

« Ils ont un espèce de machin pour mettre le truc à la carte »
« *J'ai l'impression que ça m'a un peu impressionnée* »
Notes sur les entretiens de recherche auprès des jeunes

Au cours de mes interventions (conférences, stages de formation, etc.), j'ai très souvent commenté deux extraits d'entretiens qui, je peux le dire aujourd'hui avec le recul, exercent une sorte de fascination sur moi. J'emploie volontairement ici le terme de « fascination » alors qu'il ne fait pas vraiment partie du vocabulaire des sciences sociales, mais il me semble le plus adapté pour traduire à la fois le sentiment personnel et l'intérêt scientifique que j'éprouve à chaque fois que je relis ces deux extraits. Je précise bien qu'il s'agit d'entretiens semi directifs - j'y reviendrai, c'est important -, et non pas de discours recueillis au moyen de questions ouvertes dans des enquêtes par questionnaire. Le premier extrait provient d'un entretien réalisé en 2001 avec un jeune garçon âgé de 11 ans, à l'occasion d'une recherche qualitative portant sur la fréquentation des sections jeunesse des bibliothèques municipales d'un territoire situé dans les Yvelines. Cette recherche avait pour objectif, pas si courant à l'époque en France, de faire en sorte que les enfants eux-mêmes puissent s'exprimer avec leurs propres mots sur le rapport qu'ils entretiennent avec les sections qui leurs sont consacrées dans les bibliothèques municipales (destinataires légitimes de l'offre, *a priori*, l'enquête a montré que les enfants n'étaient pas toujours les usagers auxquels l'institution s'adressait : parce qu'elle ne cherchait pas toujours à bien se faire comprendre d'eux ; parce qu'elle mettait en avant des documents souvent destinés aux adultes ou aux professionnels de la petite enfance ; parce qu'elle effectuait une sélection *via* l'offre plus ou moins consciente et susceptible d'avoir un caractère excluant pour certaine enfants). Dans l'entretien qui aura duré près d'une demi heure un mercredi après midi, mon jeune interlocuteur quant à lui me décrit de manière imagée et avec beaucoup d'aplomb, tel qu'il le perçoit, le fonctionnement de la bibliothèque centrale du réseau qu'il fréquente assidûment accompagnée par sa maman :

« Ben on a des cartes, on prend des cartes, on veut des livres avec des cartes, et puis après, on vient à la... On va à l'espèce de caisse, on donne la carte, ils ont un espèce de machin pour mettre le truc à la carte, il nous donnent des livres. On revient, on les dépose en bas sur les espèces d'étagères où ils prennent les livres. Après, ils les remontent, et puis après, on les reprend ! »

Le second extrait, d'une tout autre nature comme on va le voir, provient quant à lui d'un entretien réalisé en 2009 avec une jeune femme de 17 ans, élève de terminale en série L, rencontrée à la médiathèque centrale de Nanterre dans le cadre d'une recherche qualitative nationale consacrée à l'usage et la perception des bibliothèques municipales par les jeunes âgés de 11 à 18 ans (fréquentants et non fréquentants). Elle s'exprime pour sa part avec une grande franchise sur son rapport inexpérimenté avec les bibliothèques publiques et déclare à l'enquêtrice qui recueille sa parole :

« Déjà, j'appréhendais de venir ici parce que je ne me souvenais plus, je ne connaissais pas, et c'est vrai que je venais pour travailler et que ça faisait très longtemps que je n'étais pas allée dans une bibliothèque, à part le CDI dans mon lycée. C'est vrai que le fait de connaître personne, je ne savais pas trop comment ça allait se passer. Enfin bon, vu que je n'avais pas de carte, je ne savais pas si je pouvais... Mais il fallait que je bosse donc je suis venue, pas le choix. La première chose qu'on voit quand on arrive, c'est les grandes vitres, on voit de l'intérieur et c'est vrai que ça, c'est un peu impressionnant. J'ai l'impression que ça m'a un peu impressionnée. Et je ne savais même pas qu'il y avait un deuxième étage d'ailleurs, je viens de l'apprendre. Je suis rentrée en bas, par l'espace ados, et je ne savais pas qu'il y avait un espace adulte. Ça m'a impressionnée, c'est là que je me suis dit : "C'est beaucoup plus moderne". Et j'ai regardé surtout les baies vitrées, j'ai vu de loin les livres et quand je suis entrée, heureusement que c'était indiqué parce que je ne savais pas où aller vu qu'il y avait plusieurs portes. Après quand je suis rentrée, j'ai vu là où il y avait les ordinateurs et je me suis installée dans un coin où il n'y avait pas trop de monde. »

Bien qu'ils portent sur le même objet d'étude, ces deux témoignages prennent sens dans deux corpus d'entretiens spécifiques qui possèdent leur cohérence et leur pertinence propre. Je ne vais donc pas chercher dans les lignes qui suivent à « monter en généralité » sur la base de ces deux seules pépites, ce serait faire offense à la démarche scientifique et aux exigences que l'on attend d'un chercheur quand il exploite des données qualitatives. Je compte en revanche m'efforcer de tirer quelques fils d'analyse qui me paraissent significatifs pour alimenter une réflexion sur le travail de recueil de données auprès des enfants et adolescents.

« Ils ont un espèce de machin pour mettre le truc à la carte »

Dans le premier extrait d'entretien, si l'on met de côté l'aspect à première vue un peu circulaire, industriel, impersonnel et vide de sens (« *on prend des livres* », « *on les rapporte* », « *on les reprend* » ; « *ils nous donnent des livres* », « *on les dépose en bas* », « *ils les remontent* »), on s'aperçoit vite que le jeune garçon que j'interviewe a bien perçu l'essentiel de ce qui est en jeu quand on est inscrit dans une bibliothèque municipale. Il a notamment bien compris l'aspect procédurier du service d'emprunt de documents, sachant que le droit d'usage qui lui est offert par la collectivité où il réside (l'inscription est gratuite dans le réseau) et qu'il revendique et met en pratique est assujéti au fait de posséder une carte d'abonné à son nom (très fier, il me la montrera d'ailleurs en cours d'entretien) : « *on a des cartes* », « *on prend des cartes* », « *on veut des livres avec des cartes* ». La bibliothèque est un service public culturel ouvert au plus grand nombre qui permet de mutualiser des biens et des services : l'institution a notamment pour mission d'organiser la rotation des collections pour en faciliter le partage au sein de la population (« *après ils les remontent, et puis après, on les reprend* »). La socialisation précoce des enfants au fonctionnement des bibliothèques - assurée dans notre exemple par une fréquentation familiale, plus précisément maternelle - se révèle donc tout à fait efficace. S'il y a confusion entre la sphère publique non commerciale et le monde de l'économie marchande (: « *on va à l'espèce de caisse, on donne la carte, ils ont un espèce de machin pour mettre le truc à la carte* »...), c'est sans doute parce que l'univers symbolique de référence le plus familier est celui du supermarché où il est nécessaire de passer à la caisse pour obtenir quelque chose (un autre rôle et un autre droit dont il a fallu faire l'apprentissage : celui de consommateur et de client). Il faut préciser ici en effet que « *l'espèce de machin pour mettre le truc à la carte* » n'est autre que la douchette numérique qui permet de lire des code-barres pour assigner les livres empruntés à un compte-lecteur ; la confusion est par conséquent tout à fait sensée, elle est d'ailleurs très fréquente également chez les adultes.

Pendant longtemps, on a considéré que les enfants ne faisaient pas de bons informateurs. On parlait à leur place plutôt que de les inviter à s'exprimer par eux-mêmes. C'est non seulement leurs discours qui faisaient l'objet d'une forme de déconsidération (« ils ne savent pas bien », « ils ne sont pas en mesure de développer une pensée réflexive », etc.), mais aussi leurs pratiques qui étaient souvent dévaluées à l'aune des pratiques adultes. L'adultocentrisme est une toile de fond avec laquelle il faut toujours composer et dont il faut se méfier. La chercheuse Anne Cordier donne un bel exemple de ce biais méthodologique quand elle brocarde la propension de certains observateurs à essentialiser le phénomène adolescent : « Pourquoi donc fondre en un seul portrait aux allures injonctives l'adolescent », écrit-elle à propos de nombreux discours plus ou moins savant sur la culture numérique des jeunes, « *il est poli, il porte sa clé USB au cou... là où on ne le fait pas pour l'adulte, auquel on reconnaît les spécificités biographiques, sociales, culturelles, économiques, etc. ?* » (Anne Cordier, *Grandir connectés. Les adolescents et la recherche d'information*, C et F Edition, 2015, p. 100). Les témoignages des enfants et des adolescents sont parfois déconcertants, c'est un fait, ils sont loin pour autant d'être dépourvus de sens et ne méritent pas la déconsidération dont ils font parfois l'objet. Dans la même enquête sur l'usage des sections jeunesse en bibliothèque, je me souviens d'une petite fille de 5 ans à laquelle je demandais comment elle avait procédé pour trouver l'ouvrage de la série *Petit ours brun* qu'elle tenait entre les mains et qui m'avait répondu sur le ton de l'évidence : « *Ben, j'ai couru partout, et puis après j'ai trouvé !* » ; sa réponse dans un premier temps m'avait paru manquer de logique, j'ai compris ensuite que c'était ma question qui était déplacée (*adultocentrée*) : elle ne cherchait pas de livres dans cet espace codé et organisé par des adultes, elle prenait tout simplement ce

qu'elle trouvait (« je cherche ce que je trouve », disent justement certains usagers confrontés à des situations d'hyperchoix). Reste donc, comme on le voit, à mettre en place les bons dispositifs de production et recueil de parole des enfants et des adolescents et surtout à trouver les bonnes clés de compréhension ...mais c'est le problème des chercheurs, pas celui de leurs sujets d'étude.

« J'ai l'impression que ça m'a un peu impressionnée »

Le second extrait d'entretien, à l'inverse, met en scène quant à lui un sentiment « d'inexpertise » tout à fait révélateur. Il est d'autant plus intéressant que le profil social de la jeune femme interviewée pourrait au contraire laisser penser que la socialisation au monde de la bibliothèque est beaucoup plus avancée : c'est une fille, elle est en terminale, inscrite dans une filière littéraire, soit trois bonnes raisons, *a priori*, pour se sentir à l'aise dans une bibliothèque ou du moins pour cacher le fait à un enquêteur qu'on ne s'y sent pas du tout à l'aise. IL faut rappeler que le genre, le niveau de diplôme et surtout la filière d'étude figurent parmi les variables sociologiques qui permettent d'expliquer la fréquentation des bibliothèques ; sachant toutefois que l'origine sociale et surtout le niveau d'engagement dans les pratiques de lecture viennent compléter la liste des variables explicatives et que nous ne disposons pas de ces indications pour l'exemple cité. Ma seconde remarque porte sur la capacité à témoigner de manière franche que l'on rencontre souvent chez les enfants et les adolescents quand on les met en confiance (en plus de cette faculté à percevoir et à dire des enjeux symboliques importants pour soi : « *Il fallait que je bosse donc je suis venue, pas le choix.* ») Deux thématiques sont en effet rappelées, et même presque martelées, dans ce deuxième extrait d'entretien : l'interviewée « ne connaît pas », « ne sait pas », et elle est grandement impressionnée par le contexte dans lequel elle est plongée (: « *je ne connaissais pas* » ; « *je ne savais pas trop comment ça allait se passer* » ; « *je ne savais pas si je pouvais* » ; « *je ne savais même pas qu'il y avait un deuxième étage* » ; « *je ne savais pas qu'il y avait un espace adulte* » ; « *je ne savais pas où aller vu qu'il y avait plusieurs portes* » ; « *j'appréhendais* » ; « *c'est un peu impressionnant. J'ai l'impression que ça m'a un peu impressionnée* » ; « *ça m'a impressionnée, c'est là que je me suis dit : "c'est beaucoup plus moderne"* »). C'est ici qu'il est utile revenir sur certains aspects méthodologiques du travail de production de données, notamment sur la technique de l'entretien qualitatif, mais aussi sur la posture des enquêteurs face aux enfants et aux adolescents. L'entretien qualitatif, qu'il soit semi directif, compréhensif ou d'explicitation (trois techniques d'entretien très ouvertes, respectueuses de la parole des personnes interviewées et qui ne passent pas les sujets étudiés au filtre d'un tamis conceptuel et lexical exogène), permet d'installer un climat de confiance et surtout de bien comprendre ce qui est dit, voire parfois d'atteindre, *via* des relances appropriées de la part de l'intervieweur, ce qui n'est que suggéré. Les méthodes qualitatives permettent aux chercheurs d'effectuer un double travail de traduction : du monde des adultes vers le monde des enfants et du monde des enfants - ou plus généralement des jeunes - vers celui des adultes. Quand ce travail de traduction n'est pas fait, on risque de prendre pour argent comptant des données qui reposent pourtant sur des malentendus : c'est le cas pour certaines enquêtes quantitatives par questionnaires réalisées auprès des enfants et des adolescents.

Au-delà des aspects strictement méthodologiques qui sont prioritairement utiles aux chercheurs pour produire de bonnes données, il faut préciser que cette bienveillance et ce souci d'autrui auxquels je fais allusion doivent s'appliquer également au travail d'interprétation et par la suite de communication des données. Le risque est grand on l'a déjà dit de passer du regard amusé et complice - voire critique au sens positif du terme -, à la moquerie pure et simple ou à la caricature (« l'ado », « le digital natif », etc.). Les chercheurs (adultes) ont une responsabilité énorme vis-à-vis de leurs sujets (jeunes), ils doivent aussi contrôler et anticiper autant que faire se peut les formes de réceptions erronées auxquelles leurs analyses peuvent donner lieu. J'ai pu faire l'expérience de ce problème alors que je lisais et commentais le second extrait d'entretien auprès d'une assemblée de bibliothécaires dans une journée d'étude : j'avais tellement insisté au cours de ma lecture sur les références liées au fait d'être impressionné (notamment cette formule tautologique que je continue à trouver d'une grande force : « *j'ai l'impression que ça m'a impressionnée* »), qu'une jeune bibliothécaire jeunesse a cru que je moquais de mon interviewée, ce qu'elle m'a vertement reproché. Mon insistance n'avait pourtant pas

pour objectif de critiquer le manque d'assurance d'une élève de terminale de série L face à la bibliothèque municipale (ou le fait qu'elle en avait une image ringarde au début du XXI^e siècle : « *c'est là que je me suis dit : "c'est beaucoup plus moderne"* »), mais au contraire de nous interroger nous, professionnels des bibliothèques (je suis en poste dans une bibliothèque publique), pour comprendre pourquoi aujourd'hui une jeune femme de 17 ans peut se trouver aussi démunie face à une institution culturelle qui a théoriquement dans son programme et ses missions le fait de devoir la protéger et l'accueillir sans réserve. « *Je me suis installée dans un coin où il n'y avait pas trop de monde* » : cette dernière citation où perce un écho de violence symbolique (auto exclusion de celui ou celle qui pourtant a sa place ; « exclus de l'intérieur », comme disent les sociologues) m'incite à penser que le chemin est encore long pour réduire la distance entre certains jeunes et certaines de nos institutions, ce qui rend indispensable le fait de bien les questionner, bien les écouter et bien les comprendre.

Christophe Evans
Février 2016