

# Atelier « Le Bac... et après ? »

## *Sur les traces des lycéens : observer pour mieux cohabiter*

animé par Nathalie Clot, Directrice des bibliothèques universitaires et archives et Maud Puaud, Responsable de la formation des usagers à l'utilisation des ressources documentaires, Université d'Angers

**Compte-rendu réalisé par Christophe Evans, service Etudes et recherche de la BPI**

Avant de commencer, Nathalie Clot et Maud Puaud avaient scotché au mur des infographies dessinées à la main permettant de présenter les sites des bibliothèques « Belle Beille » et « Saint-Serge » de l'université d'Angers : effet visuel très réussi et très utile.

L'atelier a ensuite démarré après une rapide présentation des intervenantes et des 5 participant.e.s avec la circulation d'un recueil de différentes « traces » faisant état de la présence de publics lycéens réviseurs au sein des BU de l'université d'Angers : citations tirées d'une enquête libQUAL, messages issus des réseaux sociaux, courrier envoyé à la directrice par un représentant des étudiants de PACES, extraits d'entretiens, prises de vue mettant en scène des lycéens au travail.

A partir de ces différentes traces objectivées partagées et discutées (l'idée étant de passer par des données de terrain pour évoquer la question des lycéens réviseurs afin de tenter de comprendre ce qui se jouait sur le terrain de la BU), on pouvait déjà voir apparaître un certain nombre de choses :

- les étudiants s'affichaient en usagers naturels et légitimes de la BU (ils y étaient inscrits, payaient des droits, la fréquentaient régulièrement) ;
- ils voyaient d'un très mauvais œil les lycéens présents pour réviser le bac qu'ils présentaient comme des passagers clandestins bruyants, immatures (la BU n'étant pas une « cour de récréation »), manquant de savoir vivre, incapables de se concentrer durablement et grégaires ;
- ils voyaient également d'un assez mauvais œil, du moins pour ceux qui s'exprimaient, les mesures d'accueil mises en œuvre par les bibliothécaires (sur le mode : « les lycéens sont sauvages, leur présence est illégitime, et pourtant on leur déroule le tapis rouge à la BU et on leur offre des M&M's quand on souhaite les réunir pour leur parler de la BU... ») ;
- les photographies montraient toutefois que les lycéens étaient parfois difficiles à différencier des étudiants et qu'ils pouvaient adopter des attitudes de travail et de concentration tout à fait conformes aux normes en usage dans une BU ;
- on semblait voir également avec le temps que les signalements vindicatifs des étudiants diminuaient un peu.

Nathalie Clot et Maud Puaud ont ensuite évoqué la façon dont les bibliothèques et leurs personnels ont tenté de réagir pour canaliser le « phénomène lycéen » : des mesures ont été adoptées dans un premier temps sans réelle efficacité (par exemple l'installation des lycéen.ne.s dans une zone réservée, très vite évitée par une partie des lycéen.ne.s...) ; une approche mieux informée et mieux ciblée a ensuite permis de comprendre qu'une partie du problème pouvait résider dans une écoute des doléances étudiantes, notamment celles qui étaient portées par les étudiant.e.s de PACES présent.e.s en grand nombre en mai-juin (certain.e.s étudiant.e.s demandant des conseils pour communiquer avec les lycéen.ne.s en évitant l'escalade et l'invective : sur le mode « comment communiquer avec des personnes étrangères à nous, dont on ne partage ni la langue, ni les coutumes barbares ? »).

Dans un deuxième temps, un zonage destiné à tous les usagers et lié au niveau sonore a été mis en place, différents documents de communication plus ou moins ciblés ont été produits : flyers, affiches (un document a ainsi été transmis aux représentants des étudiants de PACES pour leur donner des conseils afin de communiquer avec les lycéen.ne.s). Ces mesures semblent avoir atteint leurs objectifs : l'atmosphère les années suivantes a été pacifiée, le personnel a pris de l'assurance pour surmonter la période éruptive.

### **Conclusion :**

Les réactions à chaud ne permettent pas toujours une bonne compréhension des problèmes de cohabitation des publics. Les traces objectivées rendent possible une bonne compréhension des phénomènes, surtout quand elles proviennent de sources différenciées. Elles permettent notamment de prendre la mesure d'un problème, mais également de faire apparaître des choses non apparentes, non dites, impensées : ici la prise en compte des réactions des « usagers naturels », ou autoproclamés « naturels » des BU, et de voir comment ces réactions contribuent à co-construire le problème. Une fois cette conversion du regard mise en œuvre, les bonnes réponses sont plus faciles et plus opérantes. Cette expérience correspond tout à fait à une partie des analyses faites à la Bpi sur le même phénomène ; la réponse mise en œuvre à la Bpi n'ayant toutefois pas autant pris en compte le traitement du problème ressenti par les usagers habituels (« naturels ») de la bibliothèque : une piste à suivre à l'avenir.

Atelier et méthode exposée concluants, même si le déroulé envisagé par Nathalie Clot et Maud Puaud n'a pas pu être déployé en intégralité faute de temps : les 2 sessions auraient pu être résumées en une seule un peu plus longue.