

➔ L'offre à distance des bibliothèques pour la jeunesse



Mais non, je blogue, ill. D. Vaufrey, Milan Jeunesse

Cet été à Montréal avait lieu le congrès annuel de l'IFLA. En marge de ce dernier, un congrès satellite organisé par l'association des bibliothèques publiques du Québec cherchait à répondre à la question suivante : « en cette ère technologique, comment les bibliothèques publiques peuvent-elles attirer et conserver la clientèle jeunesse ? »¹. Le choix même de ce thème permet de souligner l'importance de ce qui semble aujourd'hui un vrai paradoxe : attirer les usagers à la bibliothèque à l'heure d'Internet et, plus encore, attirer le public jeune qu'on nomme parfois dans ce contexte, à tort ou à raison², les « digital natives » comme s'ils avaient une compréhension innée des outils informatiques et de l'Internet.

Des pratiques en évolution

En février 2009, selon l'institut Médiamétrie, près de 33 millions de personnes âgées de 11 ans et plus se sont connectées à Internet soit 61,7% de la population, utilisant, pour 93,6% d'entre eux, une connexion haut débit, tandis que les sites les plus visités sont des portails généralistes et des moteurs de recherche.

« Peu importe la richesse et l'image des bibliothèques », explique Bertrand Calenge dans son dernier ouvrage, « pour bon nombre d'usages, les publics ont tranché et recherchent massivement leurs ressources de la façon la plus économique pour eux, donc à partir de chez eux et à travers Internet » précisant que « l'accès à Internet au sein des bibliothèques est tendanciellement un service d'appoint et non de premier recours »³.

Plus spécifiquement sur le public jeune, une enquête européenne, menée en France par le CLEMI⁴ en 2006 montrait que 96% des jeunes français de 12-18 ans déclaraient utiliser Internet. L'utilisation à la maison devance très largement l'utilisation chez les amis et plus largement encore l'utilisation à l'école.

L'enquête montre que la pratique des nouveaux médias s'est généralisée massivement et que les usages se sont ancrés autour de la fréquentation des sites pour le travail scolaire et la communication à distance via téléphonie mobile, messagerie instantanée et, dans une moindre mesure, courrier électronique : « les jeunes ont intégré ces médias dans leur vie quotidienne, de façon régulière mais modérée, comme des services disponibles en fonction des priorités du moment ».

Plus récemment, un autre rapport⁵ souligne combien les usages culturels évoluent, particulièrement dans les jeunes générations plus habituées aux technologies de l'information et de la communication. C'est du côté des instances de transmission dont fait partie la bibliothèque que les évolutions sont les plus notables : celles-ci



capture d'écran sur le site :

<http://memoire2silence.wordpress.com/2009/03/21/du-jeu-video-en-bibliotheque-lexperience-dofus-a-saint-raphael/>

L'offre à distance des bibliothèques pour la jeunesse

devant repenser leurs modes d'action, qu'il s'agisse de transmission ou de médiation. Le rapport note par ailleurs que les médiathèques connaissent un réel succès notamment grâce à une mutation de l'offre proposée, qui intègre des produits numériques et des outils technologiques.

De fait, le public jeune peut se révéler difficile et probablement plus encore le public adolescent qui commence à abandonner volontairement la lecture et donc fréquente moins l'institution bibliothèque, d'où l'importance pour la celle-ci de proposer des offres et des services qui répondent plus précisément à ses attentes.

Renouveler l'offre documentaire et de services

L'institution peut alors travailler sur plusieurs axes : diversifier son offre documentaire et proposer de nouveaux services.

Offrir une grande diversité de supports d'information peut ainsi renforcer un sentiment de proximité, certains jeunes avouant parfois « *que la médiathèque n'[a] d'intérêt que parce qu'elle propos[e] l'accès à quelques postes informatiques* »⁶. De fait, Internet enrichit considérablement les collections et les possibilités de recherches documentaires et, au-delà, favorise des pratiques tant de travail que de loisir.

Certains établissements n'hésitent d'ailleurs pas à proposer l'accès à des logiciels de bureautique pour aider les usagers dans la rédaction de leurs documents de travail ou de CV, afin de répondre au besoin de formations des jeunes. De même, utiliser les nouveaux supports numériques, dont le public jeune est friand, lui permet de retrouver ses repères à la bibliothèque.

On voit également arriver une nouvelle offre de documents numériques via l'accès, notamment, à des plateformes telles qu'Artevod⁷ pour de la vidéo en ligne, Numilog pour des livres électroniques, Bibliomedias pour de la musique⁸, des vidéos, des livres audio, etc. Les lecteurs « empruntent » un média numérique qu'ils consultent au sein de la médiathèque ou sur leur PC en « streaming » ou sur un support numérique (lecteur MP3, Pocket PC, téléphone portable...).

Autre type de ressources que l'on commence à voir arriver dans les médiathèques françaises : le jeu vidéo. La BMVR de Troyes a ainsi mené une expérience de mise à disposition sur place d'un jeu (Cerebral Academy) sur Nintendo DS pendant six mois en 2006-2007. Depuis octobre 2007, les médiathèques de Saint-Raphaël⁹ et la bibliothèque de Roquebrune-sur-Argens proposent à leurs adhérents de jouer au jeu en ligne DOFUS, organisant des tournois l'une contre l'autre, tandis que la

bibliothèque de l'agglomération de Montpellier a acquis l'année dernière des consoles de jeux vidéo (XBox360, Wii, PS3) et anime des ateliers autour de ces nouveaux documents.

De fait, parmi les services que la bibliothèque peut proposer à destination des publics jeunes, l'ouverture d'ateliers pour les aider à mieux prendre en mains les outils numériques mis à leur disposition devient nécessaire.

Les espaces numériques des bibliothèques de Lyon¹⁰, par exemple, ont pour mission de favoriser l'accès du grand public aux nouvelles technologies en proposant plusieurs niveaux d'ateliers (« je débute », « je progresse ») et portant aussi bien sur la découverte d'un ordinateur ou la mise en pages d'un document que sur la recherche documentaire, l'animation d'un blog ou la réalisation d'une webradio.

Toujours à Lyon, et dans ce catalogue d'offre de services, la bibliothèque municipale a proposé pendant quelques mois un service de soutien scolaire en ligne¹¹, en lien avec la société Paraschool et grâce à l'initiative « Clique sur ta ville »¹², une association proposant un programme de formation de formateurs aux structures de proximité disposant d'espaces publics numériques. Une offre qui a recueilli un franc succès de la part des usagers et dont la ville étudie la reconduite.

Cette pratique d'aide numérique aux devoirs pose parfois question dans nos établissements où l'on demeure réticent à remplir un rôle purement éducatif a priori dévolu à l'école, mais elle semble déjà acquise chez nos voisins canadiens et québécois, notamment via des partenariats avec des entreprises telles que tutor.com¹³, qui propose du soutien scolaire à toute heure. Un détail qui a son importance si l'on considère que le jeune public a ses propres horaires d'activités et que ceux d'ouverture de l'établissement peuvent ne pas lui convenir.

Enfin, ce service d'aide se voit souvent élargi par la mise en place de services de références en ligne dont le plus important en France doit être celui du réseau Biblio-Sésame ouvert en 2006 autour de la BPI, qui regroupe aujourd'hui quinze établissements¹⁴. Certes, il ne s'agit pas d'un service spécifiquement dédié aux adolescents, mais la spécificité de ce service peut répondre à certains besoins d'un public habitué à utiliser internet et à communiquer via des logiciels de messagerie instantanée. Une tendance que l'on pourrait encore développer en proposant des logiciels de chat en ligne comme Meebo, qui permettraient de contacter directement le bibliothécaire, comme c'est le cas déjà à la BPI ou dans les bibliothèques publiques américaines de Park Ridge ou Villa Park¹⁵.



L'offre à distance des bibliothèques pour la jeunesse

Proposer autant de nouveaux services, diversifier l'offre de ressources serait inopérant si on ne mettait pas l'accent sur l'accès à ces derniers.

De manière générale, la présence des bibliothèques sur Internet est de plus en plus importante, depuis le simple accès au catalogue de la bibliothèque jusqu'à, selon l'établissement et ses moyens, de nombreux autres services : mise en ligne de produits documentaires (dossiers thématiques, bibliographies), expositions virtuelles permettant la valorisation des collections, voire accès à des plates-formes numériques, comme vu précédemment.

C'est cette idée notamment d'ouvrir un portail de ressources entièrement dédié aux jeunes qui a poussé la bibliothèque du Sud Massachussets à ouvrir « My own cafe »¹⁶, un espace en ligne co-créé avec des jeunes pour le public jeune et adolescent de la région. Le site se veut un lieu d'échange et de partage et propose des informations locales (planning d'événements de la bibliothèque, de la ville, programme de cinéma, offre d'emplois...), un centre d'information renvoyant vers des services de référence, de soutien scolaire, le catalogue de la bibliothèque, des conseils d'orientation, des ressources pour se divertir, telles que des tests, des quizz, un forum, un centre de musique, des informations sur les jeux vidéo... et un ensemble de flux RSS d'informations sportives, musicales, locales. Une façon de s'adresser et d'interagir, donc d'intéresser la communauté jeune de la ville. La bibliothèque propose un espace que les jeunes peuvent investir et dont ils font ce dont ils ont envie et besoin.

En ce qui concerne le catalogue, des établissements ont mis en place des catalogues spécifiques à destination du public jeune, comme le propose par exemple la Bibliothèque municipale de Lille¹⁷ et sa « Kid zone » qui propose une recherche libre dans une barre unique « à la Google », donc correspondant au moteur le plus utilisé, ou par feuilletage thématique et alphabétique. On peut évoquer aussi le catalogue de l'International Children Digital Library¹⁸ entièrement adapté aux plus jeunes¹⁹, aux nombreuses possibilités de recherches : tranches d'âge, types d'ouvrages, contenu, épaisseur, couleur de la couverture, etc.

Renforcer la sociabilité

Il faut donc ouvrir plus que jamais l'institution aux usagers en améliorant les outils et services existant et en en délivrant de nouveaux, afin de poser la bibliothèque comme lieu central pour la communauté.

En ce sens, la participation à des sites de réseaux sociaux devient importante. Les jeunes fréquentent plus

facilement ce genre de réseau, ne serait-ce que parce qu'ils y trouvent l'outil idéal pour renforcer une sociabilité naissante. Ils peuvent y paraître en construisant leurs profils, investir des communautés d'intérêts, se créer et se recréer des avatars les représentant, communiquer avec leurs amis... Les ordinateurs sont des outils de sociabilité quasiment incontournables aujourd'hui.

En France, quelques bibliothèques municipales ont investi les outils de réseaux sociaux²⁰, mais sans action particulière en direction du public jeune. On est loin du profil MySpace du LibraryLoft²¹ des bibliothèques de Charlottesville qui rassemblent sous une même page un accès vers le blog de la bibliothèque, un module de chat, la possibilité d'écouter de la musique en ligne, et un accès vers des ressources et des informations concernant leurs collections.

L'objectif est double : interagir et toucher les usagers en utilisant les différentes possibilités offertes dans les espaces qu'ils fréquentent eux-mêmes et, au-delà, leur apprendre et les inciter à en faire un usage raisonné, ne serait-ce, a minima, que d'apprendre à gérer son identité numérique.

Sans utiliser de tels réseaux sociaux, il peut s'agir simplement de se créer des comptes sur des sites de partage de ressources, à l'instar de la Médiathèque de Biarritz qui a ouvert un compte sur YouTube où elle présente les réalisations de son atelier cinéma²².

De manière générale, l'utilisation des outils de réseaux sociaux au sens large (outils de messagerie instantanée, blogs, réseaux sociaux...) permet de disséminer la bibliothèque et engage un tout autre rapport avec les publics – notamment en ce qu'ils permettent une certaine proximité de ton avec les usagers, tout en les impliquant plus directement dans la vie de l'institution – et inversement l'insère plus profondément dans la vie de la communauté.

C'est le cas par exemple de la médiathèque Monnaie-Pays de Romans qui propose au sein de son blog des avis de ses lecteurs et de ses jeunes lecteurs²³. C'est le cas également des bibliothèques de Toulouse²⁴, de Bagnolet²⁵ ou de Rouanne²⁶ qui ont ouvert plus spécifiquement des blogs pour soutenir et mettre en valeur l'activité de leur club-lecture. À Rouanne, le blog Cap'Ado, est un espace pour échanger des idées, des conseils de lectures, de films, de musique. La médiathèque de Villepinte utilise ce support pour organiser un atelier de création de bande dessinée²⁷ et la médiathèque de St-Raphaël, Médi@zone²⁸, met en avant sa nouvelle offre de jeux vidéo. Il ne s'agit pas de réinventer nos services mais bien de les améliorer en utilisant au

L'offre à distance des bibliothèques pour la jeunesse

mieux les possibilités offertes par les outils du web²⁹. Autre emblème du web participatif, il existe peu de wikis à destination du public jeune, si ce n'est peut-être « Wikipédia », une encyclopédie participative pour les 8-13 à l'image de sa grande sœur Wikipédia. Mais le potentiel du wiki est notamment utilisé dans l'animation de comités de lecture ou d'ateliers d'écritures comme Marelles²⁹, un atelier d'écritures poétiques animé par la Médiathèque de Melun, certes pas spécifiquement à destination du public jeune.

L'offre nouvelle et diversifiée des ressources et des services apparaît donc la plus à même pour rapprocher les adolescents des institutions même si, de ce côté de l'Atlantique, le potentiel éducatif ou de loisir des nouveaux médias est encore inégalement exploité ; une proximité qu'il convient également de tempérer par le fait, comme le soulignait déjà Christophe Evans, que « cette familiarité générationnelle avec l'ordinateur est parfois contrariée par un manque de savoir-faire ou de savoir encyclopédique tout court... ». L'enfant se rue sur l'ordinateur mais peine encore à rassembler correctement l'information dont il a besoin, ce qui renouvelle par là-même le rôle du bibliothécaire comme médiateur numérique, ne serait-ce en proposant des ressources sur les dangers d'internet³⁰ ou l'utilisation de ces nouvelles ressources.

De nouveaux défis, dès lors, se présentent pour le bibliothécaire qui doit pouvoir utiliser des compétences informationnelles inédites : comprendre l'environnement numérique et les outils associés, comme le fonctionnement d'un réseau social ou la façon d'administrer et d'utiliser un blog, créer du contenu en ligne, évaluer l'information en ligne, embrasser les enjeux éthiques et légaux, savoir naviguer et faire des recherches au sein des nouveaux sites, se familiariser avec les nouvelles modalités d'interactions (commentaires, chats, connexions synchrones et asynchrones) et utiliser les codes culturels propres à chaque mode, former les publics jeunes à l'ensemble de ces compétences et enjeux nouveaux sont quelques-uns des défis qui s'offrent au bibliothécaire qui doit pouvoir les replacer dans un contexte documentaire et une offre de services propre, et capable ainsi de renforcer la présence de son établissement en ligne et d'améliorer les services proposés³¹.

Conclusion

Si elles rencontrent la concurrence d'Internet et des nouveaux médias, les bibliothèques ont su développer des stratégies pour s'adapter à ces nouvelles pratiques et aux nouveaux besoins exprimés par son public jeune.

Il s'agit d'abord de varier les ressources proposées en acceptant et intégrant dans leurs collections les appareils et supports que les jeunes ont l'habitude d'utiliser. Il s'agit ensuite de proposer de nouveaux services, à la fois pour leur apprendre à utiliser ces nouveaux outils et pour qu'ils les reconnaissent comme un espace incontournable, quel qu'en soit l'usage qu'ils veulent faire : travailler, se divertir ou rencontrer leurs amis. Il s'agit donc de renforcer le sentiment de proximité affective souligné par Christophe Evans dans son article, lutter contre la connaissance trompeuse des lieux, des ordinateurs et autres outils numériques que l'enfant croit maîtriser, et contourner les inévitables stratégies d'évitement – notamment envers le personnel – qu'il peut déployer. Le développement de tels espaces semble d'abord l'apanage de grandes bibliothèques publiques, mais ce n'est en réalité pas forcément le cas : même si proposer des jeux vidéo demeure une offre réservée aux établissements qui en ont les moyens, l'ouverture d'un blog, ou d'un compte, sur un site de partage tel que YouTube ou Flickr, est, quant à elle, gratuite. Reste alors, ce qui n'est certes pas la moindre des contraintes, à convaincre sa tutelle de l'utilité de tels projets.

Thomas Chaimbault

Cet article a été rédigé à partir de la communication faite par son auteur, Thomas Chaimbault, bibliothécaire d'État, en charge de la bibliothèque numérique à l'École nationale supérieure des Sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), lors de la journée d'étude du 29 septembre 2008, co-organisée par la BnF/Centre national de la littérature pour la jeunesse - La Joie par les livres, La Bibliothèque municipale à vocation régionale de Toulouse et le Groupe régional Midi-Pyrénées de l'Association des bibliothécaires de France, intitulée « De la Ruche à la BMVR : petites et grandes structures, quelles offres pour les publics enfants et jeunes ? ».

1. Voir le compte-rendu rédigé par Cécile Trevian dans le numéro 41/42, décembre 2008, de la revue professionnelle *Bibliothèque(s)*
2. Voir le billet d'Olivier Le Deuff : www.guidedesegares.info/2008/01/23/digital-natives-objet-technique-et-b2i/
3. Bertrand Calenge : *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2008 (Collection Bibliothèques)
4. CLEMI : *Appropriation des nouveaux médias par les jeunes : une enquête européenne en éducation aux médias* [en ligne].

L'offre à distance des bibliothèques pour la jeunesse

Disponible sur : http://www.clemi.org/international/mediapro/Mediapro_light.pdf (consulté le 26 septembre 2008).

5. Sylvie Octobre : *Pratiques culturelles chez les jeunes et institutions de transmission : un choc des cultures* [en ligne]. Paris : Département des études, de la prospective et des statistiques, 2009. Disponible sur : www2.culture.gouv.fr/culture/deps/2008/pdf/Cprospective09-1.pdf

6. Christophe Evans : « Distances et proximités en section jeunesse » in *BBF*, 2004, n° 2, p. 82-88 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>>

7. Exemple à la Bibliothèque Meylan : www.meylan-bibliotheque.fr/opacwebaloes/index.aspx?IdPage=166

8. Exemple à la BM Viroflay : www.bibliomedias.net/bibliomedias/index.php?id_bib=3

9. Franck Queyraud : « Du jeu vidéo en bibliothèque ? L'expérience DOFUS à Saint-Raphaël » in *La mémoire de silence*. Disponible en ligne : <<http://memoire2silence.wordpress.com/2009/03/21/du-jeu-video-en-bibliotheque-lexperience-dofus-a-saint-raphael/>>

10. www.bm-lyon.fr/pratique/en/en.php

11. www.bm-lyon.fr/pratique/paraschool/index.htm

12. www.cliquesurtaville.fr/initiative/default.html

13. www.tutor.com/libraries

14. Cf. la liste des établissements participants sur : www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau/liste_des_bibliotheques_du_reseau_bibliosesame.html

15. Voir ce que proposent pour les adolescents les bibliothèques de Park Ridge : www.parkridgelibrary.org/ya/yaindexorange.html et de Villa Park : www.villapark.lib.il.us/?cat=6

16. www.myowncafe.org

17. <http://portail.bibliotheque.bm-lille.fr/Typo3/index.php?id=23>

18. www.childrenslibrary.org/

19. www.childrenslibrary.org/icdl/SimpleSearchCategory

20. Voir la liste sur Bibliopédia : www.bibliopedia.fr/index.php/Bibliospaces

21. www.myspace.com/libraryloft

22. www.youtube.com/user/mediathequebiarritz

23. <http://everitouthèque.viabloga.com/news/maudit-mardi-gras-l-avis-d-une-jeune-lectrice>

24. <http://grainesdecritiques.bibliothequedetoulouse.fr/?post/2007/11/17/Jeu-de-piste-a-Volubilis#c216>

25. <http://jeuneetjelis.over-blog.com/>

26. <http://capados.blogspot.com/>

27. <http://lafabriqubd.centreculturel-villepinte.fr/spip.php?article1>

28. www.bm-saintraphael.fr/blog/mediazone/

29. <http://mabelle.cafewiki.org/>

30. cf. www.epn-ressources.be/bob-et-bobette-le-site-sinistre-une-bd-sur-les-dangers-d-internet

31. Joe Murphy, Heather Moulaison : « Social Networking Literacy Competencies for Librarians : exploring considerations and Engaging Participation », in : Mueller Dawn : *Pushing the Edge : Explore, Extend, Engage : Proceedings of the Fourteenth National Conference of the Association of College and Research Libraries*, March 12-15, 2009, Seattle, Washington. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2009. Page 328.