

Atelier « Le Bac... et après ? »

Traduire un règlement pour un public lycéen

animé par Nathalie Daigne, Responsable du service Développement des publics et communication, BPI

Compte-rendu réalisé par Philippe Chevalier, responsable des études à la délégation à la Stratégie et à la recherche

1 seule session / 4 participants (bibliothèque universitaire + lycée)

1^{ère} Partie : présentation par Nathalie Daigne de la problématique

1) Importance d'identifier d'abord les problèmes principaux : qu'est-ce qui fait vraiment problème ? (par exemple : la gestion des pauses des lycéens)

2) Adapter le discours dans la communication : ont été présentés plusieurs exemples de dépliants et affiches trouvés sur le web (NB : la plupart des exemples viennent du monde anglo-américain), qui offrent des pistes intéressantes :

- Ne pas se contenter de rappeler ce qui est interdit : dire aussi ce que l'on a le droit de faire. Exemple dépliant Bpi : « Je peux » / « Je ne peux pas » ;
- Possibilité de formulations uniquement positives (qui disent implicitement la règle) ;
- Humour (mais vigilance : l'humour est un exercice difficile, risque d'être mal perçu, trop décalé, etc.).

3) Support de communication / médiateurs

- Flyers sur les tables : risque qu'ils ne soient pas vus, masqués par les livres et cahiers des lycéens.
- Vidéos : attention à la durée ; les exemples trouvés en ligne sont souvent trop longs.
- Le bibliothécaire est le premier support de communication.

2ème Partie : discussion

La discussion a principalement porté ensuite sur ce dernier point : l'attitude du bibliothécaire quand il rappelle le règlement.

- On oublie souvent d'interroger la manière dont on s'adresse aux publics : en particulier les mots utilisés ; il arrive que certains collègues soient arc-boutés sur les interdits, manière de s'abriter derrière le règlement, « comme si le règlement allait faire la police à leur place » ;

- Est souligné le caractère « épuisant » de la surveillance et des échanges avec les lycéens (ou publics potentiellement difficiles) : contrôler ce que l'on dit, ses gestes, ses réactions, etc. ;

- Importance d'échanger entre collègues sur la manière dont chacun évalue une situation (mâcher du chewing-gum, est-ce manger ? grignoter, est-ce manger ? etc.) ;

- Interroger également nos interdits devenus obsolètes (ex : longtemps, boire était interdit ; maintenant on peut boire en refermant sa bouteille, mais on peut s'interroger : y a-t-il vraiment un risque de renverser de l'eau ?) ;

- Importance des trois premières heures de la journée, où se jouent beaucoup de choses de la relation lycéens/bibliothécaire ;

- Le bibliothécaire est très « blanc, blond, bourgeois » : importance d'avoir des médiateurs plus proches du public concerné ; est rappelé que la fréquentation de certains lieux « privilégiés » de par leur situation ou leur public (par exemple une bibliothèque de centre-ville, mais aussi un théâtre, un musée, etc.) peut être vécue comme un choc, une forme de violence sociale (voir le public régulier, plus légitime et si différent de soi).