territoriales plus importantes (département, région...). Cela se traduit via un simple lien vers ces plateformes. Ces plateformes proposent des ressources à consulter en ligne : musique, module de formation, vidéo, films... De nombreux filtres permettent d'affiner les recherches. Il est parfois possible d'affiner par tranche d'âge ce qui permet de cibler le public adolescent. Les statistiques fournies par ces plateformes permettent de suivre précisément et régulièrement les usages de chaque type de ressource.

Exemples de fonctionnalités et de services mis en avant

- *Sites « responsables » et réseaux sociaux*

On note qu'un grand nombre de ces blogs sont « responsables » c'est-à-dire adaptés aux terminaux mobiles. Il est intéressant de noter que les adolescents ont une consultation mobile du web via les smartphones.

L'ensemble des sites étudiés possède également des comptes sur les réseaux sociaux : Facebook, Youtube, Pinterest ou Instagram. Même si ces réseaux sont en général prisés par les adolescents, on y trouve peu de commentaires sur les comptes des bibliothèques et la plupart semblent venir d'adultes.

- *Moyens humains*

Les équipes sont souvent présentées sur le site. Dans les grandes bibliothèques, elles comprennent des agents dédiés exclusivement au numérique sans qu'ils soient référés à un public particulier. Les animations numériques proposées distinguent souvent le public adulte du public jeune. Mais là encore, pas de distinction entre jeunes enfants et adolescents. Les membres de l'équipe sont présentés par leur prénom et parfois identifiés par un avatar, comme le ferait un utilisateur au sein de l'univers des jeux vidéo. Cet usage renforce l'empreinte numérique de la médiathèque.

- **Médiation numérique**

En terme de médiation numérique, les activités sont variées ; elles vont de l'utilisation de l'outil informatique jusqu'aux ateliers robotiques en passant par l'apprentissage du code, le montage vidéo, la mise à disposition de jeux vidéo ou encore la recherche documentaire. Le public adolescent est souvent mentionné mais les plus jeunes sont plus souvent ciblés. Pour certaines bibliothèques, il est expliqué que l'enjeu n'est pas le numérique en soi mais plutôt les possibilités de création, d'interaction avec les autres et de compréhension de ce nouveau média que les activités numériques permettent. La démarche est souvent créative et permet aux participants de produire un élément, quel qu'il soit ; il n'est pas passif face à la technologie numérique.

- **Matériels et espaces numériques**

La mise en avant sur le site des équipements numériques de la bibliothèque (prêt de liseuses, imprimantes 3D, legos Mindstorm) ou encore la présentation d'espaces dédiés au numérique témoignent de l'engagement des bibliothèques dans ce secteur. Ils peuvent être présentés comme des espaces de travail équipés d'ordinateurs mais aussi comme des lieux plus conviviaux, où le bavardage est autorisé. Les espaces BD, Mangas, romans SF, associés ou dissociés du numérique, semblent explicitement pensés pour le public adolescent car ils comprennent des fonds propres aux genres qu'ils affectionnent.

- **Interactions entre les usagers**

Pour une des plateformes étudiées, plateforme départementale, les internautes peuvent lire, laisser des commentaires et noter les ressources ; cette fonctionnalité est possible après s'être connecté via son compte. Il est également possible de contacter par mail des contacts utilisant la plateforme (un carnet d'adresse est d'ailleurs dédié). La plateforme reprend ainsi le fonctionnement d'un réseau social, où les contenus sont jugés par la communauté et où les membres choisissent leur contact.

Mais d'une manière générale, les plateformes numériques ne comprennent pas ces modes d'interaction ; elles concentrent leurs offres sur des ressources en ligne disponibles grâce à des partenariats spécialisés dans le domaine.

- **Bibliobox**

Avec ce dispositif, certaines bibliothèques mettent à disposition des ressources libre de droit et valorisent ainsi la « culture libre⁵⁷ ». Cette démarche témoigne d'une volonté de sensibiliser les usagers à l'importance et la richesse des ressources gratuites sur Internet. Cela promeut une utilisation des ressources numériques dans le respect des droits d'auteur.

La bibliobox dans l'une des médiathèques étudiées se présente comme une borne numérique à laquelle peuvent se connecter les usagers avec leurs terminaux mobiles afin de télécharger gratuitement une sélection de ressources numériques libre de droits (visuels, films, livres...). Celle d'une

⁵⁷ « La culture libre est un mouvement social et une sous-culture qui promeut la liberté de distribuer et de modifier des œuvres de l'esprit sous la forme d'œuvres libres par l'utilisation d'internet ou, plus rarement, d'autres formes de médias. » (Source : Wikipedia.)

autre bibliothèque permet de constituer collaborativement un fonds d'archives de quartier, qui sont tombées dans le domaine public et qui deviennent accessibles via l'application « box » permettant le partage de fichiers.

- *Agenda dynamique*

On note sur certains sites, l'usage d'une fonctionnalité de type « Google agenda » permettant d'ajouter automatiquement les activités de la bibliothèque au sein de son propre agenda Google. La bibliothèque facilite ainsi le suivi de ces activités ; cependant il est peu probable qu'un adolescent utilise une plateforme telle que Google Agenda, cela reste donc dédié à un public adulte.

3. La grille d'analyse de site web avec l'exemple de 3 sites de bibliothèques ou médiathèques

La grille d'analyse de sites web proposée dans les pages qui suivent reprend et met en forme les critères et les questionnements discutés dans la partie 1 sur les analyses des pratiques des adolescents et dans la partie 2 consacrée aux interactions entre le physique et la numérique. Elle est présentée ici avec trois exemples différents choisis parmi les bibliothèques étudiées et ensuite anonymisées : une grande médiathèque récente, une bibliothèque de taille moyenne dans une ville moyenne et une petite bibliothèque rurale.

La grille proposée ci-après présente un focus sur la pertinence des sites web par rapport au public adolescent

Les champs et les principales catégories de la grille sont les suivants :

PHYSIQUE-NUMERIQUE : Positionnement par rapport au numérique
 Personnes ressources
 Matériels
 Espaces
 Médiation numérique
 Le numérique vecteur de partenariats
 Dispositifs physique/numérique
 Réseaux sociaux

CONCEPTION : Navigation
 Temps de chargement d'une page
 Page d'accueil
 Moteur de recherche
 Accès au catalogue / Recherche de documents
 Interactions médiathèque-usagers
 Espace usager
 Public ciblé / Ton employé
 Rédaction des contenus

Chacune de ces catégories est ensuite développée en questionnements précis (une trentaine de questions/critères en tout).

	département B	département A	département C
Champ	Physique – numérique		
catégories	Positionnement par rapport au numérique		
Infos attendues	Le positionnement numérique de l'établissement est-il clairement identifié ? Si oui pour quel public ?		
département B	Grande Bibliothèque (plus de 40 salariés) : blog sur Wordpress Oui le positionnement et l'engagement numériques de l'établissement sont clairement affichés sur le blog de la médiathèque. A noter également que ce blog est responsive et s'adapte donc aux terminaux mobiles ; cette prise en compte d'une consultation du site en mobilité souligne de nouveau la prise en compte du numérique et de ses évolutions dans la communication même de la médiathèque. Par ailleurs, le blog indique que : "Les nouvelles technologies sont totalement intégrées au fonctionnement de la médiathèque dans un esprit d'autonomisation des publics et de « do it yourself ». Le prêt et le retour des documents se fait grâce à des automates." Une des tâches des bibliothécaires a été numériquement remplacée.	Bibliothèque moyenne (15 à 20 salariés) : Site internet Le positionnement numérique est affirmé par une rubrique de premier niveau "Bib numérique". Cette rubrique renvoie à une plateforme numérique départementale et à une plateforme numérique de la bibliothèque. Ces deux plateformes sont aussi mises en valeur par des vignettes sur la page d'accueil. Il est possible d'y télécharger des ressources numériques. Une autre plateforme est valorisée dans le site; elle propose des ressources numériques pour malvoyants. La mise en valeur de la page Facebook souligne leur usage du numérique pour la communication.	Petite bibliothèque (0 à 3 sal.+bénévoles) : Site internet Non le positionnement n'est pas clairement affirmé ; en bas du site un encart nouveautés comprend la catégorie « son et musique » qui ainsi met en avant l'offre musicale. Cette offre musicale semble exclusivement composée de CD (confirmation donnée par les filtres du catalogue). La page d'accueil comprend une animation en flash permettant de mettre en avant les nouveautés ; la technologie Flash est vieillissante et nécessite l'installation d'un plugin sur le poste client. Néanmoins, cette animation peut témoigner d'une volonté d'apporter un aspect plus dynamique et ludique au site.

Champ	catégories	Infos attendues	département B	département A	département C
Physique – numérique	personnes ressources	Les personnes chargées du numérique sont-elles clairement identifiées ?	<p>Grande Bibliothèque</p> <p>Oui les personnes chargées du numériques sont clairement identifiées; elles font partie de "L'équipe médiation numérique". Cette équipe appartient au pôle "sections transverses" qui est dissocité du pôle "pôle jeunesse et patrimoine"; la qualité "transverse" indique que le numérique n'est pas dédié à des publics spécifiques.</p> <p>Les personnes sont présentées par leur prénom et identifiées par un avatar, comme le ferait un utilisateur dans les jeux vidéo. L'usage de l'avatar renforce de nouveau l'empreinte numérique de la médiathèque.</p>	<p>Bibliothèque moyenne</p> <p>Non, l'équipe n'est pas clairement identifiée.</p>	<p>Petite bib.</p> <p>Non, l'équipe n'est pas clairement identifiée</p>
	<p>Matériels :</p> <p>Wifi, postes en libre-service, prêts de liseuses, de tablettes, imprimante 3D ...</p>	Les informations sur le matériel et outils numériques sont-elles clairement identifiées ?	Oui l'ensemble du matériel est clairement identifié et cette information se trouve facilement.	<p>Pas d'information alors qu'il existe des espaces et services spécifiques (wifi, salle multimédia)</p>	<p>Pas d'information alors qu'il existe des espaces spécifiques (ordinateurs en libre accès...)</p>
	<p>Espaces</p> <p>salon jeu vidéo, musique, BD, mangas, salle d'auto-formation...</p>	Présentation des espaces physiques ou numériques dédiés aux jeunes	<p>Une rubrique « en images » présente l'historique du bâtiment de la médiathèque. Des photos présentent la médiathèque aujourd'hui, mais il manque une présentation plus significative des différents espaces et notamment de ceux dédiés aux jeunes.</p>	<p>Un étage (niveau -1) entièrement dédié au multimédia est présent ; 2 espaces sont séparés, un pour les jeunes et un plus important pour les adultes. L'espace jeunesse multimédia est plutôt dédié au travail scolaire.</p>	<p>Pas de présentation d'espace jeunesse. 2 visuels montrent la bibliothèque, notamment un espace destiné aux jeunes enfants.</p>

Champ	catégories	Infos attendues	département B Grande Bibliothèque	département A Bibliothèque moyenne	département C Petite bibliothèque
	Médiation-numérique ateliers, conférences, résultats, valorisation des ateliers, des travaux, vidéos ...	La médiation numérique est-elle présente (atelier, conférence...)? Si oui pour quel public ?	La rubrique "Numérique" présente en plus du matériel, l'ensemble des activités de la médiathèque relatives au numérique. Ces activités couvrent plusieurs domaines (web, informatique, jeux vidéo, recherche documentaire); l'assistance à l'utilisation de l'outil informatique, l'apprentissage du code informatique, l'accompagnement à la navigation sur le web (recherche documentaire), la mise à disposition des jeux vidéo, pour jouer seul, en groupe ou créer ses propres jeux. La présentation des animations décrit de manière générale quel public est concerné : adultes, 4-12ans, à partir de 10ans.... Certaines animations n'ont pas de public dédié. Néanmoins, un article évoque les cours de programmation qui sont destinés plus particulièrement aux adolescents . Les articles du blog présentent pour la plupart les animations ou proposent des sélections de ressources. On y trouve parfois des retours sur les activités avec une mise en ligne des travaux réalisés (comme par exemple, la mise en ligne des textes des participants à un atelier d'écriture).	Une rubrique "Site web" permet de lister une sitographie selon diverses thématiques ce qui rentre dans une démarche de médiation numérique . Des ateliers numériques adultes et jeunes sont mentionnés. Quelques vidéos restituent les animations réalisées.	Il n'y a pas de description détaillée des activités et des animations. Le numérique n'est pas mentionné.
	Numérique vecteur de partenariats	Présence de lien vers des partenariats concernant le public jeunes : associations, salles de concerts, sport, jeunesse, étab. Scolaires ...	Le numérique est vecteur de partenariats notamment avec le secteur associatif. "Tout au long de l'année, des partenariats avec des associations permettront d'explorer tel ou tel aspect des nouvelles technologies dans un esprit éducatif, culturel ou artistique." Le blog même n'est pas exclusivement centré sur les activités de la médiathèque ; il relate aussi les événements qui se passent sur le territoire .	Pas d'informations sur le sujet alors qu'il existe des actions réalisées dans ce domaine .	Pas d'informations sur le sujet alors qu'il existe des actions réalisées dans ce domaine .

Champ	catégories	Infos attendues	département B Grande Bibliothèque	département A Bibliothèque moyenne	département C Petite bibliothèque
	Dispositifs-physiques-numériques	Jeux vidéo, robotique, vidéo, biblio-box	<p>De nombreuses animations sont proposées autour de la vidéo (incrustation vidéo), jeux vidéo, de la robotique et de la programmation. Outre la mise à disposition du matériel, la médiathèque a conçu elle-même un support innovant, l'Arcade table, qui constitue « une sorte de manette géante qui permet de jouer à des jeux vidéo en ligne mais surtout de mettre en avant des jeux originaux conçus par l'équipe. »</p> <p>Dans la description de l'ensemble de ces activités, l'enjeu n'est pas la proposition du numérique en soi mais plutôt les possibilités de création, d'interaction avec les autres et de compréhension du média numérique que les activités numérique permettent. La démarche est souvent créative et permet aux participants de produire un élément, quel qu'il soit, il n'est pas passif face à la technologie numérique.</p> <p>Une Bibliobox vise à valoriser la Culture Libre La médiathèque met à disposition une sélection de ressources numériques libre de droits (visuels, films, livres...) que les utilisateurs peuvent télécharger librement en connectant leur appareils numériques à une borne numérique (la Bibliobox). Ces ressources mettent l'accent sur la littérature jeunesse et les films d'animation à destination de la jeunesse. Cette démarche témoigne d'une volonté de sensibiliser les usagers à l'importance et la richesse des ressources libres disponibles sur internet. Cela promeut une utilisation des ressources numériques dans le respect des droits d'auteur.</p>	<p>Un parcours "lecture et numérique" est mis en place pour les écoles maternelles et primaires. Les plateformes sont présentées aux plus jeunes lors de ces parcours.</p>	<p>Pas d'informations sur le sujet.</p>

Champ	catégories	Infos attendues	département B Grande Bibliothèque	département A Bibliothèque moyenne	département C Petite bibliothèque
	Réseaux sociaux	Mise en avant des réseaux sociaux, notamment pour faciliter expressions et interactions.	La médiathèque a un compte Youtube, Facebook et Pinterest ; ces réseaux sociaux, populaires notamment chez les plus jeunes, permettent d'instaurer une communication différente. Afin de valoriser les événements, le média vidéo est très souvent utilisé à travers des teasers, souvent réalisés avec beaucoup d'humour et présentant un montage travaillé qui en font des supports de communication de premier plan.	Dispose d'une page Facebook actualisée. Cette page s'adresse aux divers publics de la bibliothèque et valorise des ateliers destinés aux enfants.	Pas de compte de réseau social identifié sur le site
Conception	Navigation	Facilités pour construire un cheminement. Hiérarchisation des niveaux	La navigation se fait via des catégories ; mais les catégories sont assez larges avec des termes génériques. Lorsque l'on se trouve sur un article on peut cliquer sur la catégorie pour lire les autres articles du sujet ; un parcours de navigation est proposé à travers cette indexation des contenus.	Le mode de navigation est simple et se fait via le menu : il y a peu de liens permettant proposer à l'internaute un autre type de navigation.	La navigation se fait via le menu, certaines catégories dédiées aux nouveautés et un nuage de mots clés qui permet la mise en valeur des mots les plus recherchés. Si cette fonctionnalité est de moins en moins présente ds sa forme, la notion de popularité reste fortement mise en avant aujourd'hui pour proposer une navigation alternative et s'inscrit dans une démarche de conception centrée utilisateur.

Champ	catégories	Infos attendues	département B Grande Bibliothèque	département A Bibliothèque moyenne	département C Petite bibliothèque
	Temps de chargement de la page	Importance de la rapidité d'accès, pour public jeunes mal équipé	Bon	Assez long car le site comprend pas mal d'animations multimédia	Bon
	Page d'accueil	Graphisme et lisibilité par rapport au public adolescent	Clair et structuré.	La page d'accueil est claire, structurée avec beaucoup de visuels. Un bloc permet de visualiser les derniers posts réalisés sur le facebook de la bibliothèque.	La page d'accueil et les pages internes sont claires et dans des tons neutres permettant une bonne visibilité des informations excepté certains titres de la page « Catalogue » qui sont saisis dans une couleur foncée sur un fond foncé ce qui rend leur lecture difficile. La page d'accueil comprend une animation en flash permettant de mettre en avant les nouveautés (voir plus haut) ; Une fonctionnalité destinée aux malvoyants permet d'agrandir sensiblement la taille du site (texte et structure).

Champ	catégories	Infos attendues	département B	département A	département C
	Moteur de recherche	Requête au singulier ou au pluriel, requête à fort volume avec faute d'orthographe (frein à la recherche de sur un site ?), fonctionnalité d'auto complétion ... Quels résultats ?	<p>Grande Bibliothèque</p> <p>Le moteur de recherche ne comprend qu'un champ de saisie libre sans correction orthographique, ni système d'auto-complétion ; si une occurrence est saisie au singulier elle ne fait pas remonter les résultats comprenant des résultats ayant une occurrence au pluriel.</p>	<p>Bibliothèque moyenne</p> <p>Il existe une fonction recherche catalogue (voir aussi ci-dessous) Une recherche d'ouvrage y est proposée. La requête avec faute d'orthographe fonctionne. Une recherche par thème est proposée y compris pour des jeux vidéos (même si le menu de recherche propose de « trouver un livre »)</p>	<p>Petite bibliothèque</p> <p>Le moteur de recherche du site est absent : seul est présent le moteur de recherche du catalogue qui comprend de nombreuses fonctionnalités permettant une recherche spécifique ; permettant d'enregistrer sa recherche ou de générer un flux RSS, donc fortement axées utilisateur. Le champ d'auto-complétion permet à la saisie d'un mot clé de choisir parmi plusieurs occurrences cherchant dans les titres ou les auteurs des ressources. C'est une aide importante à la recherche. Il y a plusieurs vue des résultats (liste, vignettes...) permettant une lecture rapide et efficace des résultats. Plusieurs filtres permettent d'affiner les recherches : un filtre « Publié visé » propose notamment le « public adolescent ». Une fonctionnalité permet également (par un lien hypertexte externe) de reporter sa recherche au sein du catalogue de la Bnf. Une manière d'étendre sa recherche.</p>

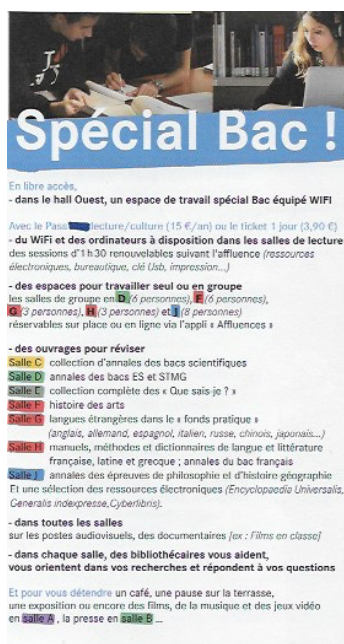
Champ	catégories	Infos attendues	département B Grande Bibliothèque	département A Bibliothèque moyenne	département C Petite bibliothèque
	Accès au catalogue : recherche de document	Le catalogue est-il facile d'accès ? y'a-t-il une aide pour le fonctionnement de ce catalogue ?	Le catalogue n'est pas accessible en ligne. Une question d'un internaute sur les possibilités de vérifier la disponibilité d'un DVD est restée sans réponse.	Le catalogue est facile d'accès. Il y a une page dédiée à l'aide qui est assez sommaire. Mais les nombreux filtres et la fonctionnalité "Recherche assistée" facilite grandement la recherche.	Voir ci-dessus
	Interactions médiathèque e-usagers	Peut-on réserver un jeu vidéo, un sur le site ? Y'a-t-il un mode d'emploi pour le prêt Y'a-t-il une alerte personnalisée Peut-on contacter une personne de la médiathèque Peut-on utiliser Google Agenda (ou autre) pour s'inscrire à un événement ? Peut-on faire des suggestions pour des acquisitions ? Peut-on rejoindre des groupes de lecture, des communautés ? Les usagers peuvent-ils contribuer sur le site ?	<p>Pour présenter les événements, le site utilise l'application google agenda permettant ainsi aux usagers, qui possède un compte gmail (ce qui est très courant) d'insérer directement les activités au sein de leur agenda.</p> <p>Cette démarche témoigne d'une conception centrée utilisateur (à discuter sur le choix de google)</p> <p>Pour communiquer sur un dispositif de révision, un teaser vidéo a été réalisé mettant en scène les agents de la médiathèque présents pour aider les adolescents; cette vidéo parodie une émission de télé-réalité prisee par les adolescents.</p> <p>Outre la communication, le numérique est bien présent dans cette opération révision : outre des livres parascolaires, une tablette comprenant des applications sélectionnées pour la révision des examens est proposée. Des ressources en ligne sont également proposées.</p>	<p>Il ne semble pas y avoir de possibilités d'interagir ou de contribuer sur le site pour les internautes.</p> <p>Une rubrique précise ce qu'il est possible de faire à la médiathèque (avec ou sans abonnement).</p>	<p>Il ne semble pas y avoir de possibilités d'interagir ou de contribuer sur le site pour les internautes.</p> <p>Hormis les tarifs d'adhésion, la nature et les conditions de prêt, aucune autre information n'est dédiée au prêt.</p> <p>Un plan Google agenda permet de situer la bibliothèque ; si l'internaute possède un compte Google map celui-ci peut enregistrer l'adresse au sein de son compte. Il peut accéder aussi aux avis donnés sur la médiathèque sur Google (aujourd'hui deux avis seulement).</p>

Champ	catégories	Infos attendues	département B	département A	département C
	Espace usagers	L'utilisateur a-t-il un profil personnel ? les utilisateurs peuvent-ils interagir avec d'autres utilisateurs ?	Grande Bibliothèque Les commentateurs permettent d'instaurer un dialogue entre les utilisateurs.	Bibliothèque moyenne Sur le site en accès public, non aucune interaction n'est possible.	Petite bibliothèque Les adhérents ont un espace personnel (non étudiée).
	Public ciblé et ton employé	Ton adapté à la cible, y-a-t'il y a plusieurs profils, ou espaces identifiés ? Langage approprié pour un public adolescent ni enfant, ni descendant.	Le ton informatif et convivial. Il n'y a pas d'espace dédié à un public spécifique mais des espaces thématiques (ex : vie de quartier, vie des collections...)	Le ton est informatif. Des espaces sont destinés aux partenaires	Le ton est informatif.
	Rédaction des contenus	Concision des phrases, facilité de compréhension. Hiérarchisation, Rapport texte image, date ...	Information hiérarchisée (sur-titre, titre, texte), datée et organisée avec un visuel attractif.	Les textes en page d'accueil sont concis. Les textes de présentation des ouvrages se complètent avec le visuel. Deux niveaux de lecture sont possibles.	Il y a très peu de textes en page d'accueil. Les textes de présentation des ouvrages sont peu attractifs, mais l'organisation générale des pages reste sobre et claire.

4. Exemples de flyers édités par les bibliothèques

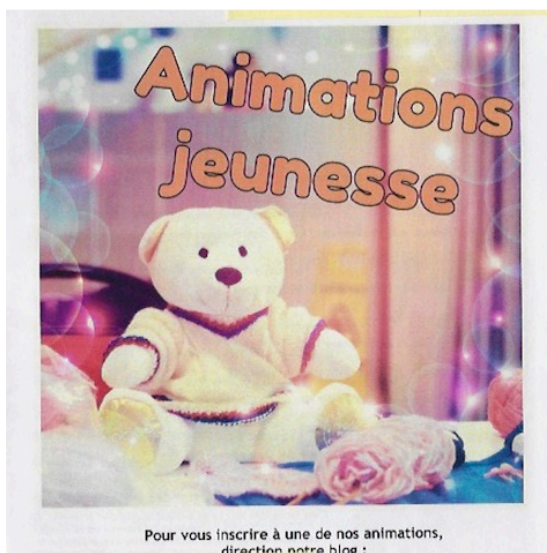
Trois flyers ont été sélectionnés et sont présentés dans ce rapport pour compléter nos analyses sur un ensemble de services et de supports concernant le public adolescent. Nous proposons en regard de ces documents quelques observations concernant leur adaptation ou non à un public juvénile : registre de langage utilisé, visuel proposé, volonté d'interagir avec un public d'adolescent, répartition entre espaces de liberté et contraintes exprimées...

Certaines parties (texte, logos, photos) des supports présentés ont été masquées pour respecter l'anonymat auquel nous nous sommes engagés auprès des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude.



Ce flyer édité par une grande bibliothèque (département B de l'étude) propose comme dans beaucoup des sites étudiés un service de préparation aux examens. Il met l'accent au recto sur les ressources proposées et le potentiel aide des bibliothécaires. Au verso, il met l'accent sur les contraintes et les

conditions de sécurité à respecter, mais précise aussi qu'il est possible de travailler en groupe dans des espaces dédiés.



Recto d'un flyer d'une grande bibliothèque du département B. Visuel peu adapté au public jeune ou assimilant la jeunesse à un public de jeunes enfants, ce qui est le reflet de pratiques de nombreuses bibliothèques.



Recto d'un flyer édité par une bibliothèque du département A.

Choix de langage peu adapté au public adolescent.

Mais le verso s'inscrit dans **une logique d'interaction avec le public adolescent** avec la présence de la photo, du nom et de la fonction de bibliothécaires référents jeunesse.

5. Index des sigles et abréviations utilisées

ABF : Association des bibliothécaires de France
ADBS : Association des professionnels de la documentation et des bibliothèques
ANLCL : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme
BDP : Bibliothèque départementale de prêt
BNF : Bibliothèque nationale de France
BPI : Bibliothèque publique d'information
BYOD : *Bring your own device* (apporter son propre équipement : Smartphone, tablette...)
CAFB : Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire
CDI : Centre de documentation et d'information (en collège ou lycée)
CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
CTL : Contrat territoire lecture
CNFPT : Centre national de la fonction publique territoriale
CSC : Centre socioculturel
DLL : Direction du livre et de la lecture
DRDJSCS : Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
DSI : Direction des services informatiques
DUT : Diplôme universitaire de technologie
EN : Éducation nationale
ENSSIB : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
IA : intelligence artificielle
INJEP : Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire
MJC : Maison des jeunes et de la culture
SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque
VR : *Virtual Reality* (réalité virtuelle)

6. Glossaire

Affluences : application permettant de voir en temps réel le nombre de places disponibles dans une bibliothèque...

Arcade (borne d') : une borne d'arcade est un meuble contenant un jeu vidéo payant dit « jeu vidéo d'arcade ». On les trouve habituellement dans des lieux ouverts au public comme les bars, les centres commerciaux, certains établissements de divertissement (bowlings, patinoires, cinémas multiplexe, etc.) ainsi que les salles d'arcade.

BiblioBox : génère un réseau auquel on se connecte en wifi via un smartphone, une tablette ou un ordinateur portable puis on télécharge les contenus disponibles. Ces contenus sont le plus généralement des œuvres appartenant au domaine public ou publiés sous des licences libres comme les Creative Commons; <https://bibliobox.net/>

Biblioremix :... <https://biblioremix.wordpress.com/>

Bookcrossing : le bookcrossing, autrement appelé **BC** ou **BX**, est un phénomène mondial dont le principe est de faire circuler des livres en les « libérant » dans la nature pour qu'ils puissent être retrouvés et lus par d'autres personnes, qui les relâcheront à leur tour. (Wikipédia.): www.agoravox.fr/tribune-libre/article/encore-meconnu-en-france-le-164619

BookTuber : ... Un exemple parmi d'autres : <https://YouTube.com/lesouffledesmots>

Creative Commons (CC) est une association à but non lucratif dont le but est de proposer une solution alternative légale aux personnes souhaitant libérer leurs œuvres des droits de propriété intellectuelle standard de leur pays, jugés trop restrictifs. L'organisation a créé plusieurs licences, connues sous le nom de licences Creative Commons. Ces licences, selon leur choix, ne protègent aucun ou seulement quelques droits relatifs aux œuvres. Six possibilités existent, combinaisons de quatre pôles définissant les différents usages (Wikipédia) https://fr.wikipedia.org/wiki/Creative_Commons

Escape game en bibliothèque : Il s'agit d'un jeu où vous êtes enfermés, avec vos amis, dans un univers fantastique. Vous devrez résoudre des énigmes cachées, dans la pièce où vous vous trouvez, afin de sortir avant le temps imparti. L'esprit de groupe et la réflexion seront de mises pour venir à bout d'un Escape game (site de l'IUT de Lyon I; <https://iut.univ-lyon1.fr/campus/bibliotheque/tous-les-jeudis-un-escape-game-a-la-bibliotheque-du-site-de-bourg-en-bresse-924731.kjsp>).

Eurêkoi : 500 bibliothécaires répondent en moins de 72 h aux questions des internautes. Ce service propose aussi une application téléchargeable. Le réseau Eurêkoi est constitué de 48 bibliothèques situées en France et en Belgique. Eurêkoi est un service public proposé par la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou à Paris pour le ministère de la culture et de la communication en partenariat avec le Service de la lecture publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles : www.eurekoi.org/

Hackathon en bibliothèque : le mot est constitué de deux termes : « hack » (pirater) et « marathon ». Originellement, le hackathon désigne des équipes de développeurs informatiques, mis en concurrence pour produire un prototype d'application dans un temps limité (blog université de Poitiers). Présentation d'un hackathon par la Bibliothèque nationale de France : <https://bnf.hypotheses.org/2049>

Livre infini : le livre infini est un livre entièrement blanc. Le contenu du livre n'apparaît que lorsque l'on tourne les pages du livre. Le livre infini propose un tout nouveau mode d'impression du contenu. L'on pourrait définir ce type d'impression comme une impression à la volée de matières numériques, car le contenu numérique disponible (texte, images, vidéos, tweets, instagram, etc.) est affiché automatiquement une fois la page repérée.

Site Albertine Meunier : www.albertinemeunier.net/livre-infini

Mashup : http://mashuptable.fr/dll/plaquette-mashup_table.pdf

ou **Mashup table** : cette « table de montage » permet de mixer en direct des extraits vidéo, des musiques, des bruitages, d'enregistrer des doublages voix, le tout par le biais de simples cartes et d'un micro ! Toutes ces opérations sont immédiates et le film obtenu est restituable dans l'instant. Elle favorise une démarche collaborative et ludique.

Trello est un outil de gestion de projet en ligne basé sur une organisation des projets en planches listant des cartes, chacune représentant des tâches. Les cartes sont assignables à des utilisateurs et sont mobiles d'une planche à l'autre, traduisant leur avancement.

UX design prend en compte les attentes de l'utilisateur. Il doit rendre un site internet facile à trouver, accessible, créer la confiance, facile à prendre en main, crédible et productif (Christine Barats, *Manuel d'analyse du web*, Armand Colin, 2017)

JEUNES, BIBLIOTHÈQUES, NUMÉRIQUE ET TERRITOIRE : VERS DE NOUVELLES INTERACTIONS

En quoi le numérique modifie-t-il la place des adolescents de --11 à 18 ans dans les bibliothèques ? Quelles nouvelles médiations, quels modes de gestion des espaces, quels partenariats territoriaux émergent ? Une démarche exploratoire qualitative a été menée par l'INJEP durant l'année 2017 dans des territoires et des établissements de différentes tailles pour cerner toutes ces évolutions et développer des outils d'analyse (en particulier de sites web). Il en ressort que les adolescents forment un public plus actif qu'on ne le pense, en partie du fait du numérique, mais que l'on pourrait rendre plus acteur de la vie et des projets des bibliothèques. Celles-ci sont à la recherche d'approches qui concilient le ludique et l'éducatif et qui répondent aux importants besoins en littératie numérique.

Cette étude montre aussi la nécessité d'une meilleure continuité entre le physique et le numérique, que ce soit dans les parcours culturels des jeunes, dans les interactions ou dans les espaces. Des réponses en bibliothèque ont été observées ainsi que des outils intégrant les deux dimensions (bibliobox, atelier de booktubers, par exemple). On constate que des partenariats territoriaux concernant le public adolescent peuvent être renouvelés par et pour le numérique (avec les services jeunesse, les établissements scolaires, les centres sociaux et culturels...).

En conclusion, la place des adolescents en bibliothèque demanderait à être pensée dans tous ses aspects, prenant en compte à la fois leur présence dans et autour des lieux, leurs pratiques numériques, leurs motivations d'emprunt et leurs interactions avec les bibliothécaires en ligne et hors ligne. Les bibliothèques verraient ainsi réaffirmé leur rôle envers eux dans l'ouverture à d'autres univers culturels, l'expression et la participation. Cela implique une complémentarité renforcée avec les autres professionnels du territoire qui sont concernés par l'éducation, la jeunesse, la culture et la cohésion sociale, mettant en musique toutes les spécialités sans les diluer, afin que l'ensemble fasse sens pour chaque adolescent.