

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire DCB / Janvier 2010

**Repenser la médiation culturelle en
bibliothèque publique : participation
et quotidienneté**

David Sandoz

Sous la direction de Bernard Huchet
Chef du service de Documentation normande et Patrimoine à la
bibliothèque de Caen

Remerciements

Mes remerciements vont à Bernard Huchet, mon directeur de mémoire, à Geoffroy Martarelli, ainsi qu'à celles qui, par leurs relectures et leurs conseils, ont fortement contribué à ce travail.

Résumé :

La médiation est couramment invoquée pour répondre aux questions de légitimité : légitimité de la bibliothèque, de la prescription qu'elle opère, du travail des bibliothécaires. Ces questions deviennent cruciales à l'heure du constat du relatif échec de la démocratisation culturelle et au moment où les modalités de l'accès à la culture sont profondément transformées par l'avènement du numérique. Pourtant la médiation reste souvent impensée. À partir d'une analyse de sa mise en œuvre concrète en bibliothèque, de ses obstacles et de ses limites, nous proposons des pistes pour développer une nouvelle forme de médiation à la fois quotidienne et participative.

Descripteurs :

Médiation en bibliothèque*

Bibliothèques municipales - Activités culturelles

Politique culturelle - Bibliothèques - France

Diffusion de la culture - Démocratisation de la culture

Services publics - Participation des citoyens

Animation socio-culturelle - Médias - Participation des citoyens

Abstract :

One often refers to mediation in order to meet the requirements of legitimacy : the legitimacy of a library, of the prescription it delivers, of the librarian's work. These questions are critical in these days when cultural democratisation is admittedly a relative failure and when the modes of accession to culture are deeply transformed by the emergence of digitizing. And yet, mediation is often left unthought of. Relying on an analysis of an actual implementation in a library, including its impediments and limitations, we propose guidelines to the development of a new form of daily and participative mediation.

Keywords :

Public libraries - Information literacy

Public Libraries - Cultural activities

Cultural policies -Libraries - France

Culture diffusion

Public utilities - Citizen participation

Cultural animation - Mass media - Citizen participation

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Table des matières

INTRODUCTION	9
I- POURQUOI REPENSER LA MÉDIATION ?	11
A- UN ENJEU ESSENTIEL : LA MÉDIATION COMME CONDITION DE LÉGITIMITÉ DE L'EXISTENCE DES BIBLIOTHÈQUES AUJOURD'HUI.....	11
1- <i>La démocratisation culturelle : le constat d'un relatif échec.</i>	11
2- <i>Internet, « l'avènement de la bibliothèque »</i>	12
3- <i>Le modèle des services, forces et limites</i>	14
B- LA MÉDIATION: ANALYSE D'UN CONCEPT FLOU	16
1- <i>Bref aperçu historique de la médiation en bibliothèque</i>	17
2- <i>Un concept flou, premières distinctions</i>	18
3- <i>Tout en bibliothèque est-il médiation ? Les limites de la médiation</i>	20
C- LA MÉDIATION CULTURELLE : SUSCITER LE DÉSIR OU VISION PATERNALISTE DE L'ACCÈS À LA CULTURE ?	22
1- <i>La médiation culturelle à l'épreuve de la crise de la légitimité culturelle</i>	22
2- <i>La médiation, moteur de désir ?</i>	24
3- <i>Rejeter la médiation ?</i>	25
II- COMMENT REPENSER LA MÉDIATION ?	27
A- ANALYSE DE L'EXISTANT ET DE SES FAIBLESSES.....	27
1- <i>Typologies de la médiation culturelle en bibliothèque</i>	27
2- <i>Médiation en ligne : paradoxes et limites</i>	30
3- <i>Les limites de la médiation culturelle événementielle telle qu'elle existe</i>	31
B- LES FORMES D'UNE MÉDIATION REPENSÉE	34
1- <i>Une médiation au quotidien en bibliothèque</i>	34
2- <i>Un paramètre essentiel : la participation</i>	35
3- <i>L'exemple d'une mise en œuvre concrète</i>	36
4- <i>Quelques exemples et pistes de dispositifs novateurs</i>	38
C- UNE NOUVELLE FORME DE MÉDIATION SUSCEPTIBLE D'ÉVEILLER CERTAINES CRITIQUES	40
1- <i>La participation des usagers revient-elle à une politique de la demande ?</i>	40
2- <i>Autogestion et rapports horizontaux : une utopie</i>	41
3- <i>Les difficultés concrètes de gestion des usagers participants</i>	43
III- QUELLES STRATÉGIES ENVISAGER POUR LA METTRE EN PLACE ? ..	45
A- LES FACTEURS DE RESISTANCE	45
1- <i>La conception traditionnelle des agents publics en France</i>	45
2- <i>La culture professionnelle en bibliothèque</i>	46
3- <i>Une nouvelle conception du métier de bibliothécaire</i>	48
B- SUR QUELS ÉLÉMENTS JOUER POUR FAIRE ÉVOLUER LES RELATIONS DE SERVICE : ANALYSE DE LA SERVUCTION.....	49
1- <i>Les éléments du système de prestation de service</i>	49
2- <i>Sur quels éléments agir pour assurer une médiation quotidienne et participative ?</i>	51
3- <i>Une condition de réussite essentielle : la question de la domination</i>	53
C- QUELLE ORGANISATION INTERNE METTRE EN PLACE POUR FAVORISER LA MÉDIATION ?	55
1- <i>Externaliser la médiation, recruter des médiateurs ?</i>	55

2- <i>Pour favoriser la médiation : quel organigramme ?</i>	56
3- <i>La question du personnel : les ressources humaines</i>	58
CONCLUSION	61
BIBLIOGRAPHIE	63
I- MONOGRAPHIES ET TRAVAUX D'ÉTUDE	63
II- ARTICLES.....	66
III- BLOGS PROFESSIONNELS	67

Introduction

À l'heure où l'avènement du numérique transforme et démultiplie les modalités d'accès au savoir et à la culture et à l'heure du constat du relatif échec de la diversification des publics, la bibliothèque est traversée de tensions profondes touchant à la question de sa légitimité. Légitimité de la mission de démocratisation culturelle, légitimité de la sélection et de la prescription qu'elle opère, légitimité des hiérarchies qui fondent ces sélections, enfin, légitimité du bibliothécaire face au public.

Cette réflexion se portera sur les bibliothèques publiques : rares lieux ouverts à tous, ces dernières jouent un rôle culturel, social et politique essentiel. Ayant vocation à être au service d'une communauté particulière, elles rassemblent en leur sein les fractures et les tensions de notre société et ont à répondre à des demandes et des besoins parfois antagonistes. Elles sont ainsi au cœur des difficultés soulevées par la revendication et la mise en œuvre de l'idéal de démocratisation culturelle.

Le modèle de bibliothèque est en pleine mutation, Il devient donc nécessaire de repenser le métier. Internet et les collections en libre accès rendent possible un accès direct au savoir et aux œuvres sans passer par le bibliothécaire. Paradoxalement, cette désintermédiation conduit à l'affirmation de la fonction de médiation comme nouvelle source de légitimité pour les bibliothèques. Cette fonction reste pourtant largement impensée. Le concept est flou et tend à englober l'ensemble des activités bibliothéconomiques, ce qui rend toute réflexion inopérante. Il faudra donc circonscrire précisément le champ de la médiation afin de clarifier cette notion complexe qui se trouve à la croisée du culturel et du social.

La médiation elle-même n'échappe pas aux problèmes de légitimité rencontrés par la bibliothèque. Bien au contraire, elle cristallise les tensions, ce qui fragilise sa mise en œuvre sur le terrain. La bibliothèque peut-elle se contenter d'une médiation culturelle événementielle, le plus souvent externalisée ? Alors que l'objectif de démocratisation culturelle est lui-même remis en cause, les bibliothécaires ont parfois du mal à légitimer leur fonction de prescripteur. Or, la médiation peut-elle se penser en dehors de tout travail de prescription et de sélection ? Dans un contexte de crise de la légitimité culturelle, comment échapper aux difficultés rencontrées par la médiation verticale ? Cette dernière est-elle encore un modèle pertinent pour la bibliothèque ? L'enjeu sera donc de penser une forme de médiation qui dépasse les limites inhérentes à la médiation événementielle et échappe aux problèmes de légitimité culturelle.

Enfin, une réflexion sur la médiation ne peut faire l'économie de la question de son application pratique. Si la médiation est soumise à des difficultés symboliques, sa mise en œuvre se heurte aussi à des difficultés concrètes et n'est pas sans susciter réticences et résistances de la part des bibliothécaires. Elle implique le développement de nouvelles compétences et une mutation du métier. Ces changements doivent être suscités et accompagnés. Ils supposent aussi la mise en place d'une organisation du travail qui convienne à leurs mises en œuvre.

Au travers du sens et de la place accordés à la médiation, c'est la position de la bibliothèque face aux inégalités d'accès à la culture qui est en jeu, ainsi que sa place dans la nouvelle société de la connaissance.

I- Pourquoi repenser la médiation ?

A- UN ENJEU ESSENTIEL : LA MÉDIATION COMME CONDITION DE LÉGITIMITÉ DE L'EXISTENCE DES BIBLIOTHÈQUES AUJOURD'HUI.

1- La démocratisation culturelle : le constat d'un relatif échec.

Depuis quarante ans, les bibliothèques françaises se sont modernisées. Les collections se sont diversifiées, elles ont pris place dans des bâtiments nouveaux ou rénovés, plus spacieux, plus conviviaux, ouverts sur l'extérieur et offrant à la lecture publique une réelle lisibilité dans l'espace urbain. Par certains aspects, le modèle de la médiathèque a été un succès : l'image des bibliothèques s'est rajeunie et la fréquentation a augmenté¹. Pourtant, le modèle de la médiathèque fondé sur l'impératif de démocratisation culturelle tel qu'il est défini par Malraux : « rendre accessible au plus grand nombre les œuvres capitales de l'humanité et favoriser la création des œuvres de l'art et de l'esprit qui l'enrichissent » exige non seulement un élargissement mais aussi et surtout une diversification des publics. Il s'agit de faire venir en bibliothèque ceux qui n'y viennent pas, ceux qui par ailleurs, n'ont pas ou peu accès aux biens culturels. De nombreuses études ont permis de constater que l'élargissement des publics s'est fait surtout en faveur des classes moyennes.

Les causes de cet échec ne sont pas toutes imputables aux bibliothèques. Les racines de l'exclusion culturelle sont sociales et économiques. Pourtant la bibliothèque aussi peut exclure. Comme le rappelle Martine Poulain :

« Contrairement à cet "illusionnisme social " qui croit que chacun bénéficie de façon identique de l'existence d'institutions culturelles, contrairement à cet illusionnisme qui penserait qu'il suffit de créer partout des bibliothèques pour qu'elles s'ouvrent à tous, l'état de fait veut que l'on ait envie d'entrer là où on a repéré un univers proche, familier de ses intérêts et de ses préoccupations »²

En représentant pour certains l'image d'une altérité complexe et angoissante dans laquelle on ne retrouve rien de connu, de familier, la bibliothèque se met en contradiction avec sa mission essentielle : rendre accessible à tous la culture et le savoir. Or, c'est bien cet objectif de démocratisation et d'émancipation qui inscrit les

¹ Même si, au regard des moyens mis en œuvre on peut regarder cet élargissement comme insuffisant. De 1973 à 1995, les moyens de la lecture publique ont doublé alors que le pourcentage des inscrits n'est passé que de 13 à 18%. Cf : BERTRAND, Anne-Marie. « Accueillir les absents ». In *Congrès de l'ABF, Nantes, 2007* [en ligne]. Format PDF. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1507>>

² POULAIN Martine, « Usages en bibliothèque publique », dans *Pour une sociologie de la lecture*. Éd. Du Cercle de la Librairie, 1988.

bibliothèques au cœur des politiques publiques et qui fait de la fréquentation publique un outil de légitimation. Aucun projet ne peut aujourd'hui trouver sa légitimité en dehors de ce registre démocratique. Cet objectif est d'ailleurs revendiqué par les bibliothécaires, comme le dit Dominique Arot :

« Les bibliothécaires (ils n'en ont pas le monopole) sont habités par la conviction que l'écrit, qu'il soit littéraire, documentaire, ou informatif - et donc le livre - est un instrument de construction de soi, d'intelligence et de maîtrise du monde et donc une source de liberté »³

L'échec de la démocratisation culturelle a donc conduit à une remise en cause intériorisée par les bibliothèques. À cela s'est ajoutée la confusion apportée par la politique de démocratie culturelle promue par Jack Lang. En effet, la démocratie culturelle officialise une certaine remise en cause de la légitimité culturelle par le fait qu'elle conteste les hiérarchies entre différentes formes d'expressions artistiques. En ce sens, elle problématise la définition même de la démocratisation culturelle car elle questionne le contenu de ce qui est à démocratiser. Elle est en effet accompagnée d'un discours critique qui remet en cause les sources de légitimations culturelles elles-mêmes⁴.

Cette « crise intériorisée de la démocratisation culturelle » a conduit les médiathèques à concentrer une partie de leurs efforts sur les publics exclus, appelés souvent pudiquement « publics empêchés ». Cela n'a pourtant pas suffi à diversifier de manière satisfaisante le public. Il devient donc nécessaire de penser une nouvelle forme de rapport au public qui favorise, à une plus grande échelle, l'appropriation de la bibliothèque par ses usagers et participe à lutter contre l'exclusion culturelle.

Avant de poursuivre, il est nécessaire de tempérer ce constat assez sombre. Si cet échec est fortement intériorisé par les professionnels des bibliothèques, ces dernières jouissent pourtant d'une reconnaissance populaire que beaucoup d'établissements pourraient leur envier : 80% des Français considèrent qu'elles sont utiles à tous et 20% à quelques uns seulement⁵.

2- Internet, « l'avènement de la bibliothèque ».

La mission essentielle de la bibliothèque est de donner accès au savoir, or elle se trouve confrontée à une modification fondamentale de cet accès. Nous assistons en effet à un changement de « galaxie ». Nés dans la « galaxie Gutenberg »⁶, créée par l'avènement de la presse en occident, nous entrons dans la « galaxie Internet »⁷. Il est impossible d'analyser ici de manière exhaustive les modifications que cela implique en termes d'accès et de définition du savoir lui-même⁸. L'analyse se concentrera d'abord sur deux points en lien direct avec les bibliothèques, la reproduction sans perte et l'accessibilité, pour ensuite se consacrer à une nouvelle forme de médiation sur Internet rendue possible par les outils du Web 2.0.

³ AROT Dominique, « Les valeurs professionnelles du bibliothécaire », *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 1, 2000.

⁴ Cet aspect sera étudié plus en détail par la suite.

⁵ MARESCA Bruno, EVANS Christophe, GAUDET Françoise (collab.), *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bpi/Centre Georges Pompidou, 2007.

⁶ MAC LUHAN Marshall. *La galaxie Gutenberg : la genèse de l'homme typographique*. Montréal : Éditions HMH, 1967, 428 p.

⁷ CASTELLS Manuel, *La galaxie Internet*. Paris : Fayard, 2001.

⁸ Sur ces questions, cf. : RIFKIN Jeremy, *L'âge de l'accès. La nouvelle culture du capitalisme*. Paris, La Découverte, 2005.

Le numérique rend gratuite, ou presque, la reproduction des contenus et cela sans aucune perte de qualité. La copie de la copie est absolument identique à l'original et les progrès techniques font que le coût des supports d'enregistrement devient quasiment nul au regard du coût des biens culturels sous leur forme physique. Ainsi, sur un disque dur coûtant une centaine d'euros, il est possible de stocker des milliers d'albums musicaux et des dizaines de milliers de livres. Le prêt, modalité quasi exclusive (en dehors de la consultation sur place) de mise à disposition des documents offerte par la bibliothèque, est donc remis en cause.

On pourrait objecter qu'il faut d'abord que ces contenus soient accessibles pour qu'ils soient copiables. Or, Internet, le réseau, rend les contenus numériques largement accessibles⁹ de chez soi, sans se déplacer. Les questions juridiques et éthiques relatives au respect du droit d'auteur et des droits voisins qui peuvent limiter l'accès aux contenus culturels ne seront pas développées ici, car d'une part elles n'entrent pas dans le champ de cette réflexion, et d'autre part, elles sont de fait bien souvent contournées par l'usage courant des internautes.

Pour Patrick Bazin, directeur de la bibliothèque municipale de Lyon, *"Internet est l'avènement de l'histoire des bibliothèques"*, car l'accès à l'information y est libre et gratuit. On pourrait tempérer cette affirmation. En effet, si l'information et le savoir sont très largement accessibles, tout n'est pas gratuit sur internet. En changeant de galaxie on passe de l'âge de la pénurie à l'âge de l'abondance. Ce qui devient précieux ce ne sont plus les contenus mais le temps : le temps passé à chercher les informations pertinentes, le temps gagné par des moyens permettant de se repérer dans l'abondance de l'offre. Comme le dit Jeremy Rifkin, la valeur n'est plus dans le contenu mais dans l'accès¹⁰.

Cela entérine une modification fondamentale de la fonction des bibliothèques. Celles-ci ne peuvent plus se limiter à mettre à disposition des œuvres et des contenus puisqu'Internet le fait et le fera mieux qu'elles. Il faut donc penser les bibliothèques en termes d'accès plus que de collections ou de contenus. Ce qui conduit naturellement à la problématique de la médiation. Mais, dans ce domaine aussi Internet bouleverse les usages, en particulier avec le Web 2.0.

Le Web 2.0 désigne les technologies et les usages du *World Wide Web* qui permettant aux internautes d'interagir simplement à la fois avec le contenu des pages mais aussi entre eux, créant ainsi le Web social¹¹. Cela modifie radicalement les modalités traditionnelles de la médiation et de la prescription. Dans la presse papier et sur le Web 1.0, les prescripteurs sont les journalistes, les critiques, les rédacteurs de sites internet. Avec le Web 2.0, la prescription et la médiation deviennent horizontales. La possibilité de donner son avis, de « poster » des commentaires ou une note, de « tagger » des contenus¹², de partager des signets, des liens ou des flux RSS, fait de chacun un médiateur. Lorsque l'on cherche des informations sur un film afin de savoir s'il pourrait nous plaire, les notes et les commentaires d'internautes priment alors souvent sur les critiques professionnelles.

De fait, avec le Web 2.0, la prescription passe de moins en moins par les acteurs traditionnels et de plus en plus par les pairs. C'est la modalité même de la médiation culturelle en bibliothèque qui se trouve interrogée voire remise en question.

⁹ La « fracture numérique » est bien réelle mais, d'une part elle tend à se résorber et, d'autre part, elle a peu d'effet sur la problématique générale de l'évolution globale de l'accès au savoir.

¹⁰ RIFKIN Jeremy, op. cit.

¹¹ Le Monde Informatique, n°1139

¹² C'est-à-dire d'associer librement des mots clés à des contenus.

Internet et le Web 2.0 peuvent alors être perçus comme des concurrents déloyaux des bibliothèques. Les moyens à leur disposition sont sans commune mesure avec ceux d'une bibliothèque publique mais surtout ils échappent aux contraintes légales et administratives qui brident l'action culturelle en bibliothèque¹³. Cependant, ce nouveau média peut aussi être regardé comme un aiguillon salvateur qui impose de repenser le fonctionnement de nos bibliothèques pour les adapter à ces nouvelles modalités d'accès aux contenus culturels tout en conservant leurs atouts: une inscription dans un territoire donné, un espace qui permet des rencontres autour des œuvres, du personnel investi. Par ailleurs, la médiation purement horizontale ne suffit pas pour se retrouver efficacement et rapidement dans le foisonnement de l'offre. Or, dans une économie de l'abondance où le temps est précieux, il faut avoir les moyens de bien choisir et de trouver rapidement ce que l'on cherche. Les bibliothèques, mieux organisées, plus rigoureuses et surtout plus fiables ont donc encore un rôle à jouer.

« La bonne nouvelle, c'est que dans ces mutations, nous, bibliothécaires et assimilés, sommes loin de "perdre" les valeurs essentielles de notre culture professionnelle, c'est à dire la conscience d'avoir un rôle à la fois en termes d'information de formation et de culture, soit d'un point de vue culturel en termes de "passeurs", soit d'un point de vue plutôt informationnel en termes "d'assistant à la recherche de l'information". D'ailleurs une des valeurs essentielles liée à l'économie de l'abondance repérée par Chris Anderson lui-même devient : la trouvabilité. C'est-à-dire la capacité à rendre visible une copie, une œuvre... Dans un océan de données, nous paierons pour les outils ou les personnes qui vont rendre visible ou trouvable ce que l'on cherche. Les éditeurs, critiques, labels ont encore un rôle à jouer. »¹⁴

Enfin, les bibliothèques sont souvent les seuls lieux d'accès gratuit et de formation aux TIC. Ainsi, 75% des bibliothèques américaines sont les seuls lieux publics d'accès gratuit à internet, et offrent des formations aux TIC¹⁵.

3- Le modèle des services, forces et limites

Deux cheminements différents – l'échec de la démocratisation culturelle et l'étude de l'impact d'Internet sur l'accès au savoir – conduisent au même constat : la bibliothèque ne peut se limiter à mettre à disposition des œuvres.

Construire un fonds documentaire, l'organiser rationnellement, mettre à disposition du public des outils de recherche performants ne suffit plus. Cela apparaît d'ailleurs concrètement dans le fait que cette mission traditionnelle des bibliothèques n'est plus suffisante pour légitimer les dépenses à engager, lors de négociations avec les élus. La légitimité des bibliothèques, en particulier des bibliothèques publiques, ne vient plus de la qualité de leur fonds mais de celle du service rendu.

La bibliothèque est donc passée, comme le dit Bertrand Calenge¹⁶, du modèle de « production-distribution », dans lequel ce qui est premier est la constitution d'une

¹³ Un exemple parmi d'autres, la complexité des droits de projection individuelle ou en groupe des vidéogrammes.

¹⁴ <http://www.bibliobsession.net/2008/03/19/bibliotheques-passer-de-lere-logistique-a-lere-de-la-mediation/>

¹⁵ TOUITOU Cécile. « Un rapport américain sur l'offre numérique dans les bibliothèques : quelques informations pour éclairer notre offre ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, n°3, pp.49-52. [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 27 août 2009.

¹⁶ CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p.

collection, au modèle de la politique de « servuction » : s'attacher à procurer à des segments de public l'information qu'il désire. Ce qui alors est premier c'est la création de services en fonction des besoins du public, cela précède l'acquisition d'outils documentaires. Les célèbres « guichets du savoir » de la bibliothèque municipale de Lyon ou « bibliosés@me », piloté par la BPI, peuvent être considérés comme une sorte d'aboutissement de ce modèle des services.

L'analyse que propose B. Calenge est intellectuellement enthousiasmante. Il propose de décrire la bibliothèque comme un système fondé sur une finalité : la transaction.

« La transaction peut être définie comme la transmission par la bibliothèque à l'utilisateur de l'information¹⁷ contenue dans les documents sélectionnés par la bibliothèque. »¹⁸

« (...) la transaction représente le service rendu essentiel de la bibliothèque, essentiel parce qu'il correspond à l'objectif de l'institution (...) »¹⁹

« Le système de la bibliothèque, orienté vers son objectif de transaction documentaire, met en jeu des processus de services, plus qu'il ne crée "des" services identifiés. Un service fonctionnel particulier ne peut jamais être qualifié de service bibliothécaire en tant que tel, il n'est analysable qu'une fois replacé dans les processus de service animant la collection en direction des publics. Réaliser une exposition ne relève pas en soi de la bibliothéconomie, pas plus qu'offrir au public des accès aux ressources d'Internet. »²⁰

La force de ce modèle est qu'il permet de donner sens, de légitimer l'ensemble des services que propose la bibliothèque en fonction d'une finalité unique, la transaction. Or, cette transaction revient à la mission essentielle de la bibliothèque telle que définie plus haut : rendre accessible à tous la culture et le savoir au travers de ressources documentaires. La finalité de la bibliothèque n'est pas la constitution d'un fonds mais « un fonds rendu vivant par l'usage »²¹.

Si le modèle intellectuel présenté par B. Calenge est difficilement critiquable, ses applications soulèvent néanmoins un certain nombre de problèmes et de limites²². La première limite concerne l'articulation entre public et collection, la seconde concerne la prise en compte réelle du public.

Concernant le rapport entre le public et les collections, l'application concrète du modèle des services conduit à deux tendances distinctes : d'une part, la bibliothèque s'hybridant vers la fonction de documentation (« guichets du savoir » et autres services de Questions/Réponses), d'autre part, la bibliothèque comme lieu de convivialité. Or, la bibliothèque ne peut se réduire, ni à un centre de documentation, ni à un centre culturel.

¹⁷ Le mot « information » est compris au sens large : « (...) tous les textes, les images et sons, répondant aux besoins de culture, de documentation, de loisir et de formation des publics les plus variés, au-delà de l'information objectivée strictement utilitaire. », Ibid, p.171

¹⁸ Ibid. p. 70

¹⁹ Ibid. p.71

²⁰ Ibid. p.72

²¹ Ibid. p. 72

²² Précisons donc que c'est n'est pas le modèle présenté par Bertrand Calenge qui est critiqué ici mais les applications concrètes du modèle des services et leurs dérives.

La bibliothèque ne peut être un simple centre de documentation²³. En effet, « rendre accessible au plus grand nombre les œuvres capitales de l'humanité » ne peut se limiter à répondre aux besoins documentaires exprimés par le public comme cela a été montré au travers de l'analyse de la démocratisation culturelle. Développer un service individualisé qui réponde à des demandes particulières peut faire partie des missions de la bibliothèque. Pour autant, sa mission essentielle semble être d'offrir, à tous, une ouverture sur l'ensemble de la culture et du savoir.

De même, la bibliothèque ne peut être un simple lieu de convivialité culturelle au risque de perdre son identité : « (...) la sélection des ressources et leur agencement dans un ensemble organisé demeurent les fonctions premières de l'établissement, les fondements de son identité. »²⁴. En effet, la bibliothèque a-t-elle encore une raison d'être sans ses collections structurées, qu'elles soient physiques ou numériques ? Comment pourrait-elle exercer une médiation entre deux éléments, les collections et le public, si le premier élément n'existe plus ? Cela prouve donc que s'intéresser à la médiation culturelle n'implique pas de se désintéresser des documents mis à disposition par la bibliothèque, qu'ils soient sous forme de stock ou de flux.

La seconde limite de l'application du modèle des services concerne la prise en compte des publics et de leurs besoins. En effet, cette dernière, bien qu'essentielle, reste encore insuffisante du fait de la verticalité de l'organisation. Les bibliothécaires analysent le public en le segmentant, de façon à satisfaire la diversité des besoins. Cette méthode permet une meilleure prise en compte des publics mais reste soumise aux limites de la capacité d'analyse des professionnels et de leur connaissance réelle de ces publics : fréquentant/non fréquentant, de différents quartiers, différentes classes sociales, différentes communautés. Ainsi, la représentation du public par les bibliothécaires est souvent celle des passages aux bureaux de prêt. On évalue donc moins bien les séjournants²⁵. Il serait intéressant d'utiliser une autre méthode qu'une analyse faite par des professionnels pour prendre en compte la diversité des publics et des besoins. Une piste pourrait être de permettre à ses publics de participer à la constitution de l'offre de services de la bibliothèque.

B- LA MÉDIATION: ANALYSE D'UN CONCEPT FLOU

À partir du constat assumé d'une crise de la légitimité culturelle et du changement radical du rapport au savoir instauré par Internet, il semble donc intéressant de repenser la fonction de médiation des bibliothèques. Cela afin d'éviter qu'elles ne s'hybrident soit en centres documentaires répondant seulement à des besoins particuliers, soit en centres culturels conviviaux au risque de perdre leur identité.

²³ L'hybridation de la bibliothèque vers un centre de documentation a pourtant un aspect très positif en cela qu'elle suppose de la part des bibliothécaires un travail sur les contenus et non plus seulement un rapport technicisé aux contenants.

²⁴ BERTRAND Anne-Marie (coord.), BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine, et al., *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presse de l'Enssib, 2008.

²⁵ MARESCA Bruno, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*. Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2007.

1- Bref aperçu historique de la médiation en bibliothèque

Historiquement, les bibliothèques savantes étaient destinées à un public d'érudits. La « médiation » consistait alors à indexer et classer les ouvrages et à aller chercher les ouvrages qui n'étaient pas directement accessibles au public.

Après la seconde guerre mondiale, il y a en France d'un côté les bibliothèques savantes et de l'autre, « (...) *les bibliothèques populaires, innombrables (au sens propre) [qui] végètent au gré du militantisme et du bénévolat de leurs animateurs* »²⁶. Ces dernières, très prescriptives, proposent au public des documents soigneusement sélectionnés et ne permettent pas l'autonomie intellectuelle et l'ouverture culturelle de ce dernier. Un rapport ministériel de 1948 sur l'état de la lecture publique en France constate :

« Notre pays, qui est très certainement un de ceux qui possèdent les bibliothèques les plus riches du monde, est donc aussi un de ceux où le livre est le plus inaccessible à la masse (...). En 1945, la grande majorité de nos bibliothèques municipales de province sont, ou des bibliothèques de conservation et d'étude, ou de simples cabinets de lecture, refuges d'érudits et de retraités de l'enseignement. Le grand public n'y vient pour ainsi dire pas, ignorant même parfois jusqu'à leur existence. »

C'est par opposition à la césure entre bibliothèque savante et bibliothèque populaire que s'est construit, à partir du début des années 1950 et surtout durant les années 1960, le modèle de la bibliothèque publique moderne inspiré du modèle anglo-saxon. Ces bibliothèques publiques « *rajeunies et transformées pourraient enfin remplir pleinement le grand rôle d'éducateur qui leur est assigné dans une démocratie et devenir partout, suivant la forte expression américaine, The university of People, l'Université du peuple* »²⁷. Cette évolution conduit, à partir du début des années 1970, à l'ouverture de nombreuses médiathèques modernes qui devaient permettre à tous d'accéder à la culture et au savoir.

Pourtant, à la fin des années 1980, la DLL constate que malgré l'importance des moyens consacrés à la lecture publique, la fréquentation a très peu augmenté : de 1973 à 1995, le pourcentage d'inscrits n'est passé que de 13 à 18 % de la population. C'est pourquoi elle s'engage en 1991, en collaboration avec l'association ATD Quart-Monde, dans une première expérience de médiateurs du livre. Cette expérience, relevant d'une approche communautaire des problèmes, visait à la fois la prise en considération d'un public spécifique et l'insertion sociale de jeunes issus des milieux les plus défavorisés²⁸. Celle-ci « *est [alors] entendue comme l'action de faire connaître le livre et la lecture à ceux qui en sont exclus - et principalement les jeunes - hors les murs de la bibliothèque et en liaison avec de nouveaux partenaires* »²⁹

²⁶ Anne-Marie Bertrand dans : BERTRAND Anne-Marie, BETTEGA Émilie, CLEMENT Catherine, et al., *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presse de l'Esssib, 2008.

²⁷ LAUDE Jules, *Quelques mots sur les bibliothèques françaises*, cité par BARNETT Graham, *Histoire des bibliothèques publiques en France de la Révolution à 1939*. Promodis, Éditions du Cercle de la Librairie, 1987.

²⁸ Pour plus de détails : GARDEN Annie, « Bibliothèques et médiation », *BBF*, 1996, n° 6, pp.75-77 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 07 août 2009

²⁹ KUPIEC Anne, "Les médiateurs du livre : analyse des activités", Bulletin de l'association des bibliothécaires français, n° 170, 1er trimestre 1996, pp. 70-73.

Aujourd'hui, paradoxalement, la facilité et la rapidité de l'accès à une masse d'information et de savoir de plus en plus riche conduisent à un besoin grandissant de médiation et de médiateurs. Ainsi, le passage au libre accès qui met à disposition directe des usagers une grande partie des collections de la bibliothèque conduit à ce que certains usagers, en particulier ceux qui ne disposent pas d'un fort capital culturel, ont besoin d'aide pour se retrouver dans cette profusion.

« Le libre-accès dont le but idéal est l'autonomie de la demande n'en est pas le moyen magiquement efficace : son succès exige des usagers, à défaut de la connaissance de la carte, celle du territoire ; à défaut du capital culturel, inégalement réparti comme on le sait, un capital de familiarité indigène avec le lieu et les choses indifféremment, mais inégalement réparti lui aussi. »³⁰

Cette aide apportée par les bibliothécaires est souvent regardée aujourd'hui comme la source de leur légitimité professionnelle :

"Depuis qu'il n'est plus absolument indispensable de recourir à son truchement pour accéder aux documents, le bibliothécaire aime à se présenter comme un « médiateur ». La tendance s'est fortement accélérée depuis une dizaine d'années. Indice parmi d'autres, le terme apparaît 134 fois dans les articles du Bulletin des bibliothèques de France entre 1996 et 2006, sous des formes diverses, parfois fleuries, toujours soucieuses d'ancrer le métier dans une légitimité culturelle ou sociale."³¹

De même, comme cela a été vu plus haut, la désintermédiation induite par Internet conduit à ce que certains appellent « l'infobésité ». Submergé par l'abondance des contenus disponibles, l'internaute rencontre un besoin de plus en plus important de repères. Dans ce contexte, les outils et les aides au choix en viennent à prendre plus de valeur que les contenus. Paradoxalement la désintermédiation globale permise par les techniques numériques et le Web, conduit à un renforcement du besoin de médiation permettant de se retrouver dans le foisonnement des informations disponibles. C'est en ce sens que l'on peut parler comme Patrick Bazin de « bibliothécarisation du monde ».

2- Un concept flou, premières distinctions.

Le concept de médiation est souvent invoqué comme une valeur professionnelle essentielle, comme une source de légitimité professionnelle, en particulier depuis que les progrès de l'informatique documentaire ont fait perdre beaucoup de sa technicité au métier. Par ailleurs, l'instauration des collections en libre accès a conduit à ce que le bibliothécaire ne soit plus un intermédiaire obligatoire pour accéder aux collections, ce qui l'a amené à explorer d'autres fonctions. Pour autant le concept de médiation reste flou et très peu défini. Les acceptions de ce terme sont variables et la tentation est forte de considérer que tout est médiation en bibliothèque, au risque de faire perdre au concept sa force et son opérabilité. Comme l'écrit Olivier Chourrot :

³⁰ Jean-Claude Passeron cité dans : BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995. p.11

³¹ CHOURROT Olivier, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », *BBF*, 2007, n° 6, pp.67-71 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 14 août 2009

"Mais si la médiation est partout, elle demeure largement impensée. Ses buts, ses méthodes, son objet même varient selon qui parle, et les bibliothécaires peineraient sans doute à se reconnaître dans une théorie unique de la médiation. Notion fédératrice parce que vague, la médiation n'est devenue objet de discours bibliothéconomiques que pour avoir acquis, depuis une vingtaine d'années, un statut de remède universel aux maux de la société postmoderne. Véritable pandémie, la médiation s'est répandue dans tous les champs professionnels, publics et privés : « Il y eut un moment, écrit Jean-François Six, où le terme de "médiateur" s'est imposé, de façon fulgurante, comme le rock ou le jean. » (Jean-François Six, Les médiateurs, Paris, Le Cavalier bleu, 2002, p. 94)"³²

Il est donc essentiel, avant toute tentative de réflexion sur la médiation en bibliothèque de clarifier et d'analyser ce concept. L'enjeu n'est pas seulement spéculatif. Comme l'indique la Charte des bibliothèques, article 3 : « *La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société.* ». Or, « assurer l'égalité d'accès » n'est possible qu'à travers un travail de médiation, en particulier en direction des publics les plus éloignés du livre et de la culture.

« Le sens attribué à la médiation et l'importance accordée aux actions qui la caractérisent renvoient à la place accordée aux publics dans le métier de bibliothécaire et aux postures professionnelles vis-à-vis des inégalités devant l'écrit. »³³

D'une manière générale, la médiation suppose un système à trois éléments. Un des éléments a pour fonction de favoriser la relation entre les deux autres, c'est pourquoi on le nomme « médiateur ». Par opposition aux relations médiates ou médiatisées, les relations immédiates sont binaires et ne nécessitent pas d'intermédiaire³⁴. La médiation touche des domaines très larges. Par exemple, dans le domaine de la biologie, les neurotransmetteurs sont des médiateurs chimiques nécessaires à l'activité de notre cerveau.

Si nous revenons au domaine qui nous intéresse, les bibliothèques, il semble que la médiation puisse être de deux types : sociale ou culturelle.

Dans le cadre d'une médiation sociale, le médiateur a pour rôle d'éviter ou de résoudre un conflit entre deux personnes ou entre une personne et une institution. C'est le cas du médiateur de la République ainsi que des médiateurs urbains recrutés par de nombreuses municipalités. La médiation sociale « *se définit avant tout comme un mode de construction et de gestion de la vie sociale, grâce à l'entremise d'un tiers indépendant, sans autre pouvoir que celui que lui reconnaissent les médiés. (...) Elle est ternaire dans sa structure et ses résultats.* »³⁵

La médiation culturelle est plus délicate à définir et à circonscrire. Clarifier ce concept est l'un des objectifs de ce travail et ne pourra se faire que progressivement en explorant

³² Ibid.

³³ ALLOUCHE Abdelwahed, « Les médiations dans les bibliothèques publiques », *BBF*, 2007, n° 6, pp. 71-77

³⁴ C'est le cas de la conception du choc artistique défendu par Malraux. Il s'oppose à l'idée d'une médiation entre l'œuvre et le public. L'œuvre se suffisant à elle-même, l'irruption d'un « médiateur » ne peut être qu'un obstacle à la relation immédiate à l'œuvre. Pourtant, l'expérience montre que, sans médiation, certaines œuvres et certains publics ne se rencontrent jamais.

³⁵ GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La médiation, Paris, Presses universitaires de France*, 1995, (Que sais-je ; 2930), p. 9.

et discutant plusieurs pistes et interprétations. Cela permettra de passer d'une définition très générale à une analyse plus fine et plus opératoire. Pour autant, dès à présent, la médiation culturelle peut être définie comme l'ensemble des dispositifs mis en place pour tenter de rendre la culture, la connaissance et les œuvres réellement accessibles aux usagers. Autrement dit, c'est : « *l'ensemble des aides ou des supports qu'une personne peut offrir à une autre personne en vue de lui rendre plus accessible un savoir quelconque* »³⁶.

Peut-on réellement distinguer médiation sociale et culturelle ? En effet, les obstacles qui s'opposent à la rencontre entre les œuvres³⁷, le savoir et les usagers sont souvent dus à des réalités sociales. En outre, la médiation sociale en bibliothèque, en visant à éviter et résoudre les conflits entre certains publics « difficiles » et l'institution, permet à ces publics de trouver leur place et, par là, d'avoir une chance d'accéder aux œuvres. Il apparaît donc que la médiation culturelle ne peut se passer de la médiation sociale et la distinction entre ces deux modes de médiation est en partie théorique.

L'analyse du dispositif des médiateurs du livre mis en place par la DLL et ATD-Quart-Monde montre que la médiation en bibliothèque est bien à la croisée du culturel et du social. Les médiateurs du livre ne travaillent pas en direction des classes moyennes, assez bien représentées en bibliothèque. Relativement à l'aise avec le livre, elles connaissent les codes et n'ont pas à franchir d'obstacles particuliers pour entrer en bibliothèque. La médiation est alors une sorte « d'affirmative action » culturelle : dispositif spécifique mis en place en direction de « non publics » catégorisés (jeunes, personnes issues de quartiers socialement défavorisés), et bénéficiant de moyens supplémentaires. Ceci dans le but de combattre les difficultés culturelles particulières de cette population.

3- Tout en bibliothèque est-il médiation ? Les limites de la médiation.

La bibliothèque, dans son acception la plus pauvre, est un établissement qui met des œuvres à disposition d'un public. Il est tentant de regarder la bibliothèque dans son ensemble comme un dispositif de médiation entre des contenus culturels et des publics. À ce titre l'ensemble des activités de la bibliothèque et des bibliothécaires devrait être considéré comme de la médiation culturelle. Ainsi, pour Anne-Marie Bertrand, tout ce qui fait l'interface entre les œuvres et les usagers est regardé comme médiation : classification, signalétique, catalogue, bureaux d'information³⁸. La médiation regrouperait donc à la fois les dispositifs permettant de se passer de tout intermédiaire humain, de tout médiateur (la classification et la signalétique), et les dispositifs où l'intermédiaire humain reste nécessaire, par exemple le bureau de renseignement³⁹. Mais on se trouve alors dans une impasse : comment repenser la médiation si tout est médiation ? Si toutes les tâches du bibliothécaire, et les professionnels savent combien elles sont variées, relèvent de la médiation il devient impossible et sans intérêt de tenter de clarifier et repenser cette notion.

³⁶ RAYNAL François et RIEUNIER Alain, *Pédagogie, dictionnaire des concepts clefs*, Paris, E.S.F., 1997, p. 220

³⁷ Précisons que par « œuvres » il ne faut pas seulement entendre les œuvres d'art mais l'ensemble des œuvres de l'esprit, cela comprend donc toute la production culturelle.

³⁸ BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995.

³⁹ Nous verrons que ces dispositifs peuvent être ou ne pas être des dispositifs de médiation et que le critère de distinction ne sera pas la présence d'un intermédiaire humain.

En arrière-plan de cette réflexion sur la médiation il y a, en réalité, un débat entre deux conceptions du métier.

Face aux difficultés réelles afférentes à l'étude du concept de médiation, il peut être tentant de considérer que la médiation résiste à l'analyse. Cela conduit à considérer que ce concept n'est pas opératoire pour penser ou repenser le métier de bibliothécaire. Il faudrait donc abandonner l'idée du bibliothécaire médiateur pour lui préférer la notion d'accompagnement personnalisé des usagers. Ainsi, pour Olivier Chourrot, le bibliothécaire doit devenir une sorte de "documentaliste" qui met ses compétences techniques en recherche d'informations au service des usagers : « *Son rôle est moins de "recommander" que de connaître toutes les ficelles de l'accès à l'information afin d'en faire bénéficier ses publics, par tous les moyens possibles : présents, mais aussi multimédias.* »⁴⁰. La bibliothèque est perçue comme la rencontre entre un ensemble de ressources documentaires et des services personnalisés qui les rendent accessibles. Comme cela a été montré précédemment, la bibliothèque ne peut être réduite à un simple centre de documentation si elle veut remplir sa mission. Contre la vision du bibliothécaire technicien, il semble donc nécessaire d'affirmer celle du bibliothécaire médiateur. Ce dernier est un intermédiaire entre les publics et les contenus culturels et pas simplement un technicien de l'accès aux « contenants », les documents.

Cela implique nécessairement de circonscrire et de clarifier progressivement ce qui est médiation culturelle. Dans un premier temps, partant des objectifs de la médiation culturelle, il s'agira d'en définir les limites.

Quels sont le ou les objectifs de la médiation culturelle ? Il est intéressant, pour répondre, de partir de l'analyse pertinente opérée par Dominique Tabah dans *L'action culturelle en bibliothèque*. Selon elle, l'action culturelle a pour objectifs de :

- Favoriser la découverte
- Soutenir la création et l'innovation
- Instaurer un espace public de débat démocratique
- Engager un travail sur les contenus pour en rendre intelligible le sens
- Créer du lien social

Il semble que l'on puisse, à partir de cette analyse, assigner un double objectif à la médiation culturelle en bibliothèque⁴¹ :

- Un objectif culturel : favoriser la découverte.
- Un objectif politique : offrir un espace public de débat démocratique, créer du lien social et participer à la création d'une identité commune au-delà des différences.

Or le deuxième objectif est lié au premier, dont il n'est en quelque sorte qu'une conséquence : découvrir du nouveau, c'est aussi s'ouvrir à l'altérité. Dans le champ de la culture, les questions d'identités et de différences ne sont jamais loin. Le fait que ce lien organique entre objectif culturel et objectif politique des bibliothèques soit souvent impensé explique que, comme le dit Anne-Marie Bertrand, la dimension politique des

⁴⁰ <http://www.bibliobsession.net/2008/03/19/bibliotheques-passer-de-lere-logistique-a-lere-de-la-mediation/>. Réponse au billet de Silvère Mercier. Sa conception se justifie aussi par la constatation du « creusement du fossé entre le bibliothécaire et les contenus. », cette question sera débattue plus loin.

⁴¹ On pourrait y ajouter un objectif stratégique ou pragmatique dont on ne s'occupera pas ici, même s'il est souvent essentiel pour les élus : intégrer la bibliothèque dans la politique de la ville, en faire un outil au service de l'image de la ville.

bibliothèques est sous-estimée⁴². Cela justifie que la réflexion soit centrée sur le premier objectif.

Dorénavant, la médiation culturelle signifiera pour nous les dispositifs qui ont pour fin d'éveiller, d'ouvrir les usagers à du nouveau, de l'inconnu, des œuvres, des formes, des idées ou des connaissances nouvelles.

La médiation culturelle inclut donc une partie du rôle social et politique de la bibliothèque. En effet, faire venir les populations éloignées du livre et de la lecture à la bibliothèque, c'est leur faire découvrir du nouveau, c'est lutter contre les barrières qui en empêchent la découverte.

La médiation culturelle telle qu'on l'entend exclut donc l'aide à la recherche, car aider un usager à trouver ce qu'il voulait déjà au préalable ne favorise pas directement l'ouverture à la nouveauté⁴³. De même en sont exclus la classification, la signalétique et le catalogue.

Maintenant qu'est circonscrit l'objet de notre réflexion, il reste à définir plus précisément la nature, les modalités, et les problèmes que peut poser la médiation culturelle. Autrement dit : comment faire découvrir du nouveau ? Qu'est-ce que cela veut dire ? Quelle légitimité a-t-on pour orienter les usagers vers ce qu'ils ne cherchaient pas par eux-mêmes ? De quel droit la bibliothèque cherche-t-elle à apporter au public autre chose qu'une simple réponse à ses attentes ?

C- LA MÉDIATION CULTURELLE : SUSCITER LE DÉSIR OU VISION PATERNALISTE DE L'ACCÈS À LA CULTURE ?

1- La médiation culturelle à l'épreuve de la crise de la légitimité culturelle.

Nous vivons dans une société où l'idée de hiérarchie culturelle est devenue difficilement acceptable et politiquement incorrecte. La politique de démocratie culturelle mise en œuvre par Jacques Lang en a été l'illustration institutionnelle. Il semble que l'on puisse assigner une double origine à cette remise en cause⁴⁴. Précisons qu'il ne s'agit pas ici de savoir si la remise en question d'une certaine légitimité culturelle fondée sur des hiérarchies est souhaitable ou regrettable, mais de constater un état de fait et d'en comprendre les raisons.

La première étape est une remise en cause de la hiérarchie entre les cultures. Elle provient de la décolonisation et des penseurs du multiculturalisme comme Lévi-Strauss qui dans *Race et histoire* en 1951, critique le concept de race et toute hiérarchisation entre les différentes formes historiques et géographiques de l'humanité. Cela le conduit

⁴² BERTRAND Anne-Marie, « La bibliothèque dans l'espace public », Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français, 1998, n°180

⁴³ Il est pourtant évident que dans certains cas l'aide apportée par le bibliothécaire dépasse la simple aide technique et se rapproche de la médiation. Par exemple lorsque le bibliothécaire réoriente la demande explicite de l'utilisateur en fonction de son besoin implicite. De même, les autres éléments exclus, signalétique et catalogues, peuvent être conçus pour favoriser la sérendipité et la découverte du nouveau. On peut penser aux arborescences thématiques que propose certains SIGB et qui sont un outil intéressant pour aller, par exemple, à la découverte de genres musicaux qu'on ne connaît pas. La suite de l'analyse permettra de revenir sur ce point.

⁴⁴ Cette analyse s'inspire très largement de : FINKIELKRAUT Alain, *La défaite de la pensée*. Folio essais, 1989.

à faire le procès des Lumières. Il ne s'agit pas d'ouvrir les autres à la raison mais de s'ouvrir à la raison des autres. Le barbare n'est plus le négatif du civilisé, c'est celui qui croit en la barbarie. Selon cette conception, notre culture républicaine, issue de la pensée des Lumières et qui a pour valeur fondamentale l'autonomie de l'individu, ne devrait pas être regardée comme plus légitime que d'autres cultures. Cela s'applique en particulier aux cultures d'origine d'une partie de la population française qui est issue de l'immigration.

Dans les années soixante, la critique de la hiérarchie culturelle a été transposée au sein même des sociétés occidentales et de leurs cultures par Pierre Bourdieu dans *La distinction*⁴⁵. Il y explique que la culture légitime n'est que la culture des classes dominantes et que sa valorisation est en fait une violence symbolique exercée sur les classes subalternes par le biais de l'école.

Dans les deux cas, se jouent, au travers de la légitimité et de la hiérarchie culturelle, des relations de pouvoir et une violence symbolique. En conséquence, celui qui cherche à transmettre cette culture, quelle que soit sa bonne volonté, est soupçonné d'être complice, de participer à cette violence. De fait, une certaine forme de médiation culturelle est en crise : n'étant plus assise sur une légitimité indiscutable comme par le passé, elle fait l'objet de remises en cause et de soupçons.

Ce sont les objectifs de la médiation qui sont remis en cause. Ainsi, comme le dit Jean Caune, « *Il n'est plus possible de se satisfaire du mot d'ordre de ce grand artiste et intellectuel qu'était Antoine Vitez : « Un art élitaire pour tous », formule incantatoire, discutable, aussi bien dans son fondement que dans son hypothétique réalisation.* »⁴⁶. En effet, il est possible de s'interroger sur la valeur de l'intention de permettre à tous d'accéder à un domaine justement borné par de multiples exclusions, en particulier des exclusions sociales.

Si sa fin n'est plus légitime, la médiation culturelle, sous sa forme verticale ou hiérarchisée perd toute légitimité. Par médiation culturelle verticale il faut entendre ici le fait de travailler à rendre accessible au public ce qui peut sembler meilleur que le tout venant : par exemple les grandes œuvres, les grandes pensées. Or, s'il n'y a pas de hiérarchie légitime entre les œuvres, ou plutôt si cette hiérarchie n'est vue que comme l'expression de la domination de certaines catégories de la société sur d'autres, qu'est-ce qui peut rendre légitime la volonté de faire découvrir aux publics autre chose que ce qu'ils veulent par eux-mêmes ?

De quel droit le bibliothécaire devrait-il être un prescripteur ? L'enseignant, le professeur lui-même est remis en cause alors qu'il puise une partie de sa légitimité dans la maîtrise du domaine qu'il enseigne. Le bibliothécaire, en charge de rendre accessible des fonds universalistes ne peut se prévaloir d'une réelle maîtrise de l'ensemble des contenus. Quelle sera alors la source de sa légitimité ? Les bibliothécaires eux-mêmes intègrent ce soupçon qui pèse sur la légitimité de la médiation et éprouvent un certain malaise qui peut saper le dynamisme de la médiation culturelle.

Cela conduit la majorité des bibliothécaires à se concentrer sur la maîtrise des outils d'accès à la collection plutôt que sur la collection elle-même⁴⁷. Ainsi, Anne-Marie Bertrand constate que les professionnels accordent moins d'importance aux conseils de lecture qu'avant et que ceux-ci sont considérés comme extérieurs aux activités normales

⁴⁵ BOURDIEU Pierre, *La distinction*. Les Éditions de Minuit, 1979.

⁴⁶ CAUNE Jean, *La démocratisation culturelle une médiation à bout de souffle*. Presses universitaires de Grenoble, 2006

⁴⁷ Cet aspect essentiel sera traité dans la troisième partie et conduira à une réflexion sur le métier de bibliothécaire.

de médiation et excédant les compétences habituelles des bibliothécaires⁴⁸. C'est un des symptômes du malaise qui mine la médiation culturelle.

2- La médiation, moteur de désir ?

Quelles sont les modalités d'action de la médiation ? Sur quoi cherche-t-elle à agir pour inciter les usagers à se tourner vers la nouveauté ? Après avoir défini la médiation en bibliothèque, l'enjeu est ici d'en approfondir le sens. Notre réponse s'appuiera sur le travail très riche d'Olivier Chourrot⁴⁹ qui analyse finement les différentes conceptions de la médiation en bibliothèque.

La première est une conception hédoniste. Il s'agit, par exemple, de susciter le plaisir de lire auprès de gens qui n'aiment pas lire. La lecture publique associée au plaisir se distinguerait alors de l'école obligatoire. Cette conception pose deux problèmes. D'une part, une médiation par le plaisir conduit paradoxalement à l'exclusion de ceux qui n'éprouvent pas ce plaisir. D'autre part, et c'est là l'objection majeure, il y a un risque d'injonction au plaisir et cette démarche tombe sous les critiques soulevées dans la partie précédente.

Il est aussi possible de concevoir la médiation comme validation de ce qui est légitime et hiérarchisation des contenus, que ces contenus soient présents dans des documents physiques, ou qu'il s'agisse de flux numériques. Ici encore les difficultés sont de plusieurs ordres. D'une part la faisabilité d'une telle mission : la validation des contenus de la toile en particulier est réalisée plus efficacement par la covalidation des internautes, car l'ampleur de la tâche dépasse les moyens de la bibliothèque. D'autre part, comme pour la conception hédoniste, cette conception devient difficile à accepter et plus encore à mettre efficacement en œuvre dans un contexte de remise en cause de toute hiérarchie culturelle.

Olivier Chourrot propose une autre conception de la médiation inspirée de René Girard⁵⁰ : la médiation moteur de désir. Selon cette conception, la médiation s'inscrit dans une relation triangulaire entre un sujet, un médiateur qui indique au sujet l'objet de son désir et un objet. Ainsi, dans le récit de Cervantès, Amadis de Gaule est le médiateur du désir de Don Quichotte. D'un point de vue girardien, la bibliothèque est bien une instance de médiation : son offre documentaire a pour effet de donner aux usagers des médiateurs « externes », figures réelles ou imaginaires, fictionnelles ou documentaires, capables de stimuler leur désir en le portant vers des objets de grande valeur humaine et spirituelle. Le médiateur est donc, pour lui, à trouver dans l'œuvre.

L'idée que **la médiation culturelle joue principalement sur le désir**, que ce soit de façon positive en le suscitant, ou de façon « préventive » en luttant contre les appréhensions, les rejets a priori, dus à l'ignorance et aux préjugés, est particulièrement intéressante. Elle s'accorde avec le fait que la bibliothèque doit rester un espace de liberté, d'apprentissage sans contrainte. Le seul moyen de favoriser l'ouverture à la nouveauté semble donc bien être de susciter le désir. Pourtant, ce ne sont pas seulement les œuvres mais avant tout **le bibliothécaire** qui doit être médiateur. Celui-ci **doit cultiver l'art de susciter le désir**.

⁴⁸ BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995

⁴⁹ CHOURROT Olivier, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », *BBF*, 2007, n° 6, pp.67-71 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 14 août 2009

⁵⁰ GIRARD René, *Mensonge romantique et vérité romanesque*. Paris, Hachette-Pluriel, 2006

La conception d'Olivier Chourrot est tout à fait différente. Selon lui la médiation ne peut-être constitutive du métier de bibliothécaire dans la mesure où elle ne se décrète pas et où elle représente un risque de figer la culture en une sorte d'église moderne. « *En 1968, Jean Dubuffet⁵¹ nous a utilement mis en garde contre une approche trop institutionnelle de la médiation, qui aurait pour conséquence de figer la culture en une insupportable « Église moderne » avec ses dieux (les œuvres), ses prêtres (les fonctionnaires culturels), ses fidèles (les pratiquants) et ses païens à convertir* »⁵². Nous sommes ici très proches de la conception du « choc artistique » de Malraux. Pourtant, la bibliothèque n'ayant pas seulement à rendre accessibles des œuvres d'art, mais aussi le savoir, est-il acceptable de considérer que la médiation culturelle ne soit pas constitutive du métier de bibliothécaire ?

3- Rejeter la médiation ?

Vouloir éviter de « *figer la culture en une insupportable "église moderne"* » justifie-t-il de renoncer à ce que la médiation culturelle soit une des missions essentielles de la bibliothèque ? Deux postures du rejet de la médiation culturelle seront successivement étudiées, celle du choc artistique de Malraux, puis celle de la pensée postmoderne.

La première posture du rejet de la médiation culturelle est celle du choc artistique. Cette conception défend l'idée que le contact avec l'œuvre a un effet sensible « immédiat ». Toute médiation devient alors inutile et pourrait dénaturer le rapport à l'œuvre: le rôle de l'institution culturelle consiste essentiellement à mettre en relation physique les œuvres et le public. Comme le souligne Jean Caune, « *La métaphore du choc est une simplification de la conception kantienne pour qui l'art est une finalité sans fin, opérant sans la médiation du concept.* »⁵³.

L'échec relatif des politiques de démocratisation culturelle a démontré que ce pouvoir d'affectation psychique et de transmission de l'art est loin d'être immédiat. Il n'exerce ses effets que s'il y a attention portée à l'œuvre. Cette attention a peu de chance d'exister en l'absence d'une disposition qui s'éduque. « *La rencontre et le contact doivent être accompagnés, faute de quoi, ils risquent de ne concerner que ceux dont le rendez-vous avec l'œuvre a été inscrit dans le calendrier de leur éducation.* »⁵⁴. En effet, « (...) *comment faire aimer ce que l'on ne connaît pas ? Comment faire naître la jouissance esthétique si elle n'est pas accompagnée des mécanismes qui suscitent le désir de culture ?* »⁵⁵. Cela montre, en revanche, que c'est bien sur le désir que doit jouer la médiation.

Par ailleurs, la conception du choc concerne principalement le rapport à l'art. Or la bibliothèque a aussi pour mission de rendre accessible le savoir. Dans ce domaine, le rapport à l'inconnu, source d'appréhensions et de difficultés, ne peut pas non plus être immédiat. Là encore, tous les usagers ne sont pas égaux. Certains, du fait de leur capital culturel, disposent des clés pour « voyager » dans la diversité des savoirs de façon autonome. Pour d'autres, le contact avec le savoir passe par le franchissement d'obstacles, psychologiques, culturels ou sociaux et ne peut se faire sans médiation.

⁵¹ DUBUFFET Jean, *Asphyxiante culture*. Paris, Les Éditions de Minuit, 1968.

⁵² CHOURROT Olivier, op. cit.

⁵³ CAUNE Jean, op. cit., p. 104.

⁵⁴ Ibid., p. 104.

⁵⁵ Ibid., p. 103.

La seconde posture du rejet de la médiation culturelle est celle de la pensée postmoderne. S'émanciper de la domination et de la violence symbolique exercée par une légitimité culturelle qui est celle des classes dominantes conduit au rejet de toute hiérarchie culturelle. Si clip et opéra ont la même valeur culturelle, pourquoi faire des efforts particuliers pour rendre le second accessible à tous ? Ne serait-ce pas exercer une violence symbolique inacceptable ? Il faudrait donc abandonner la médiation culturelle, ainsi que toute idée de prescription, pour concentrer l'ensemble des moyens sur la mise en place de services qui répondent aux besoins et surtout aux demandes exprimées par les usagers, en se rapprochant du modèle des « idea stores » anglais.

Si la bibliothèque se contente de satisfaire la demande et ne cherche plus à construire une offre de qualité et à la rendre accessible à tous, la médiation devient alors inutile. Pourtant, l'émancipation n'est pas du côté de la simple satisfaction de la demande, elle-même médiatisée. Cette dernière est, en grande partie, le résultat de l'influence des mass médias et du marketing culturel. Cela conforte d'ailleurs l'idée que la médiation agit principalement sur le désir. Les médias, la publicité sont des médiateurs de désir contrôlés en partie par les industries culturelles. Le champ de la culture est traversé de rapports de forces, de luttes pour la domination d'un modèle sur les autres. Loin de remettre en cause la bibliothèque et les valeurs démocratiques et républicaines qu'elle défend, ces rapports de force la légitiment comme un contre pouvoir essentiel face à la puissance de l'industrie des biens culturels.

II- Comment repenser la médiation ?

Cette première approche de la réflexion conduit à un constat paradoxal. La légitimité culturelle étant en crise, une médiation verticale organisée par la bibliothèque devient difficile à mettre en œuvre. Pour autant, la médiation culturelle reste une mission essentielle de la bibliothèque. Le défi est donc de repenser la médiation en tentant de dépasser les difficultés afférentes à la médiation verticale.

A- ANALYSE DE L'EXISTANT ET DE SES FAIBLESSES

1- Typologies de la médiation culturelle en bibliothèque

Pour mieux appréhender le concept de médiation, il est intéressant de se pencher sur les pratiques professionnelles. Celles-ci conduisent à identifier plusieurs formes de médiation qui varient en fonction de la présence des bibliothécaires, du public visé, du lieu physique ou numérique dans lequel elle prend place et de la temporalité. L'analyse qui suit ne vise pas à offrir un état des lieux exhaustif mais à dessiner les contours de la médiation telle qu'elle est pratiquée en bibliothèque à travers quatre typologies.

1^{ère} typologie : en fonction du caractère direct ou indirect de la médiation

La médiation suppose-t-elle la présence de médiateurs ? La médiation peut être directe et supposer la présence d'un médiateur humain, ou indirecte grâce à une interface matérielle ou immatérielle.

La médiation directe c'est par exemple :

- L'heure du conte
- Les ateliers (lecture à voix haute, scénarios, calligraphie, animation, etc.)
- La formation
- Les conseils de bibliothécaire (lecture, film, musique, auteurs, formes artistiques)
- Les lectures individuelles à la demande pour les enfants
- Les présentations d'événement culturel (film, exposition, etc.)
- Des rencontres (d'artistes, de scientifiques, de professionnels, etc.)

La médiation indirecte c'est entre autres :

- Les expositions
- Les sélections bibliographiques
- Les guides du lecteur (car ils facilitent l'appropriation de la bibliothèque)
- La programmation culturelle (film, concert sans présentation)
- Les catalogues de bibliothèque 2.0 qui intègrent des critiques ou commentaires
- Les blogs

Elle-même médiatisée par un support physique ou virtuel, la médiation indirecte est économique en termes de personnel. Avec peu de moyens, elle permet de toucher un public large, particulièrement dans le cas d'une médiation en ligne. Elle a aussi l'avantage d'être peu directive : accessible et à disposition, les usagers ont la liberté de

s'y intéresser ou non. Elle évite donc une partie des difficultés qui se posent à un médiateur humain, en particulier la question de la légitimité.

Pour autant, la médiation indirecte reste un outil peu efficace de lutte contre les exclusions culturelles. En effet, elle suppose de la part de l'utilisateur un minimum de « désir de découverte » préexistant. Il semble que l'accompagnement des personnes les plus éloignées de la culture suppose des rapports humains, seuls capables d'aider aux franchissements des différents obstacles.

D'une manière générale, la médiation indirecte ne peut être que seconde par rapport à la médiation directe, celle des rapports humains. Sans accueil ni orientation par les bibliothécaires, seuls certains usagers seraient capables de profiter de la médiation indirecte proposée par la bibliothèque. Ainsi, une sélection bibliographique est un outil permettant d'éveiller le désir de découverte (si elle est bien faite et ne se résume pas à une simple liste) mais, encore faut-il savoir qu'elle existe. L'histoire des bibliothèques au XXe siècle se caractérise par la volonté de développer l'autonomie de l'utilisateur : développement du libre accès, signalétique, OPAC et outils de médiation indirecte. Pourtant, une relation directe avec le bibliothécaire reste irremplaçable pour accueillir, orienter, conseiller, et remplir pleinement la mission de médiation de la bibliothèque.

2^{ème} typologie : en fonction du public visé

Il est aussi utile de distinguer les dispositifs de médiation en fonction du public visé : enfants ou adultes. En effet, la médiation en direction des enfants ne rencontre pas les mêmes difficultés que celle en direction des adultes. D'une part, le public « jeunesse » est souvent captif : il vient avec sa classe ou avec le centre de loisirs assister à des animations en bibliothèque. D'autre part, la question de la légitimité ne se pose pas de la même façon avec les enfants. L'adulte en sait plus et se trouve naturellement face à l'enfant dans une position de pédagogue socialement admise. L'importance des effets du public, adulte ou jeunesse, sur les conditions d'exercice de la médiation fera l'objet d'une analyse approfondie. Le public particulier constitué par les adolescents ne sera pas étudié ici car cette question nécessiterait un travail complet sur ce sujet. Pour autant, il pourrait être intéressant de réfléchir à la forme et au contenu d'une médiation culturelle pensée spécifiquement pour les adolescents.

3^{ème} typologie : en fonction du lieu

La médiation peut prendre place dans un espace physique ou dans un « espace numérique ».

La médiation au sein de l'espace physique peut prendre place dans différents types de lieux. Le premier rassemble les espaces dédiés spécifiquement à l'animation culturelle en bibliothèque : salle polyvalente, salle d'exposition, auditorium. Le second « lieu » de médiation est l'ensemble des espaces de lecture de la bibliothèque. Le troisième est le monde extérieur appelé, poétiquement : « hors les murs ». La médiation « hors les murs » est particulièrement efficace pour conquérir de nouveaux publics : se rendre dans leur environnement familier pour leur faire découvrir l'intérêt de ce que propose la bibliothèque est un moyen d'éveiller le désir et d'aplanir les obstacles qui les éloignent de la bibliothèque. Proposer des actions culturelles qui prennent place dans les espaces de lecture pendant les heures d'ouverture est aussi un moyen de susciter, de façon impromptue, le désir et la curiosité. En revanche, les actions qui ont lieu dans des espaces dédiés attirent un public qui a déjà une certaine d'appétence pour le sujet ou la thématique traitée. Dans ce cas, c'est la communication préalable faite autour de l'action qui est essentielle pour créer l'envie. Or, cette communication est souvent le point faible du travail d'animation culturelle réalisé en bibliothèque.

La médiation au sein de l'espace numérique peut être de deux types. Elle peut s'appuyer sur les outils du Web 1.0 :

- Coups de cœur
- Sitothèques
- Bibliographies thématiques, prix littéraires, hit-parade des docs les plus empruntés (Lyon, Montpellier)
- Portails thématiques. (Lyon : « Point G », « Cap culture santé », « Vive la culture numérique », etc.)
- Certains blogs, ceux qui servent de fil d'actualité pour communiquer

... ou sur ceux du Web 2.0 :

- Commentaire sur les notices du catalogue
- Flux RSS
- Flickr
- Myspace

Le Web 1.0 présente des outils de médiation intéressants. En amont des actions culturelles, ce sont des moyens de communication efficaces. En aval, ce sont des outils éditoriaux qui permettent une sédimentation des actions culturelles de la bibliothèque grâce à une politique de traces. Ainsi, les portails de bibliothèque sont un outil éditorial économique (pas de frais d'impression ni de diffusion) dont le contenu se capitalise et reste accessible, offrant ainsi une grande lisibilité de la bibliothèque et de son action culturelle.

Le Web 2.0 propose des outils qui bouleversent fondamentalement les modalités de la médiation : la prescription devient horizontale et participative. La bibliothèque ne peut rester étrangère à de tels outils au risque d'être en décalage complet avec les usages du public potentiel. Par ailleurs, le mode de médiation mis en avant par ces outils pourrait être une piste pour repenser la médiation en bibliothèque.

4^{ème} typologie : en fonction de la temporalité

La médiation peut être « événementielle » ou « continue ». La plupart des actions culturelles sont événementielles (expositions, spectacles, rencontres, conférences, etc.). Si certaines ne sont pas purement ponctuelles et s'inscrivent dans un cycle ou un projet à plus long terme, elles ont en commun d'être l'objet d'une programmation et d'avoir lieu à un moment et dans un lieu précis. Les limites de ce type de médiation, tel qu'il est le plus souvent mis en œuvre, feront l'objet d'une analyse approfondie.

Les établissements se concentrent fréquemment sur ce premier type de médiation, souvent au détriment de la médiation culturelle continue ou quotidienne moins visible. Comme le souligne Catherine Clément⁵⁶, l'action culturelle a tendance à se résumer, surtout pour les élus, à la visibilité des événements. Les bibliothèques obtiennent plus facilement des fonds pour organiser des événements parfois au détriment d'une action ou médiation culturelle continue, moins visible mais, par certains aspects, plus efficace. Celle-ci peut prendre différentes formes :

- Médiation informelle (directe)
- Tables de nouveautés
- Sélections de coups de cœur
- Sélections thématiques
- Bibliographies thématiques
- Commentaires sur les documents
- Pochettes surprises

⁵⁶ CLEMENT Catherine, « L'essoufflement du modèle : symptômes et causes », in *Quel modèle de bibliothèque ?*

Si l'action culturelle événementielle est souvent le résultat d'une réflexion globale et cohérente, la médiation au quotidien est trop fréquemment celui d'initiatives personnelles. Cependant, elle seule donne l'occasion d'assurer une médiation culturelle auprès de l'ensemble des usagers en offrant une chance d'éveiller leur désir pour autre chose que ce qu'ils étaient venus chercher.

Pour autant, ces deux types de médiation sont complémentaires et il faut absolument éviter de les opposer. L'idéal est de lier les événements culturels à une médiation quotidienne, les deux se renforçant mutuellement. Mettre en place une médiation au quotidien sur le thème d'un événement qui aura lieu à la bibliothèque est, entre autres, un moyen de communication efficace propre à créer l'envie d'y assister.

2- Médiation en ligne : paradoxes et limites

La bibliothèque est un établissement au service d'une communauté particulière. C'est cette mission qui lui donne son sens, sa légitimité.

« (...) la communauté, dans toutes ses dimensions, notamment historique et géographique, [est le] critère de référence du bibliothécaire lorsqu'il tente de légitimer des projets de services, une politique culturelle. »⁵⁷

Or, la médiation en ligne ne prend réellement sens que lorsqu'elle est globale et non locale.

Ainsi, en schématisant un peu les choses, il existe deux types de blogs de bibliothèque⁵⁸ : les blogs qui servent de fil d'actualité pour communiquer, et les blogs thématiques qui ont une visée globale et non locale. Ces derniers sont peu nombreux et le lien entre les contenus du blog et la bibliothèque est rarement fait : cette dernière présente des ouvrages sans informer de leur disponibilité en temps réel. Dans le premier cas, le blog est utilisé comme un outil de type 1.0 offrant un espace de diffusion et une accessibilité bien plus importante que celle offerte par des documents papier, mais ne modifiant pas réellement la forme ni le contenu de la médiation. Le second type de blog prend la mesure des possibilités de l'outil 2.0 et propose une médiation participative qui ne prend sens qu'au niveau global : la communauté en question n'est pas celle desservie par la bibliothèque mais l'ensemble des internautes francophones intéressés par le sujet. En effet, il faut que la communauté atteigne une taille critique pour que ce type de médiation devienne pertinent. Proposer un OPAC 2.0 avec des commentaires d'usagers ne devient un réel service ajouté qu'à partir d'un certain seuil de notices commentées. L'exemple de « Babelthèque », outil permettant aux bibliothèques d'enrichir leurs OPACS et sites internet en important le contenu produit par les membres de la communauté de lecteurs de babelio.com⁵⁹ (critiques, citations, nuages d'étiquettes, etc.), montre que la médiation participative en ligne se joue au niveau global.

La bibliothèque est d'abord un espace physique, abritant des collections et des professionnels qui les font vivre en les rendant accessibles aux publics. Ancrée dans un territoire, elle est souvent le seul lieu ouvert à tous. De fait, elle est aussi un espace de

⁵⁷ CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. p. 40.

⁵⁸ <http://www.bibliobsession.net/2009/03/05/les-paradoxes-des-blogs-de-bibliotheques/>

⁵⁹ Cet outil permet aussi que les critiques et citations saisies dans l'OPAC par les usagers de la bibliothèque, soient partagées avec l'ensemble des bibliothèques partenaires. Cf : <http://www.bibliobsession.net/2009/02/24/exclusif-babelio-innove-et-lance-babeltheque/>

rencontre et de contact humain. L'enquête du Credoc réalisée en 2005 souligne l'évolution des usages : les bibliothèques accueillent de plus en plus d'usagers « séjournants » qui n'utilisent pas ses collections. On ne peut que se féliciter de l'occasion donnée de faire de la médiation culturelle en direction de ces publics parfois plus éloignés du livre et de la culture.

Par ailleurs, on observe que la très grande majorité des internautes qui vont sur un portail de bibliothèque le font pour consulter le catalogue ou les informations pratiques. Quelques services en ligne, comme « Points d'actu ! » ou les « Guichets du savoir » de la bibliothèque municipale de Lyon, sont utilisés par des non-fréquentants. Mais d'une part, cela reste très marginal et, d'autre part, cela concerne des personnes ayant un déjà un certain niveau culturel. Il semblerait donc que la médiation en ligne profite principalement à ceux qui détiennent déjà les clés de l'accès à la culture.

« L'enquête du Credoc met aussi en évidence le fait que le public le plus assidu à l'usage d'internet est aussi celui qui fréquente le plus les bibliothèques, de même que les gros lecteurs sont aussi les gros consommateurs de spectacles, selon une logique cumulative bien connue des sociologues. »⁶⁰

La médiation numérique ne peut donc se suffire à elle-même. Elle doit toujours être en lien avec la bibliothèque et la médiation « physique » qu'elle propose. Pour autant le numérique offre des outils dont la bibliothèque ne peut aujourd'hui se passer.

3- Les limites de la médiation culturelle événementielle telle qu'elle existe

La médiation culturelle en direction des enfants évite les principales difficultés rencontrées par celle qui vise les adultes. En conséquence, l'analyse se concentrera sur les limites de la médiation culturelle événementielle en direction des adultes. Ces dernières sont essentiellement de deux ordres : le lien avec la bibliothèque et la fréquentation.

Le manque de lien entre les actions de médiation événementielles et la bibliothèque se perçoit dans deux domaines : le lien avec les collections et le lien avec la bibliothèque elle-même, par le biais d'une implication des bibliothécaires.

Il est essentiel que la médiation soit liée aux collections et de manière plus générale avec l'offre documentaire de la bibliothèque⁶¹. Autrement dit, la médiation ne doit pas être extérieure au système bibliothèque orienté entièrement vers la transaction tel qu'il est présenté par Bertrand Calenge :

« L'animation apparaît ainsi comme la forme la plus haute de l'activité de la bibliothèque, car elle est tension constante, recherche permanente d'une rencontre entre une collection vivante et la communauté qu'elle sert. »⁶²

⁶⁰ MELOT Michel, "Avant-propos", p.16 in HUCHET Bernard, PAYEN Emmanuèle (dir.), *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁶¹ En effet, l'offre documentaire ne se résume plus aux collections physiques mais inclut aussi les accès gratuits ou payants à la documentation en ligne proposés par la bibliothèque. L'offre documentaire est à la fois du fonds et du flux.

⁶² CALENGE Bertrand. op. cit. p. 143.

Une animation ou une action culturelle non liée aux collections ne correspond pas à la fonction de la médiation culturelle en bibliothèque dont le but est de faire découvrir de la nouveauté à travers la diversité des collections ou de l'offre documentaire en ligne. La médiation a aussi un rôle social de lutte contre les exclusions et de conquête de nouveaux publics. Mais, oublier le lien avec les collections fait courir le risque d'une perte d'identité : la bibliothèque n'est ni un centre culturel ni un centre social.

Créer du lien avec les collections peut se faire au moyen de bibliographies commentées qui permettent d'approfondir le thème traité ou par d'autres types de médiation continue indirecte : dossier documentaire thématique, affiches de présentation bibliographiques, etc. Or, dans les faits, c'est rarement le cas. Le manque de moyens humains et la fréquentation souvent assez faible ne poussent pas à la rédaction de tels documents. Le plus souvent la médiation continue se limite à des bibliographies sous forme de listes rapidement extraites du SIGB, arides et rebutantes ou à de simples tables de présentations, qui ne proposent pas d'organisation ni de vision d'ensemble (car les documents sont empruntables), ne tissent pas de sens et ne laissent pas de traces dans la durée.

La bibliothèque doit donc s'orienter vers un travail d'édition facilitant l'accès aux contenus, c'est-à-dire mettre en place, pour chaque événement culturel, une médiation continue indirecte de qualité. Les documents produits doivent intégrer des commentaires, des considérations critiques sur le fond, ce qui suppose une prise de position de l'établissement.

Il est souhaitable d'y ajouter, a posteriori, un compte-rendu attractif de l'événement, voire un enregistrement audio ou vidéo de celui-ci. Le numérique offre pour cela des outils intéressants. La bibliothèque municipale de Lyon propose ainsi des vidéos en ligne des rencontres qu'elle organise. Ce type de documents donne sens à la manifestation passée : il donne une image de l'événement et de la bibliothèque. Par ailleurs, il permet de toucher plus de monde que les seuls spectateurs. Comme l'écrit Bernard Huchet :

« (...) les publications rendent lisible sur la durée la structure intellectuelle des programmations »⁶³

Le lien entre les événements culturels, la médiation culturelle événementielle et la bibliothèque se doit d'être clair. Le but de l'action culturelle n'est pas d'attirer du public en faisant venir des personnes connues, mais de « (...) tisser entre la bibliothèque et son public les liens d'une estime durable et d'une relation privilégiée. Cela suppose une forte implication de l'établissement considéré comme une personne morale (...) »⁶⁴. En effet, la confiance et la relation qui se tissent entre les usagers et les bibliothécaires permettent ensuite de réels échanges et facilitent la médiation culturelle directe et informelle. Or, « 84% des bibliothèques interrogées achètent ou présentent des animations qu'elles n'ont pas conçues elles-mêmes. »⁶⁵, le lien avec la bibliothèque et les bibliothécaires est alors très ténu. Faire évoluer les choses suppose que les bibliothécaires s'impliquent dans la création d'événements. Cela conduit à poser la question d'une évolution du métier vers des compétences de création de contenu et de communication.⁶⁶

⁶³ HUCHET Bernard, « Publication et traces », in *L'action culturelle en bibliothèque*, p. 238

⁶⁴ HUCHET Bernard, « Palladium ou force vive ? En toutes choses, assumer la bibliothèque », in *L'action culturelle en bibliothèque*, pp.26-27.

⁶⁵ CÔME Delphine, « Etat des lieux », in HUCHET Bernard, PAYEN Emmanuèle (dir.), *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁶⁶ Cette question sera abordée dans la partie III

La seconde limite de la médiation culturelle événementielle est la fréquentation qui est souvent faible et peu diversifiée.

La fréquentation des événements culturels est parfois si faible que l'on fait descendre les bibliothécaires des bureaux pour remplir la salle et ne pas être trop mal à l'aise devant l'artiste ou l'expert programmé. Si l'on analyse la dépense publique en termes d'efficacité, le coût par spectateur est alors souvent prohibitif et peut avoisiner les cent ou deux cents euros. Les causes en sont principalement l'inadaptation de la programmation au public, le manque de communication en amont, le manque de lisibilité de la programmation et le manque de fidélisation des publics. Cela ramène finalement au premier point : le manque de lien avec la bibliothèque. Ce constat assez critique n'est pas général, certaines bibliothèques évitent ces écueils et parviennent à fidéliser un public important.

Pour autant, le public de ces actions culturelles est souvent constitué de personnes qui ont un « capital culturel » important. Il est peu diversifié. Même une très bonne communication ne suffira pas à attirer un public chez qui l'envie pour la thématique de l'événement ne préexiste pas, surtout si cette thématique est exigeante. Or, la bibliothèque doit chercher à créer le désir de culture chez ceux qui n'en sont pas héritiers. Cela ne peut se faire que par une médiation culturelle continue ou quotidienne qui a la particularité de pouvoir toucher potentiellement l'ensemble des personnes qui fréquentent la bibliothèque⁶⁷. La médiation ne peut donc se limiter à des actions culturelles événementielles.

Ces limites concernent principalement la médiation culturelle en direction des adultes. La médiation envers le public jeunesse fonctionne beaucoup mieux : meilleure prise en charge par les bibliothécaires, meilleur lien avec les collections, meilleure fréquentation. Les partenariats, en particulier avec les écoles, et le "hors les murs" permettent de toucher toutes les classes sociales. En ce qui concerne la médiation, les bibliothécaires jeunesse paraissent plus dynamiques que leurs collègues des sections adultes. La fréquentation continue des enfants leur fait-elle l'effet d'une cure de jouvence ? Le fait est que les problèmes de légitimité culturelle ne se posent pas lorsque l'utilisateur est un enfant. Par ailleurs, maîtriser suffisamment les contenus d'une animation thématique pour se sentir à l'aise et légitime face à des enfants est beaucoup plus facile que lorsqu'on se trouve face à un public d'adulte, parmi lesquels certaines personnes peuvent être expertes de la question traitée. La crise de la médiation culturelle touche donc très peu les bibliothécaires jeunesse. **En conséquence, cette réflexion se concentrera sur la médiation en direction des adultes.**

Arrivé à cette étape de la réflexion, le défi est donc le suivant : trouver une forme de médiation culturelle en direction des adultes qui ne présuppose pas un désir de culture et dont la mise en œuvre n'est pas freinée par la crise de la médiation verticale.

⁶⁷ Cela pourrait être un argument en faveur de la mise en place de services attractifs et de la bibliothèque comme lieu de convivialité. Ceci ayant le mérite de faire venir des personnes éloignées de la culture avec lesquelles les bibliothécaires pourront entamer un travail de médiation.

B- LES FORMES D'UNE MÉDIATION REPENSÉE

1- Une médiation au quotidien en bibliothèque.

La médiation culturelle au quotidien ou continue, c'est une médiation impromptue, sans rendez-vous, répétée ou toujours à disposition. Elle peut être directe ou indirecte : nécessiter l'intervention d'une personne ou reposer sur un support physique ou numérique. Il est essentiel que la bibliothèque assure ce type de médiation mais elle se trouve face à deux difficultés majeures.

La médiation événementielle ne touche presque que des publics déjà conquis, ou du moins déjà en appétit de culture. Elle est donc insuffisante pour lutter contre les exclusions culturelles qui touchent une partie de la population. La médiation continue au contraire permet de toucher l'ensemble des personnes qui viennent en bibliothèque. Si elle touche un public plus large, elle est néanmoins limitée par le fait qu'elle ne touche que ceux qui viennent en bibliothèque. Cela justifie le travail de diversification et de conquête de nouveaux publics : « hors les murs » et actions culturelles événementielles plus grand public, entre autres.

Il ne s'agit donc pas d'opposer médiation événementielle et continue, elles ont toutes deux leur rôle à jouer. L'important est de bien les articuler, l'une renforçant l'autre et réciproquement. Par exemple, quand la bibliothèque fait appel à un intervenant extérieur pour assurer un événement culturel (spectacle, conférence, etc.), il faudrait qu'à cette occasion un dispositif de médiation continue soit co-créé par les bibliothécaires et l'intervenant, voire aussi les participants (dans le cas d'un atelier par exemple). La médiation continue permet, en amont, de préparer le succès d'un événement et, en aval, de toucher un plus large public grâce à une politique de traces (compte rendu en ligne, vidéo ou enregistrement audio d'une intervention, etc.).

La médiation continue présente aussi l'avantage de créer un lien direct avec les collections. Elle est donc le moyen idéal de lier la programmation culturelle de la bibliothèque à ses collections.

Enfin, elle modifie le rapport que les usagers ont avec leur bibliothèque et avec les bibliothécaires. Grâce à elle, la bibliothèque ne sera plus regardée comme un simple service qui doit répondre à la demande, mais comme un établissement qui propose et met en valeur des contenus culturels inattendus. Par ailleurs, elle favorise les contacts humains et personnalise la relation entre les usagers et les bibliothécaires.

Malgré ses atouts, la médiation culturelle quotidienne rencontre deux obstacles : la crise de la médiation verticale et le manque de moyens.

Les bibliothécaires manquent d'une connaissance approfondie des contenus qui pourraient leur donner une assurance et une certaine légitimité à être médiateur face au public. L'universalisme des collections fait qu'une maîtrise suffisante des contenus pour être un médiateur efficace dans tous les domaines est un horizon inaccessible. Le temps qu'un bibliothécaire peut consacrer à préparer des dispositifs de médiation culturelle est souvent limité. Il manque de temps pour acquérir une maîtrise suffisante du sujet, or c'est à cette condition qu'il peut mettre en œuvre une médiation de qualité. Le schéma de la médiation verticale induit d'une part un bibliothécaire qui sait et d'autre part un usager qui ignore. Or, le bibliothécaire ne peut tout connaître et se trouve bien souvent face à des usagers qui en savent plus que lui dans leur domaine d'intérêt. Comment alors demander au bibliothécaire d'être un médiateur ?

Une fois dépassée la difficulté de la maîtrise du contenu, se pose encore la question de la légitimité du bibliothécaire à être prescripteur. L'acte de médiation ne se fait pas sans un certain sentiment de malaise ou d'appréhension. Ce soupçon qu'éprouve le bibliothécaire quant à sa propre légitimité est l'expression concrète de la crise de la légitimité culturelle.

Comment une médiation repensée pourrait-elle dépasser ces deux obstacles ?

2- Un paramètre essentiel : la participation

Deux approches de la participation en bibliothèque sont possibles, comme le souligne Bertrand Calenge sur son blog⁶⁸. La première ne considère la participation des usagers que comme un outil de marketing contribuant à moderniser la bibliothèque. Les nouveaux usages, bien pris en compte, contribuent à générer de nouveaux flux vers la bibliothèque sans que celle-ci ne modifie ses modalités de fonctionnement. La seconde considère la participation des usagers « *comme élément moteur d'un nouveau mode de fonctionnement d'une institution publique* »⁶⁹.

C'est en ce dernier sens que la participation peut constituer la solution aux deux difficultés posées par la médiation en bibliothèque. L'enjeu est de repenser la médiation en proposant une médiation quotidienne et participative. La participation pourrait aussi présenter un vecteur d'évolution positif pour la médiation événementielle, mais cette question ne sera pas développée ici.

La médiation participative ou collaborative, en faisant appel au temps et aux connaissances des usagers, permet de dépasser en partie les limites des ressources propres de la bibliothèque : les connaissances des agents et le temps dont ils disposent pour en acquérir de nouvelles. En partie seulement, les bibliothécaires ayant encore un rôle important à jouer dans le cadre d'une médiation participative, rôle qui suppose de leur part un minimum de connaissances sur le sujet, comme cela sera explicité par la suite. Pour autant, la participation permet de profiter des spécialités intellectuelles, pratiques ou artistiques de chacun. L'offre de médiation envers les usagers s'enrichirait par là d'un panel de compétences que les bibliothécaires seuls ne peuvent espérer acquérir.

En outre, la médiation collaborative se caractérise par une certaine horizontalité⁷⁰ des rapports. Il n'y a pas d'un côté les « sachants », les bibliothécaires, et de l'autre les usagers qui devraient recevoir la « bonne parole » culturelle. Par là, elle échappe aux problèmes de légitimité culturelle qui rendent la mise en œuvre d'une médiation verticale difficile.

La participation permet aussi de faire évoluer les relations au sein de la bibliothèque. À la différence du Web 2.0 dont, d'une certaine façon elle s'inspire, la médiation participative n'est en général pas anonyme⁷¹. Elle suppose et suscite des relations interpersonnelles entre les usagers et les bibliothécaires ainsi qu'entre les usagers eux-mêmes. Ces derniers peuvent ainsi se retrouver autour d'intérêts partagés, à la manière

⁶⁸ <http://bccn.wordpress.com/2008/12/18/ambition-collaborative-et-projet-politique-quel-espace-pour-une-bibliotheque/#comments>

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ L'horizontalité n'est pas parfaite car la médiation reste suscitée, modérée et organisée par les bibliothécaires.

⁷¹ Sauf dans le cas d'une médiation indirecte, comme par exemple les catalogues 2.0.

des communautés d'intérêts sur Internet. La participation est donc un moyen de faire évoluer positivement les relations interpersonnelles en bibliothèque et de créer du lien social au sein de la communauté

Outre les précédents avantages, la participation recouvre un enjeu politique essentiel : rendre les usagers acteurs et non plus seulement consommateurs. De ce point de vue : « *Ce qui importe c'est moins la qualité ou l'importance des contributions mais le fait que les publics sortent de la passivité et deviennent acteurs.* »⁷². Ceci est pourtant à relativiser car la bibliothèque est un établissement culturel qui se doit d'avoir une certaine exigence vis-à-vis des contenus et des dispositifs de médiation qu'elle propose au public : toute contribution n'est donc pas bonne à prendre. Pour autant, la participation a aussi valeur en elle-même. Nous sommes ici proches des enjeux de la démocratie participative décrite par le philosophe pragmatiste John Dewey. Selon lui, il faut revitaliser la démocratie. Il parle d'un impératif participatif qui s'appuie sur une « *citoyenneté active et informée* » et sur la « *formation d'un public actif, capable de déployer une capacité d'enquête et de rechercher lui-même une solution adaptée à ses problèmes* »⁷³. Nous sommes ici aussi au cœur des missions des bibliothèques : comment ne pas s'accorder sur le fait que les bibliothèques ont un rôle essentiel à jouer pour permettre cette autonomisation intellectuelle et comportementale des usagers⁷⁴ ? Pour appuyer encore cette idée, voici ce qu'écrit Silvère Mercier :

*« Patrick Bazin lors du Salon du livre de l'année dernière avait fait une remarque très juste en affirmant qu'un des principaux défis de l'avenir pour les bibliothèques est la participation des usagers. Attention je ne parle pas de participation au sens des commentaires ou des tags dans l'OPAC mais d'une participation proche du sens que lui donne le concept controversé de "démocratie participative". »*⁷⁵

Cet enjeu politique n'est pas, comme on pourrait le croire, indépendant ou éloigné de l'enjeu purement culturel de la médiation participative. Ainsi comme l'écrit Jean Caune : pour appréhender la fonction de la culture « (...) *il est nécessaire de passer de la problématique de l'avoir, qui conçoit la démocratisation comme l'accès aux biens culturels, à une politique de l'être qui se préoccupe des conditions de construction de la personne.* »⁷⁶. Or, il est évident qu'une médiation culturelle qui fait de l'utilisateur un acteur et non un simple consommateur de biens culturels pourrait y contribuer. Dans un contexte où l'accès aux biens culturels est facilité par le numérique, repenser la démocratisation comme action et construction de soi, et non plus comme accès à des biens, est peut-être une des clés de l'avenir des bibliothèques. En ce sens-là aussi, la participation des usagers est un enjeu culturel important.

3- L'exemple d'une mise en œuvre concrète.

Le point de départ de cette réflexion sur la médiation est une expérience concrète qui a conduit à la mise en place d'un groupe de travail transversal sur le sujet. Travaillant

⁷² SERVET Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2009, pp.49-50.

⁷³ DEWEY John, *Le Public et ses problèmes*. Paris, Publication de l'université de Pau/Farrago, 2003.

⁷⁴ Art. 3 de la Charte des bibliothèques du Conseil supérieur des bibliothèques.

⁷⁵ <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/>

⁷⁶ CAUNE Jean, *La démocratisation culturelle une médiation à bout de souffle*. Presses universitaires de Grenoble, 2006, p. 125.

comme discothécaire à la médiathèque Boris Vian de Chevilly-Larue (94), j'ai personnellement été confronté à la difficulté d'assurer une médiation satisfaisante et régulière. Or ce service m'a toujours semblé être une des missions les plus importantes et passionnantes de notre métier. J'ai donc monté un groupe de travail dont l'objectif était de proposer des moyens ou des procédés propres à créer les conditions d'une médiation et d'échanges plus faciles et plus fréquents au sein de la médiathèque.

La relation entre professionnels et usagers ne pouvant plus être pensée de manière purement verticale, le groupe a conclu à la nécessité de donner à l'utilisateur un rôle plus actif. Autrement dit, lui permettre, au minimum, de donner son avis, de s'exprimer. Cela revient à donner la liberté à l'utilisateur de participer à la médiation autour des documents qui a lieu au sein de la médiathèque.

Cependant, créer les conditions de la participation des usagers ne va pas de soi. Cela suppose de faire évoluer les usages et les pratiques, c'est pourquoi les différentes opérations mises en place ainsi que leur ordre ont été pensées dans une optique stratégique et « pédagogique », chacune nécessitant une implication du public un peu plus importante que la précédente.

1ère étape : les « jeux rébus », créer une atmosphère conviviale.

À partir d'objets posés sur les différentes banques de prêt de la médiathèque, le public venant emprunter ou rendre des documents devait deviner un certain nombre d'expressions ou de titres de contes. Des listes à compléter étaient mises à sa disposition. L'objectif de ces jeux était d'instaurer une atmosphère ludique et de connivence aux différentes banques de prêt et par là de « briser la glace ».

2ème étape : l'opération « pochettes surprises », faire participer les usagers

Il s'agissait de permettre aux usagers de tout âge de constituer des pochettes de quatre documents « coups de cœur » qu'ils avaient envie de faire découvrir à d'autres. Cette opération a aussi été l'occasion de montrer au public, et à certains professionnels moins motivés, qu'échanger autour des documents n'est pas si compliqué, peut être amusant et créer une ambiance très agréable dans la médiathèque. Les pochettes, placées, pendant la période de Noël, sous un sapin, étaient empruntables en plus du nombre de documents habituel sans que l'utilisateur ait connaissance de leur contenu.

3ème étape : « À votre avis », une participation pérennisée

L'idée de proposer une telle opération a été inspirée par un billet du blog bibliobsession⁷⁷ et par l'envie de recréer l'atmosphère de certaines librairies très dynamiques, comme « La griffe noire » à Saint-Maur des Fossés (94), dans lesquelles les commentaires sur les livres sont une valeur ajoutée non négligeable. Une partie importante de l'équipe a refusé que les avis soient collés sur la couverture des livres pour ne pas en dégrader l'aspect. Les fiches critiques ont donc été collées en deuxième de couverture, un logo collé sur la couverture ou le dos du document signalant que celui-ci faisait l'objet d'une critique. Les documents commentés ont été mis en avant sur les présentoirs des étagères et les tables de présentation. Cette opération permettait déjà une réelle médiation « horizontale » et donnait l'opportunité aux usagers d'agir sur ce qui est immédiatement visible parmi les documents de la médiathèque, donc sur l'image que l'on a de ses collections lorsque l'on se promène dans les lieux. Cela pourra peut-être, à terme, avoir une influence sur l'offre qu'elle proposera. On permet donc par là aux usagers de s'approprier la bibliothèque, de la transformer, en choisissant quels documents seront mis en avant sur les présentoirs ou les tables.

⁷⁷<http://www.bibliobsession.net/2008/04/08/premieres-pierres-dune-strategie-numerique-pour-les-mediathèques-du-val-deurope/>

4ème étape : penser des rencontres autour des œuvres

La quatrième étape, non encore formalisée, devra être la mise en place de rencontres autour de livres et de disques selon des modalités qui restent à définir. Il est cependant possible d'espérer que la mise en place d'une médiation quasi quotidienne à laquelle participerait le public, créera un socle solide d'utilisateurs impliqués qui pourra nourrir ces rencontres.

4- Quelques exemples et pistes de dispositifs novateurs.

Si l'essentiel reste à inventer dans ce domaine, certains établissements ont perçu l'intérêt d'une médiation participative et quotidienne et ont mis en œuvre des dispositifs de médiation intéressants et novateurs.

La bibliothèque municipale Saint Bruno à Grenoble propose à son public l'opération « Ecouter Voir »⁷⁸. Une fois par semaine, dans les espaces de lecture, aux heures et aux jours d'affluence, un bibliothécaire ou un usager présente pendant dix minutes un document qu'il a sélectionné. La présentation est mise en scène par une phrase énigmatique inscrite sur un tableau à l'entrée de l'établissement et est annoncée par un jingle musical.

Le réseau des médiathèques du Val d'Europe a mis en place des critiques sur les documents grâce à des étiquettes imprimées collées en première de couverture⁷⁹. Une seconde étiquette, de type « si vous avez aimé, vous aimerez aussi... », est collée en quatrième de couverture. Pour l'instant, les bibliothécaires sont les seuls à rédiger ces étiquettes, mais une évolution envisagée est de permettre au public de participer à l'opération.

Une piste pour dynamiser les « clubs de lecteurs » pourrait être de fusionner ces derniers avec le système des offices. C'est une idée proposée par Silvère Mercier sur son blog :

« Alors je vais poser un peu abruptement la question : pourquoi ne pas fusionner l'office et le "club des lecteurs" de la bibliothèque ? Imaginons un instant ce que ça peut donner (...) : on obtiendrait un rendez-vous régulier dans lequel des bibliothécaires (en nombre limité, par exemple les acquéreurs d'un pôle documentaire) ET des amateurs (cooptés ? tirés au sort ? volontaires ? etc.) pourraient échanger sur leurs lectures à partir d'une sélection de livres ou de documentaires récemment parus. La motivation à participer pour les deux parties en serait d'autant plus grande que les deux groupes : amateurs et professionnels ont chacun un objectif commun clairement énoncé = faire un choix de livres ou de documentaires récemment parus à intégrer à une collection publique. Les documents (pas de restrictions de support) ainsi critiqués, pour éviter toute domination d'un groupe sur l'autre, pourraient faire l'objet d'un vote

⁷⁸ Pour plus de détails : <http://www.livralire.org/rubriques/index.php/Boite-a-idees>

⁷⁹ Pour plus de détails : <http://www.bibliobsession.net/2008/04/08/premieres-pierres-dune-strategie-numerique-pour-les-mediathèques-du-val-deurope/>

*puis être intégrés au circuit du livre de la bibliothèque... Imaginez une accroche un peu emphatique, comme il se doit :
Nouveau : Votez pour les livres que vous voulez voir achetés dans votre bibliothèque ! »*

C'est une idée particulièrement intéressante, qui change le rapport du public à sa bibliothèque. Sa mise en œuvre rencontrera certainement des obstacles, comme entre autre, des résistances professionnelles ; et des difficultés, comme le fait d'éviter que certains groupes, plus actifs ou disponibles, ne s'approprient la bibliothèque au détriment de l'ensemble de la communauté.

La bibliothèque de Delft, la DOK, est en avance dans ce domaine, elle met en place des dispositifs de médiation culturelle collaboratifs particulièrement innovants :

« La bibliothèque de Delft est actuellement en train de réaliser la conception d'un écran géant, le « DOK agora » ou « Storyboard of your life » de 70 m où sera projeté tout ce que les usagers jugent bon d'être présenté à la communauté. Cela pourra aller de la présentation d'une exposition à l'histoire d'une personne : les usagers pourront effectuer des interviews et une enquête au cœur des lieux qui ont marqué leur vie, dans un hommage médiatique croisé à une personne, une époque et la ville. Il s'agit d'impliquer les usagers dans la vie de la bibliothèque et de créer des liens entre eux autour d'un patrimoine culturel et humain commun sur un mode ludique. Ce processus valorise les aptitudes, stimule l'imagination et renforce la relation à la bibliothèque. »⁸⁰

La bibliothèque d'Heerhugowaard aux Pays-Bas propose des dispositifs permettant d'articuler les actions plus événementielles à la vie quotidienne de la médiathèque :

« La bibliothèque d'Heerhugowaard propose également de nombreux ateliers à l'issue desquels les participants sont invités à présenter leurs productions au sein de l'établissement. Ces projets sont divers : écriture de poésies, sculptures, réalisation de couvertures pour un livre dans le cadre d'un concours dont le jury se compose de designers et d'usagers, etc. (...) la bibliothèque fonctionne comme un lieu interactif. L'Open Podium de l'OBA où se produisent le jeudi soir usagers poètes ou musiciens, sélectionnés après le dépôt d'un dossier, se révèle une manifestation plébiscitée par le public. Plusieurs mois d'attente sont dorénavant nécessaires avant un passage sur scène. Durant ces soirées, un artiste professionnel discute les performances de plusieurs usagers et chaque semaine, un poète amateur lit ses vers à la radio de l'OBA. »⁸¹

Cet exemple montre que si l'on propose aux publics des activités culturelles stimulantes qui leur laissent la liberté de s'exprimer, ils s'en emparent.

⁸⁰ SERVET Mathilde, op. cit., p. 50.

⁸¹ Ibid., p.50

C- UNE NOUVELLE FORME DE MÉDIATION SUSCEPTIBLE D'ÉVEILLER CERTAINES CRITIQUES

La participation des usagers constitue une transformation importante du fonctionnement des bibliothèques. Avant de détailler les résistances que sa mise en œuvre pratique dans nos établissements peut rencontrer, il paraît utile de répondre aux objections ou critiques que pourrait soulever cette idée.

1- La participation des usagers revient-elle à une politique de la demande ?

Un des arguments contre la mise en place d'une participation des usagers en bibliothèque est de dire que cela revient à instaurer une politique de la demande. En effet, au lieu de proposer une offre construite par des professionnels compétents et conscients de leur mission culturelle et éducative, la bibliothèque « participative » laisse aux usagers la liberté d'influer sur une partie des services qu'elle propose. Mais cela revient-il vraiment à proposer une politique de la demande ?

Cette critique soulève l'épineux problème de l'équilibre entre l'offre et la demande en bibliothèque : l'enjeu consiste à trouver un équilibre satisfaisant entre deux exigences paradoxales.

La première est une exigence de qualité : la bibliothèque ne peut se contenter d'œuvres faciles ou commerciales car alors elle ne remplit pas sa mission. En effet, dans ce cas, elle ne peut « *contribuer au progrès de la société* »⁸² en favorisant l'autonomie intellectuelle des usagers : des œuvres et des contenus formatés à des fins commerciales peuvent au contraire avoir un effet aliénant. L'offre documentaire de la bibliothèque doit par ailleurs être universaliste et représentative de la diversité culturelle.

La seconde exigence est celle de ne pas exclure certains usagers qui pourraient considérer l'offre comme élitiste et se dire que la bibliothèque n'est pas pour eux. Cela implique de prendre en compte les attentes et les demandes des publics. Attentes qui le plus souvent sont le résultat du marketing, de la publicité et de la promotion mis en place par les industries culturelles dans les médias. Ainsi, cette exigence conduit la bibliothèque à satisfaire une partie des demandes ou attentes supposées du public au « détriment » de la qualité intellectuelle ou culturelle des collections.

Le défi pour les bibliothèques est de trouver un juste équilibre entre ces deux exigences, et donc entre l'offre et la demande. Cette question est source de débat sans fin et n'est jamais vraiment résolue. Les positions adoptées sont souvent assises sur des partis pris idéologiques : cela se joue fréquemment autour de la question de la culture légitime et de la croyance ou non en des hiérarchies culturelles. Le discours professionnel cherche à masquer cet état de fait en soulignant, avec raison, que l'équilibre à trouver est différent pour chaque bibliothèque. En effet, il dépend de la situation locale et des publics à desservir. Dans la pratique, soit une politique documentaire définit un équilibre, soit ce dernier est réalisé de manière intuitive par les bibliothécaires. Il varie alors en fonction des acquéreurs, selon leur culture et de leur sensibilité. Si l'équilibre tend plus à satisfaire la première exigence, on parle d'une « politique de l'offre », si c'est la seconde, on parle d'une « politique de la demande ».

⁸² Art. 3 de la Charte des bibliothèques du Conseil supérieur des bibliothèques.

Dire qu'un fonctionnement plus participatif de la bibliothèque revient à une politique de la demande présuppose de croire que si la possibilité d'influer sur le fonctionnement de la bibliothèque est offerte aux usagers, ces derniers vont privilégier les documents et les œuvres faciles au détriment de ceux plus exigeants qui ne font pas l'objet d'une promotion médiatique. Or cela ne se vérifie pas toujours.

L'expérience des pochettes surprises, décrite plus haut, a montré que les usagers participants ne choisissent pas en priorité des best-sellers ou des œuvres très médiatisées. Ils jouent le jeu de la découverte en choisissant des œuvres plus personnelles ou originales qu'ils ont envie de faire découvrir aux autres. L'utilisateur « participatif » pourra donc influencer sur les choix et orientations de la médiathèque, à moyen ou long terme, car il s'investira dans des actions de médiations. Par ce biais, la bibliothèque peut tout à fait conserver une politique d'offre exigeante, tout en coopérant avec ses usagers pour en définir une certaine partie. Cet équilibre est fondamental car il permet que le public s'approprie sa bibliothèque, qu'il la regarde comme sienne, tout en conservant une exigence culturelle forte. Ainsi, en laissant certains usagers, plus impliqués, plus actifs, avoir une influence sur les acquisitions, on ne propose pas une simple politique de la demande mais on dépasse l'opposition offre/demande en proposant une politique collaborative de l'offre.

On pourrait objecter que seuls des professionnels sont capables d'assurer la cohérence des collections. C'est exact, mais laisser un espace d'influence aux usagers ne revient pas à mettre en doute la nécessité du travail des professionnels et leurs compétences. Comme le précise Silvère Mercier à propos de l'idée d'une fusion des clubs de lecteurs et de l'office d'acquisition :

« Attention il ne s'agit en aucun cas de déléguer en bloc la compétence du bibliothécaire à constituer et équilibrer un fonds, mais d'en partager une infime partie, limitée, encadrée, dans le but de susciter une participation des usagers à la vie de la bibliothèque qui ne soit pas qu'une discussion autour des contenus mais aussi un engagement de l'institution à intégrer ces documents dans l'offre qu'elle propose à l'ensemble de la population qu'elle doit desservir. »⁸³

La participation des usagers à la médiation culturelle continue, et donc à la vie de la bibliothèque, ne conduit donc pas à une politique de la demande mais, à la co-construction d'une offre qui donne au public le sentiment de pouvoir réellement s'approprier sa bibliothèque. Si elle ne résout pas complètement l'épineux problème de l'offre et de la demande, elle y apporte une réponse possible.

2- Autogestion et rapports horizontaux : une utopie

La participation des usagers à la médiation peut être considérée comme utopique pour deux raisons : d'une part, parce que cela rappelle certaines idées spontanéistes, d'autre part, parce que la bibliothèque reste un établissement public soumis à de nombreuses contraintes administratives. Cette critique est exprimée par Bertrand Calenge sur son blog dans un billet du 18 décembre 2008 intitulé « Ambition collaborative et projet politique : quel espace pour une bibliothèque ? » :

⁸³ <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/>

« C'est à certains moments le discours tenu dans le cadre du web 2.0. Or ce discours me rappelle certaines ambitions spontanéistes (vous qui êtes nés après 1960, vous ne pouvez pas connaître ?!...) : le peuple a raison, parce qu'il s'exprime. Et quand on a dit cela, on est pris dans une contradiction insoluble : ou je laisse libre cours à une expression par essence merveilleusement productive de sens et de culture, ou je pose des cadres et des limites et des contraintes qui me font passer pour un passéiste ringard adepte de la parole d'autorité. Or il ne faut pas oublier, chers collègues, une réalité qu'on me pardonnera de qualifier d'objective : même si nous sommes pleinement au service de nos concitoyens, nous le sommes dans le cadre contraignant d'administrations publiques régies par un complexe agencement de règles écrites (lois, décrets et circulaires) et d'objectifs politiques au sein desquels nous ne sommes que des rouages organisateurs de services. Dans ces circonstances, le "web 2.0." n'est pas une révolution : c'est une modalité d'action, possible mais limitée. En clair, c'est un outil de travail au sein d'une structure d'offre – la bibliothèque institutionnelle – qui ne peut jamais avoir l'ambition de renverser les limites structurelles imposées par les règles administratives et institutionnelles ! »⁸⁴

Le spontanéisme est une « doctrine ou attitude qui repose sur la confiance dans la spontanéité révolutionnaire des masses, la spontanéité créatrice de l'individu. »⁸⁵. En ce sens, la médiation participative n'est pas spontanéiste. Si elle s'inspire des possibilités offertes par le Web 2.0 en proposant « d'horizontaliser » les relations de médiation, il reste que la participation des usagers n'apparaît pas spontanément et qu'elle reste de toute façon organisée et encadrée par des professionnels comme le montre l'exemple de Chevilly-Larue. Elle entre dans le cadre des contraintes administratives et des missions des bibliothèques. Il ne s'agit pas de laisser faire n'importe quoi sous prétexte d'une libre expression des « masses » qui serait bonne a priori, mais de susciter et d'organiser le partage des compétences et des savoirs de certains usagers qui ont des choses à apporter à la communauté.

Il est pourtant vrai que la participation des usagers à la médiation pose le problème d'un équilibre aussi délicat à trouver que celui entre l'offre et la demande : quelle exigence culturelle poser à la participation des usagers ? Des établissements comme la bibliothèque de Delft, la DOK, placent le curseur assez bas, l'expression des personnes semblant presque toujours bonne à prendre : « La bibliothèque de Delft est actuellement en train de réaliser la conception d'un écran géant, le « DOK agora » ou « Storyboard of your life » de 70 m où sera projeté tout ce que les usagers jugent bon d'être présenté à la communauté. »⁸⁶. Mais on peut imaginer une conception plus exigeante de la médiation participative. Il peut s'agir par exemple de faire s'exprimer des usagers sur leur métier pour aider à l'orientation professionnelle dans un établissement ayant créé un pôle emploi dans le cadre de la mission de formation continue.

D'autres orientations sont possibles, une médiation centrée davantage sur les savoirs, ou encore sur les pratiques artistiques, etc. Dans tous les cas, la médiation dépend des orientations de l'établissement, elle ne naît pas de façon spontanée et elle est organisée par les bibliothécaires en lien avec les collections et les services qu'ils proposent. Ce qui

⁸⁴ <http://bccn.wordpress.com/?s=Ambition+collaborative+et+projet+politique+%3A+quel+espace+pour+une+bibliothèque+%3F>

⁸⁵ Selon la définition du Petit Robert.

⁸⁶ SERVET Mathilde, op. cit., p. 50.

peut ouvrir à une autre critique : la mise en doute de la capacité réelle de la bibliothèque à susciter et canaliser la participation des usagers.

3- Les difficultés concrètes de gestion des usagers participants

La mise en place d'une médiation participative suppose un encadrement par les professionnels. En conséquence, la gestion des usagers participants peut susciter deux critiques. La première consiste à mettre en cause la capacité de la bibliothèque à susciter la participation d'usagers satisfaits de leur statut de consommateur. La seconde, consiste à signaler le risque non négligeable que ce soient toujours les mêmes usagers qui participent et qu'ils finissent par s'approprier la bibliothèque au détriment des autres.

Les usagers, dans leur grande majorité, ont-ils envie de s'investir, de participer ? Ne sont-ils pas satisfaits d'avoir des bibliothécaires à leur service et de leur statut de consommateur à qui l'on ne demande rien ? Les comportements individualistes de certains usagers tendraient à le montrer.

Pourtant, le comportement de chacun dépend beaucoup de la place qui lui est assignée. Si on ne laisse aucune place aux initiatives et à la participation des usagers, comment s'étonner qu'ils aient un comportement de consommateurs individualistes ? Il faut donc commencer par laisser une place à l'utilisateur pour que les choses puissent évoluer. Mais, celui-ci va-t-il se saisir de la possibilité qu'on lui donne, en a-t-il la moindre velléité ?

« Selon Clay Shirky, les individus sont en train de sortir du mode de la consommation pure. Si pendant longtemps, ils ont consacré une grande partie de leurs loisirs à regarder la télévision, ils tendent à présent à investir tout autant de temps sur Internet et à y développer des pratiques communautaires. L'individu devient actif. Pour Clay Shirky, l'utilisateur se situe dans un triple rapport face à la sphère médiatique actuellement : au-delà de sa consommation, il aime également produire et partager. Cette évolution constitue d'après lui un tournant sociétal décisif. »⁸⁷

Il semble donc que les choses évoluent et que les usagers aient envie de participer, de s'exprimer plutôt que de rester des consommateurs anonymes. Par ailleurs, comme cela vient d'être montré, la participation n'apparaît pas de manière spontanée. Elle est suscitée par les dispositifs mis en place au sein de la bibliothèque et accompagnée par les bibliothécaires. La participation ne peut être développée que de manière progressive car elle dépend d'une relation de confiance et de respect mutuel qui se tisse entre les usagers et leur bibliothèque. Ainsi, l'expérience menée à Chevilly-Larue a montré l'intérêt de mettre en place des dispositifs demandant un investissement progressif des usagers tout en faisant évoluer la relation entre bibliothécaires et usagers, et entre les usagers eux-mêmes.

La bibliothèque sera-t-elle capable d'éviter que certains usagers très actifs ne confisquent en partie une institution publique qui a pour mission d'être au service de l'ensemble de la communauté desservie ? C'est d'autant plus problématique que ces usagers « trop participants » risquent d'être les mêmes que ceux qui, dotés d'un fort

⁸⁷ Ibid. p.50 (Clay Shirky est consultant, spécialisé dans l'analyse des impacts économiques et sociaux d'Internet. Il écrit notamment des articles pour le New York Times ou le Wall Street Journal.)

capital culturel, assistent déjà aux événements organisés par l'établissement. La participation aurait alors pour conséquence paradoxale l'exclusion des usagers ne disposant pas d'un capital culturel suffisant. Mais, comme cela a été vu, participation ne veut pas dire autogestion : c'est la bibliothèque qui organise et suscite la médiation participative. Ainsi, en choisissant de mettre en avant certaines opérations de médiation plutôt que d'autres, par exemple en travaillant autour des mangas plutôt que de la rentrée littéraire, la bibliothèque permet à des publics différents de s'investir. Comme le dit Silvère Mercier :

« On sait bien qu'un des écueils de la démocratie participative est son risque de confiscation par des "groupes de pression" plus ou moins identifiés. Ce risque existe dans ce cas, mais peut à mon avis être contourné si les règles de fonctionnement et le mode de constitution des groupes d'amateurs/bibliothécaires sont adéquats. »⁸⁸

Il n'en reste pas moins que les difficultés de gestion des usagers participants sont réelles. Les formes et les cadres de la médiation participative restent pour une grande part à inventer. Pour cela, il faut favoriser l'innovation et l'expérimentation dans nos établissements puis partager les expériences et les idées nouvelles avec l'ensemble de la profession.

⁸⁸ <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/>

III- Quelles stratégies envisager pour la mettre en place ?

Les formes et les modalités de la médiation quotidienne participative étant clarifiées, la réflexion va maintenant être consacrée à la question de sa mise en œuvre pratique dans nos établissements.

A- LES FACTEURS DE RESISTANCE

L'instauration d'une médiation quotidienne et participative rencontre plusieurs obstacles dont il faut être conscient si l'on veut parvenir à les surmonter. Cette démarche conduira à envisager une évolution de la conception du métier de bibliothécaire.

1- La conception traditionnelle des agents publics en France

Un obstacle majeur au développement de la médiation en bibliothèque est la conception française de l'agent public et de ses obligations. Cette dernière est bien résumée par Bertrand Calenge dans un billet de son blog du 10 février 2009 :

« (...) le fonctionnaire est éminemment remplaçable et n'a pas à s'exposer (à tous les sens du terme), il est au service d'une administration et n'a pas à exprimer sa personnalité, etc. Sans compter que l'éminente "remplaçabilité théorique" (?) du fonctionnaire le conduit davantage à s'inscrire dans des processus collectifs dépersonnalisés qu'à assumer ouvertement sa compétence personnelle au service des publics qu'il sert. Allons, soyons honnêtes : disons que l'organisation même des services encourage souvent cette attitude plus qu'elle n'est revendiquée par les agents... »⁸⁹

Les deux points importants qui achoppent sont l'obligation de neutralité et le caractère remplaçable du fonctionnaire.

Le chapitre IV de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires fixe les obligations auxquelles sont soumis ces derniers. La jurisprudence du Conseil d'État précise que les agents publics doivent, dans l'accomplissement de leur tâche, respecter le devoir de neutralité qui s'impose à tout agent collaborant au service public. Cela signifie que l'agent doit adopter vis-à-vis des administrés un comportement indépendant de ses opinions politiques, religieuses ou philosophiques. Ainsi, comme le souligne Bertrand Calenge, une application stricte de ce principe implique que le fonctionnaire n'a pas à exprimer sa personnalité, ni à exprimer d'opinions personnelles dans le cadre du service. Or, discuter autour d'œuvres culturelles amène rapidement à

⁸⁹ <http://bccn.wordpress.com/2009/02/>

dévoiler ses opinions politiques, philosophiques, voire religieuses. Cela pose problème car la médiation continue suppose d'établir une relation interpersonnelle avec des usagers pour les inciter à la découverte ou « exciter leurs papilles culturelles ». Cependant, bien que cette obligation ne soit jamais appliquée à la lettre, elle est profondément intégrée au sein de la culture professionnelle et peut constituer un réel obstacle.

La deuxième difficulté provient de la « *remplaçabilité théorique* » du fonctionnaire ». Il y a une forte tension entre, d'une part, l'idéal de polyvalence des agents qui permet d'assurer la continuité du service et facilite la gestion des ressources humaines et, d'autre part, la connaissance des fonds et des contenus supposée par la mise en œuvre d'une médiation quotidienne.

L'idéal, du point de vue de la gestion des ressources humaines, serait qu'un agent puisse être efficace à tous les postes de service public de la bibliothèque. Il pourrait ainsi être déplacé au gré des remplacements nécessaires et des besoins ponctuels. Or, la médiation participative suppose de la part des bibliothécaires un minimum de maîtrise des contenus, une certaine « culture du sujet », car ils ont pour tâche de susciter, d'organiser et d'éditer la médiation, ce qui est impossible sans une certaine familiarité avec le sujet concerné.

2- La culture professionnelle en bibliothèque

La question du service au public est longtemps restée peu étudiée, comme le soulignait, en 1995, Anne-Marie Bertrand :

« Comment définir son métier (du bibliothécaire), alors que son travail face au public est à la fois le pivot des valeurs démocratiques qui animent la profession et le trou noir, le point aveugle de la littérature professionnelle ? »⁹⁰

Le public n'était pas considéré comme le centre du métier. Ce dernier était centré sur les collections. Aujourd'hui, le recentrement sur le public et sur les services apportés aux usagers est acquis. Il ne fait plus débat, du moins en théorie.

En effet, comme le souligne Christophe Evans, le service public reste encore insuffisamment étudié :

« À la fois espace physique de mise en scène et moment privilégié du rapport aux usagers, le service public est encore malgré tout particulièrement sous-étudié par la recherche en France, assez peu enseigné dans les formations de bibliothécaires et parfois même relativement négligé sur le terrain, puisque dans certains établissements, les tâches d'accueil et d'orientation des publics ne sont pas des tâches valorisées impliquant qualifications et reconnaissance des exécutants. »⁹¹

De fait, malgré les déclarations de principe, le service au public reste encore parfois dévalorisé dans la profession, comme le montre l'organisation du travail. Il est souvent assuré par les agents les moins qualifiés, dans le but avoué de libérer du temps de

⁹⁰ BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995.

⁹¹ EVANS Christophe, in BERTRAND Anne-Marie (coord.), BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine, et al., *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presse de l'Esssib, 2008, partie V, chap. 3.

travail interne pour les agents plus qualifiés. Un tel choix présuppose que les tâches internes nécessitent plus de qualifications que le service au public. Or, le travail de médiation demande d'importantes qualifications⁹².

Cela est d'autant plus vrai que le rapport au public se révèle parfois difficile. La diversification des publics a pour corollaire de faire entrer dans la bibliothèque des personnes qui ne connaissent pas les codes et qui n'ont pas toujours le comportement que l'on pourrait attendre d'un usager de bibliothèque. Travailler en relation directe avec le public implique de faire face à une grande diversité de demandes, parfois difficiles à comprendre ou à interpréter. Il faut aussi supporter le mépris ou l'agressivité de certains usagers. Assurer une médiation efficace ou susciter la participation des usagers demande d'être suffisamment solide pour s'exposer, prendre le risque d'établir une relation interpersonnelle, un dialogue avec les usagers. Or, cela suppose des qualités et des compétences qui ne correspondent pas à celles que l'on demandait auparavant aux bibliothécaires et à l'image qu'eux-mêmes avaient de leur métier.

Si le service au public a progressivement acquis de l'importance au sein de la culture professionnelle, il reste souvent tributaire d'une vision techniciste du métier.

La vision du bibliothécaire comme intermédiaire rendant accessible à un public des collections et des contenus fait aujourd'hui consensus. Le débat porte sur la nature de cette tâche. Est-elle simplement technique, le bibliothécaire maîtrisant l'accès au savoir, les outils de recherche et mettant ces compétences au service de l'utilisateur, ou suppose-t-elle une maîtrise des contenus ? Cette question est posée par Anne-Marie Bertrand :

« D'où un débat, très présent, sur le seuil minimum de compétence : faut-il connaître le contenu des documents ou seulement le moyen de les identifier et d'y avoir accès ? Autrement dit, le bibliothécaire est-il un scientifique (possédant le savoir) ou un technicien (permettant l'accès au savoir) ? »⁹³

Plusieurs raisons semblent conforter la conception du bibliothécaire technicien. Dans un cadre budgétaire contraint, la polyvalence des agents est souvent une nécessité, or une vision techniciste du métier est seule capable de la rendre envisageable. En effet, l'universalisme des collections fait de la maîtrise de leurs contenus un horizon inaccessible :

« La collection est si importante qu'elle n'est pas maîtrisable, donc créons (s'ils n'existent pas) ou utilisons (s'ils existent) des outils qui nous permettent de ne pas avoir recours à la collection. »⁹⁴

Le problème soulevé par un rapport technique à la collection et aux documents est que le bibliothécaire finit par ne voir que des cotes et des indices en lieu et place des livres. La mission de médiation semble donc incompatible avec une vision techniciste du métier. Pour autant, si la médiation impose une certaine connaissance des contenus, une maîtrise universaliste est impossible. Le bibliothécaire ne pouvant être ni un scientifique, ni un technicien, il faudra trouver une troisième voie.

⁹² Ces dernières seront développées par la suite.

⁹³ BERTRAND, Anne-Marie, op. cit., p. 148

⁹⁴ Ibid., p. 153.

3- Une nouvelle conception du métier de bibliothécaire

Face aux mutations actuelles des conditions d'accès au savoir et aux nécessaires évolutions de nos bibliothèques, quelles pourraient être les nouvelles fonctions et compétences des bibliothécaires ? En effet, il n'est possible de se satisfaire, ni de bibliothécaires techniciens, ni de bibliothécaires « scientifiques » ou spécialistes d'un domaine de connaissance⁹⁵.

Les présentes réflexions sur la médiation participative permettent d'entrevoir une troisième voie, au travers d'un rapprochement avec le métier de journaliste, offrant une nouvelle conception du métier de bibliothécaire.

Comme le journaliste, le bibliothécaire médiateur sélectionne des informations, choisit des œuvres à mettre en avant, joue un rôle de guide, de critique. Ainsi, comme l'écrit Anne-Marie Bertrand :

« Au nom d'un autre principe, celui de l'autonomie du lecteur, le bibliothécaire ne s'est sans doute pas assez comparé au journaliste ou au libraire, qui, dans un espace réduit, celui du journal ou de la boutique, assume des choix et une médiation physique. »⁹⁶

Par ailleurs, le bibliothécaire est de plus en plus amené à jouer un rôle de rédacteur et d'éditeur de contenus : il produit des contenus, proposés aux usagers à travers une médiation directe ou indirecte. Cette médiation produite en interne peut ensuite être capitalisée par l'établissement au travers d'une politique de traces qui rend visible son activité et permet à d'autres usagers de profiter du travail accompli. Internet offre pour cela des moyens de diffusions particulièrement efficaces et peu coûteux.

À la manière du journaliste, le bibliothécaire, pour exercer son métier, doit chercher à entrer en relation avec autrui, quels que soient les obstacles à surmonter. Il doit aussi accepter de se mettre en avant, de s'impliquer, afin de transmettre ce qu'il a appris. Enfin, comme le journaliste, le bibliothécaire est de moins en moins prescripteur mais il anime une médiation horizontale et est amené à organiser les apports des usagers participants.

« Nous passons progressivement de métiers d'imposition à des métiers de médiation. Le bibliothécaire sûr de choisir les bons livres, l'éditeur souverain, le journaliste imposant sa lecture des événements, sont passés de mode : en laissant sa place au lecteur, ils modifient profondément leur façon de travailler et même de penser. »⁹⁷

Le bibliothécaire n'est donc ni un technicien, ni un scientifique. En mettant l'accent sur sa fonction de médiation, il devient évident qu'à la manière d'un journaliste, il n'a pas à être spécialiste de tous les domaines qu'il traite. Mais, son travail suppose néanmoins qu'il se plonge dans les contenus pour proposer au public une sélection et une organisation du savoir qui en facilite l'accès et suscite le désir.

⁹⁵ Pour mémoire, cette réflexion ne concerne que les bibliothèques publiques. Dans les bibliothèques universitaires, des professionnels spécialistes de leur domaine documentaire sont plus facilement envisageables.

⁹⁶ BERTRAND Anne-Marie (coord.), BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine, *et al.*, Quel modèle de bibliothèque ? Villeurbanne : Presse de l'Enssib, 2008, pp.142-143.

⁹⁷ <http://bccn.wordpress.com/2008/08/27/la-solubilite-du-bibliothecaire/>

Deux nouvelles fonctions du bibliothécaire sont, semble-t-il, mises en avant.

Une fonction relationnelle : déjà présente dans la conception traditionnelle du métier, elle devient essentielle pour susciter et mettre en œuvre la médiation participative au sein de l'établissement. Par ailleurs, il faut aussi que le bibliothécaire prenne en charge lui-même une partie de la médiation : présenter un auteur, un genre ou une œuvre devant un usager ou un petit groupe d'usagers, assurer la visite commentée d'une exposition, animer une rencontre ou une conférence, fait partie de ses fonctions. Le bibliothécaire ne peut plus être un simple gestionnaire de collection retransché derrière sa banque de prêt ou dans son bureau. Il doit accepter de s'exposer, que ce soit au travers d'un travail en commun avec des usagers ou d'une prise de parole en public pour assurer sa mission de médiation.

Une fonction éditoriale : il s'agit d'organiser les contenus et les formes de la médiation, de la capitaliser, de construire des traces qui contribuent à créer l'image de la bibliothèque et à favoriser en retour la relation avec les usagers et la médiation participative.

B- SUR QUELS ÉLÉMENTS JOUER POUR FAIRE ÉVOLUER LES RELATIONS DE SERVICE : ANALYSE DE LA SERVUCTION

Les résistances qu'elle suscite et les changements qu'elle suppose rendent délicate la mise en place d'une médiation participative et quotidienne. Elle suppose d'avoir une vision claire de tous les éléments sur lesquels il va falloir agir. Pour cela, nos établissements gagneraient à s'inspirer des recherches déjà opérées dans d'autres domaines. Le marketing des services offre des analyses utiles pour penser l'évolution des relations de services en bibliothèque. En effet, la médiation culturelle suppose une prestation de services (actions culturelles, conseils, etc.). Une nouvelle forme de médiation implique donc une transformation importante de la mise en œuvre des services en bibliothèque. Comment susciter et accompagner le changement ? Quels sont les éléments à prendre en compte ? Sur quels leviers agir ? L'analyse de la notion de servuction offre des pistes de réponse.

1- Les éléments du système de prestation de service

Le terme de « servuction » est un néologisme construit sur le modèle de « production ». Il n'existe pas d'équivalent au mot production pour exprimer le processus de création, de fabrication de service. La servuction désigne donc le processus de création de service.

Il ne faut pas confondre servuction et service : un même service peut donner lieu à différentes servuctions. L'exemple le plus simple en bibliothèque est celui des automates de prêt. Ils offrent le même service qu'un bibliothécaire au bureau de prêt (si on se limite au service que constitue l'enregistrement des livres pour les emprunter) mais ne font pas appel au même processus de servuction.

Partant de l'étude du marketing des services, l'objectif sera de mieux comprendre la notion de service au public en bibliothèque afin de faciliter la mise en place d'une médiation quotidienne et participative. Nous utiliserons principalement pour notre

analyse le livre, *Servuction, Le marketing des services*, de Pierre Eiglier et Eric Langeard.

Une telle analyse ne représente pas qu'un intérêt théorique. La servuction en bibliothèque repose sur un système complexe. La faire évoluer suppose d'agir sur de nombreux éléments qui entrent eux-mêmes en relation entre eux. Formaliser le système permet de définir une stratégie, de savoir sur quels leviers agir.

Les analyses et stratégies valables pour un service marchand ne sont pas directement applicables au service public en bibliothèque mais de nombreux paramètres sont communs. D'une manière générale, l'innovation suppose de ne pas rester fermé sur son domaine propre mais de s'ouvrir à ce qui se fait ailleurs.

Le schéma et le paragraphe suivants présentent une adaptation de l'analyse de la servuction de l'entreprise de service au monde des bibliothèques.

« On peut donner la définition suivante de la servuction de l'entreprise de service : c'est l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client-entreprise nécessaires à la réalisation d'une prestation de service dont les caractéristiques commerciales et les niveaux de qualité ont été déterminés. »⁹⁸

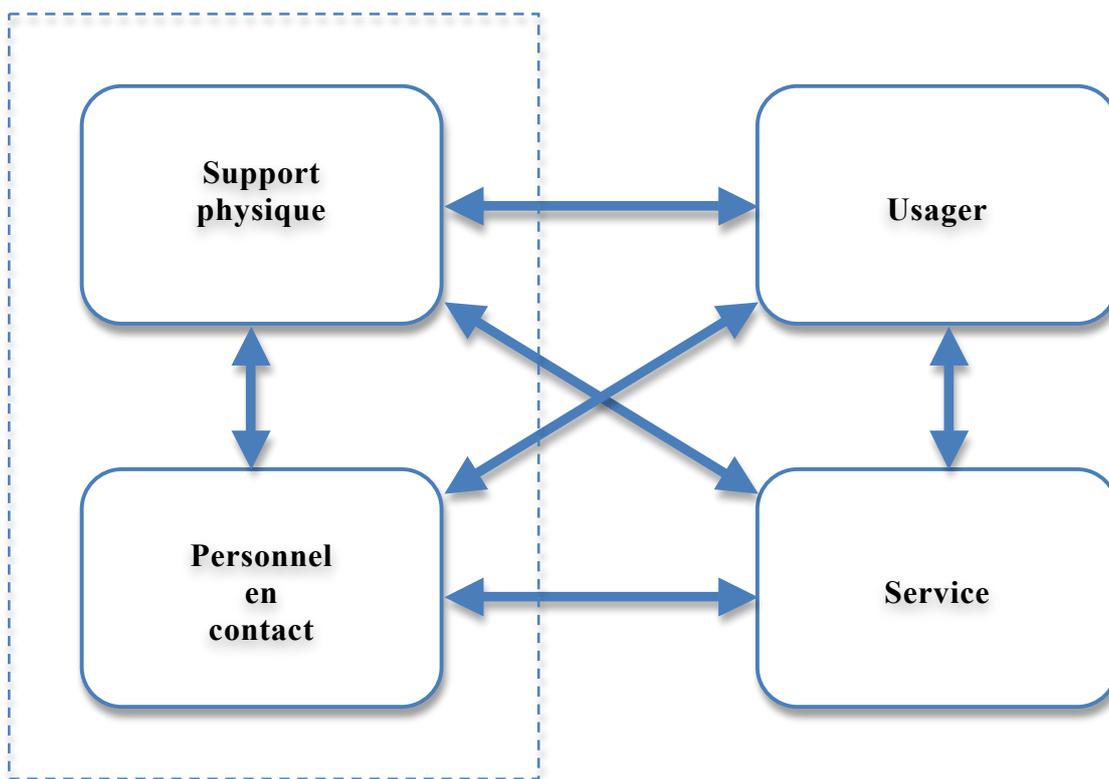


Figure 1 : Les éléments fondamentaux du système de servuction⁹⁹

Le système de servuction en bibliothèque est complexe car chaque élément entre en relation avec les autres. Rien ne peut se penser indépendamment, et agir sur un élément revient automatiquement à agir sur tous les autres. Les éléments du système sont les suivants :

⁹⁸ EGLIER Pierre, LANGEARD Éric, *Servuction : Le marketing des services*. Paris : McGraw-Hill, 1991, p. 15.

⁹⁹ Schéma provenant de Ibid. p. 15.

- **Le personnel en contact** : les bibliothécaires et autres agents accueillant le public.
- **Les usagers** : les relations entre les usagers eux-mêmes ne sont pas notées sur le schéma, par souci de clarté, mais elles constituent un élément essentiel de la qualité du service rendu en bibliothèque. Si c'était déjà vrai auparavant avec, entre autres, la question de la cohabitation de différents publics (adultes, personnes âgées, étudiants, jeunes enfants, etc.), cela devient essentiel si une médiation participative doit être mise en œuvre. Dans ce cas, certains usagers deviennent producteurs de service pour d'autres usagers.
- **Le support physique** : en bibliothèque il est composé de trois éléments.
 - les documents et tous les supports d'information : le fonds et les flux que la bibliothèque met à disposition de ses usagers.
 - les objets, meubles ou machines, mis à disposition du personnel en contact, qui permettent la réalisation du service : postes professionnels ; OPAC, automate de prêt, bureau de prêt, etc.
 - l'environnement, c'est-à-dire tout ce qui se trouve autour des instruments (bâtiment, décors, agencement).
- **Le service** : il a pour finalité la transaction telle qu'elle est définie par Bertrand Calenge : « *La transaction peut être définie comme la transmission par la bibliothèque à l'utilisateur de l'information contenue dans les documents sélectionnés par la bibliothèque.* »¹⁰⁰. Pour autant, cette fin unique structure et donne sens à un grand nombre de services différents : accueil, visites, exposition, formation multimédia, etc. En ce qui concerne plus particulièrement cette réflexion, il a été montré que la transaction suppose un « service de médiation » qui a été défini comme l'ouverture à la nouveauté, l'éveil de la curiosité et le fait de susciter la possibilité d'échanges interpersonnels enrichissants entre les usagers.

Ces analyses sont essentielles. Elles montrent qu'il est illusoire de vouloir faire évoluer les choses sans travailler sur tous les éléments du système. Mettre en place une nouvelle forme de médiation suppose donc d'agir à la fois sur les usagers, les professionnels en contact et le support physique. Par ailleurs le lien de ces nouveaux services de médiation avec la finalité de la bibliothèque doit être parfaitement clair, en particulier pour le personnel.

2- Sur quels éléments agir pour assurer une médiation quotidienne et participative ?

Comment envisager une stratégie pour mettre en place une médiation participative ? La bibliothèque est un système complexe qui nécessite une analyse très rigoureuse de la part du manager. Celui-ci doit, entre autres, faire des distinctions fondamentales entre service et servuction, offre et support de l'offre.

Faire évoluer les choses suppose d'agir sur deux éléments essentiels du système : les usagers et le personnel en contact. Ce dernier élément sera traité en III-C, l'analyse se concentrera ici sur l'élément constitué par le public.

¹⁰⁰ CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999, p. 70.

Différents éléments favorisent la participation des clients (ou des usagers). Selon Pierre Eiglier et Eric Langeard ce sont principalement le taux d'utilisation du service et l'attitude par rapport au changement.

Ainsi, ils soulignent que les utilisateurs occasionnels se prêtent mal au développement de la participation et que ceux qui ont un profil d'innovateurs acceptent plus rapidement de nouveaux services.

Une bibliothèque qui a pour objectif de développer la participation de ses usagers doit d'abord s'adresser aux habitués, aux usagers réguliers de la bibliothèque, ainsi qu'à ceux qui ont un profil d'innovateurs, par exemple les jeunes. Définir un public cible renforce les chances de succès et la qualité du retour sur investissement. En effet, contrairement à ce que l'on pourrait croire, faire participer les usagers nécessite, dans un premier temps du moins, une importante charge de travail supplémentaire :

« Changer le comportement du client en lui demandant de se prendre davantage en charge nécessite paradoxalement pendant une période transitoire de "sur"-assister le consommateur. »¹⁰¹

Il est donc essentiel de veiller à l'efficacité des efforts consentis. Les moyens de la bibliothèque étant limités, il est pertinent de les concentrer d'abord sur les personnes susceptibles d'avoir rapidement une réaction positive de manière à créer une dynamique et un effet d'entraînement. L'innovation suppose des précurseurs y compris dans le public.

Une fois la « cible » définie, il faut travailler sur la motivation des participants actifs. Selon une importante étude¹⁰², deux facteurs favorisent la participation : le temps passé et le contrôle de la situation de service.

Le temps passé, autrement dit l'économie de temps consécutive à l'investissement dans la participation, est un facteur important de motivation. Il n'est pas efficace en ce qui concerne la participation à la médiation. En revanche, le facteur temps est ce qui assure le succès des automates de prêt¹⁰³.

Le second facteur dégagé par cette étude est le « contrôle de la situation de service », autrement dit, l'autonomie et le sentiment de maîtrise ressentis par l'utilisateur. Ce sera un des facteurs de motivation essentiel de la médiation participative.

Il faut accepter les conséquences de tels facteurs : comme cela sera développé dans la partie suivante, la participation de l'utilisateur n'est pas compatible avec sa domination. L'investissement de l'utilisateur dans la médiation participative ne représentera jamais pour lui un gain de temps mais il faut « faciliter la participation » : faire en sorte que l'effort et le temps passé soient les moins importants possibles.

Pour cela, il est possible de jouer sur deux autres éléments du système : le support physique et l'environnement.

L'ergonomie du support physique doit être bonne. Pour que l'opération « à votre avis », décrite plus haut, puisse être un succès, il est primordial que les fiches et autocollants à compléter soient facilement disponibles, directement sur des présentoirs, et que les informations écrites ou communiquées par le personnel soient limpides. Si l'on veut que l'utilisateur participe, il ne faut pas que ce soit à lui de chercher comment participer : la

¹⁰¹ EGLIER Pierre, LANGEARD Éric, op. cit. , p. 46.

¹⁰² LANGEARD Eric, BATESON John E.G., LOVELOCK Christopher H., EGLIER Pierre, *Services and marketing new insights from consumers and managers*. Marketing Science Institute, Cambridge, Mass., 1981.

¹⁰³ L'anonymat du prêt peut aussi être une motivation bien qu'elle soit semble-t-il plus marginale.

bibliothèque doit lui fournir par avance l'information par une communication directe (orale) ou indirecte (affiche, affichette, marque page, portail en ligne, mailing, flux RSS, etc.).

Un autre élément, tout aussi essentiel bien qu'intangible, est l'ambiance qui règne dans la bibliothèque. Une ambiance chaleureuse favorise les relations et l'investissement des usagers. Elle dépend en partie de l'aménagement de la bibliothèque, du décor. Il a été question plus haut des risques encourus si l'on fait de la convivialité, de l'ambiance une fin en soi. Il ne s'agit pas de cela ici :

« Comme au théâtre la mise en scène n'est pas une fin en soi, elle doit être au service d'une idée : faciliter l'interaction entre le personnel en contact et le client, susciter des attitudes et des comportements qui conditionnent un bon service. »¹⁰⁴

L'équilibre doit être trouvé entre l'ambiance et l'aspect fonctionnel. Une bibliothèque aménagée avec des rangées d'étagères en ligne organisées rationnellement suivant le classement Dewey, favorise la recherche autonome du lecteur à partir d'une cote lue sur l'OPAC, mais crée une ambiance peu chaleureuse et suscite un usage individualiste du lieu. Des espaces froids et aseptisés et des bibliothécaires installés derrière de grandes banques de prêt ne favorisent évidemment pas les échanges et un comportement participatif. En revanche, un aménagement constitué d'étagères moins hautes, qui ne forment pas des murs de livres, et dessinent différents espaces dans la bibliothèque (niches plus intimes, parcours de circulation, etc.) est plus convivial mais moins fonctionnel. Les usagers auront naturellement plus tendance à s'adresser aux bibliothécaires dans ce type d'espace car, d'une part, ils en éprouvent plus le besoin, et d'autre part, ils s'y sentent plus à l'aise. Cela montre que les choix faits concernant l'environnement physique transmettent un message favorisant des comportements différents des usagers.

La bibliothèque n'est pas un service marchand, ni une entreprise privée. Elle est un service public : ses usagers ont généralement une image très positive du rôle qu'elle joue pour la communauté. Il est donc possible de s'attendre à des motivations altruistes d'usagers : une envie de partager leurs connaissances ou leurs passions avec d'autres pour le seul plaisir de l'échange, d'apporter quelque chose aux autres, d'être utile en aidant à la réalisation des missions de la bibliothèque. Dans certaines bibliothèques on trouve déjà des usagers volontaires pour l'aide aux devoirs ou pour lire des histoires aux enfants, sans même parler des nombreux bénévoles qui font vivre la lecture publique en milieu rural. La médiation participative pourrait créer un contexte favorable au développement de tels comportements fortement créateurs de lien social.

3- Une condition de réussite essentielle : la question de la domination.

Le consumérisme du public est fréquemment critiqué par les bibliothécaires, mais l'organisation qui règne dans nos bibliothèques laisse-t-elle aux usagers une autre place que celle du client ? La tentation est forte pour les professionnels de garder l'utilisateur ou le client sous contrôle, sous domination, car ils maîtrisent ainsi totalement le processus de servuction et le fonctionnement de la bibliothèque. Mais participation et domination

¹⁰⁴ EGLIER Pierre, LANGEARD Éric, op. cit., p. 68

de l'utilisateur ne vont pas ensemble. En effet, comme cela vient d'être vu, le contrôle de la situation de service est une des motivations essentielles des usagers participants. Comme l'expliquent Pierre Eiglier et Erice Langeard :

*« Un client qui accepte de participer activement à la réalisation d'un service ne va pas supporter longtemps d'être dominé par l'entreprise de service. »*¹⁰⁵

Cette réflexion montre que pour la bibliothèque, la question de la domination est cruciale en ce qu'elle rend problématique sa mission de médiation. Une médiation plus horizontale rendue possible par la participation des usagers permet d'éviter une partie des problèmes de domination symbolique posés par la médiation verticale, encore faut-il se donner les moyens de sa mise en œuvre.

Le fonctionnement actuel des bibliothèques laisse, la plupart du temps, l'utilisateur dans une position de dominé et de client. Comme le dit Anne-Marie Bertrand¹⁰⁶, on veut l'autonomie de l'utilisateur mais si l'utilisateur se débrouille seul, les bibliothécaires ont l'impression d'être dans une grande surface impersonnelle. Pour rester nécessaires, les intermédiaires organisent la dépendance des utilisateurs. Le seul espace institutionnel d'expression des usagers est souvent le cahier de suggestion, or Oliver Chourrot a montré dans un article passionnant sur le sujet que : « *D'une certaine façon, le cahier apparaît comme le régulateur des rapports lecteur/bibliothécaire, dernier recours pour éviter à l'un des protagonistes de "perdre la face" »*¹⁰⁷. Le cahier de suggestion est finalement un moyen factice d'éviter les conflits potentiels résultant de la situation de domination dans laquelle se trouve l'utilisateur. Il permet d'éviter le conflit interpersonnel direct. Par son biais, la domination est exercée par l'institution et non par un bibliothécaire particulier, ce qui la rend beaucoup plus supportable pour l'utilisateur.

Instaurer une médiation participative suppose donc de sortir d'une domination de l'institution qui place l'utilisateur dans une position de client, d'autant plus que cette situation a des effets pervers. L'utilisateur, se voyant comme un client, applique à la bibliothèque le modèle du monde marchand : de client il s'intronise « client roi » et exige de trouver satisfaction à tous ses désirs.

Le concept de l'engagement réciproque permettrait peut-être de sortir de la relation de domination :

*« Le client adhère au mode de fonctionnement de l'entreprise qui lui a été au préalable expliqué, celle-ci s'engage à servir le client conformément au programme qui a été annoncé. »*¹⁰⁸

Cette idée est déjà mise en œuvre dans certaines bibliothèques qui font signer une charte des usagers à leurs lecteurs lors de l'inscription. Encore faut-il que cette charte comporte des engagements réciproques et ne se résume pas à un simple règlement intérieur. Pourtant, cette solution reste insuffisante si l'institution ne permet pas aux usagers d'influer, même de manière minime, sur son fonctionnement. Sortir de la domination des usagers est donc à la fois une condition et un résultat de la médiation participative. Cela

¹⁰⁵ Ibid., p. 39

¹⁰⁶ BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995.

¹⁰⁷ CHOURROT Olivier, « Messages de lecteurs », *BBF*, 1997, n° 4, pp.30-34 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 05 décembre 2009.

¹⁰⁸ TALCOTT Parsons, « How are clients integrated into service organisation ? », in *Organisations and clients*, Merill, 1970, pp.1-16.

rend sa mise en œuvre délicate. La première condition de réussite, sans laquelle rien n'est possible, est que les professionnels acceptent de laisser une partie, même réduite, du contrôle aux usagers.

C- QUELLE ORGANISATION INTERNE METTRE EN PLACE POUR FAVORISER LA MÉDIATION ?

1- Externaliser la médiation, recruter des médiateurs ?

Répondre à cette question suppose d'abord de clarifier ce que l'on entend par médiateur. Il faudra distinguer, d'une part, le cas de médiateurs engagés pour une médiation culturelle ponctuelle et, de l'autre, les médiateurs recrutés pour lutter contre les exclusions socioculturelles et gérer les problèmes de comportement qui en résultent.

Dans le cadre de la médiation événementielle (ateliers, rencontres, etc.), les bibliothèques font régulièrement appel à des intervenants extérieurs, experts d'une question, artistes ou amateurs passionnés. Une action culturelle de qualité, particulièrement si elle est construite en direction des adultes, nécessite l'intervention de spécialistes, les bibliothécaires restant du fait de leur fonction des « généralistes ».

On peut être tenté de considérer ce type d'interventions comme une externalisation de la médiation. Cependant, ces événements ponctuels s'inscrivent dans un travail de médiation par les bibliothécaires qui ne doit pas se limiter à la construction d'un programme d'action culturelle et au choix des intervenants.

Un travail de médiation continue doit, en amont, préparer l'événement et créer les conditions de son succès. Ce dernier doit ensuite être « capitalisé » par un travail de médiation indirecte en aval : production de documents numériques ou physiques.

Ce travail de médiation continue résiste à l'externalisation. Il est essentiel que le public perçoive le lien entre l'action culturelle de la bibliothèque et ses collections. Or, les bibliothécaires sont les seuls à connaître à la fois le public et les collections, par là ils sont seuls à même de créer une réelle médiation entre les deux. Pour cela, ils doivent mettre en œuvre des compétences pédagogiques et éditoriales : c'est à eux que revient la tâche d'organiser la médiation, de la mettre en forme pour qu'elle soit accessible au public. Leurs compétences « généralistes » sont alors un atout.

La médiation continue participative est aussi une forme d'externalisation : la bibliothèque trouve des ressources en termes de connaissances, compétences et moyens humains, en dehors de son personnel, parmi les usagers. Le rôle des bibliothécaires est ici encore plus indispensable car, outre les tâches qui viennent d'être exposées, ils ont à mettre en forme, organiser la médiation elle-même. Les compétences mises en œuvre sont alors proches de celles d'un journaliste de radio qui prépare une émission pour laquelle il accueille un spécialiste du sujet traité. Il faut se documenter sur le sujet, orienter l'intervention pour qu'elle soit intéressante et accessible au public. La médiation participative est co-construite, elle est le résultat d'un échange entre le bibliothécaire et l'utilisateur.

Il est donc intéressant de faire appel à des intervenants extérieurs, mais la médiation ne peut jamais être complètement externalisée : un important travail de médiation doit être assuré par les bibliothécaires pour préparer, organiser et « capitaliser » l'intervention.

Les bibliothécaires sont-ils les mieux placés pour lutter contre les exclusions socioculturelles ? La question se pose de l'intérêt d'un médiateur non bibliothécaire, pour faire le lien entre des publics de milieux sociaux différents qui ne se sentent "pas chez eux" en bibliothèque, et les bibliothécaires. En effet, ces derniers sont souvent issus des classes moyennes, c'est-à-dire de milieux sociaux assez éloignés des populations en difficulté qu'ils ont à desservir et ils sont souvent désarmés face à certaines attitudes ou comportements. Mais, est-il pertinent que ces médiateurs soient identifiés comme médiateurs et non comme bibliothécaires ?

Sandrine Leturcq a étudié cette question à travers l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon¹⁰⁹ qui a recruté des médiateurs. Elle note l'absence de contact entre les bibliothécaires et les médiateurs alors que, selon les cadres, ces derniers sont là pour assurer la médiation entre le public et les bibliothécaires.

L'absence ou le manque de contact entre les médiateurs et les bibliothécaires montre que, plutôt que d'assurer une fonction d'intermédiaire, les médiateurs assurent le plus souvent un rôle d'écran, de zone tampon, entre une certaine frange difficile, voir agressive, du public, et les bibliothécaires. Si cela peut être utile, car ce n'est ni le métier, ni la compétence des bibliothécaires de gérer de façon récurrente des situations d'agressivité et de violence, cela ne facilite pas réellement la médiation culturelle et la lutte contre les exclusions.

Une autre solution plus intéressante est de recruter des bibliothécaires qui peuvent assurer une fonction d'intégration. Certaines bibliothèques recrutent des personnes issues de milieux sociaux moins favorisés ou venant de l'animation socioculturelle. Le critère de recrutement est alors moins le niveau culturel que les qualités relationnelles. Dans ce cas, il faut ensuite se donner les moyens et le temps de former ces personnes et les considérer comme des bibliothécaires au même titre que les autres. Plusieurs expériences concrètes montrent que ce type de profil, recruté dans la population locale, en tant que bibliothécaire, peut avoir un rôle essentiel, d'une part, pour favoriser l'élargissement des publics, et d'autre part, pour éviter ou gérer les conflits avec les publics difficiles. Pour cela, il est important qu'ils soient identifiés par la population comme des bibliothécaires comme les autres. Par ailleurs leur bonne connaissance des publics plus éloignés du livre, de leurs attentes et de leurs appréhensions, est un atout important pour la mise en place d'une médiation culturelle et participative efficace.

S'il est nécessaire de recruter ponctuellement des intervenants afin d'assurer une action culturelle de haute qualité, la médiation culturelle dans son ensemble ne peut être externalisée. Elle constitue le cœur du métier de bibliothécaire. La retirer de notre champ de compétence, particulièrement dans le contexte d'une transformation des techniques d'accès au savoir qui favorise la désintermédiation, reviendrait à moyen terme à mettre fin au métier, en lui ôtant toute légitimité.

2- Pour favoriser la médiation : quel organigramme ?

Quel type d'organisation interne est pertinent pour favoriser la mise en place concrète d'une médiation continue et participative ?

¹⁰⁹ LETURCQ Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 1997, p. 62.

La mission de médiation telle qu'elle a été définie tout au long de cette réflexion suppose une certaine maîtrise des contenus. Comme le rappelle Sivère Mercier :

« il nous faut passer de l'ère logistique, (je prête, je catalogue, etc.) à l'ère de l'édition de contenu et de la médiation (je crée des contenus, des événements, des supports de médiation, je veille pour moi et pour d'autres, je participe ou anime des communautés thématiques et/ou locales, je réponds à des questions, etc.) »¹¹⁰

Une organisation des services en pôles thématiques semblerait donc préférable à une organisation traditionnelle en sections (adulte, jeunesse, etc.) ou une organisation par support. En effet, organiser le travail en fonction des contenus thématiques permet une meilleure appropriation de ces derniers. Un professionnel en charge du pôle histoire et civilisation pendant plusieurs années peut réellement développer une vision d'ensemble et une culture solide du sujet, ce qui lui permet d'être un bon acquéreur et un bon médiateur.

Il est pourtant vrai que s'adresser à un public d'enfants ou d'adultes ne met pas forcément en œuvre les mêmes compétences. À ce titre, il semble judicieux que la fiction jeunesse constitue un pôle thématique spécifique.

Finalement, l'organisation en sections reste donc pertinente car le rapport au public est aussi important que la maîtrise des collections et de leurs contenus. La solution est peut-être de conserver les sections mais en constituant des pôles thématiques transversaux d'acquéreurs / médiateurs en fonction des compétences spécifiques des agents¹¹¹. Il faut toutefois veiller à ce que ces pôles ne soient pas réduits à des équipes d'acquéreurs : la médiation doit faire partie de leurs missions prioritaires au même titre que le suivi documentaire.

Quelle doit être la place spécifique de la médiation au sein de l'organigramme de l'établissement ? Un service d'animation ou de médiation culturelle transversal est-il souhaitable ?

Dans les faits, la réponse dépend de la taille des établissements : ce type de service transversal est présent surtout dans les grands établissements¹¹². Lorsqu'il n'y a pas de service spécifique, c'est en général le responsable de la bibliothèque ou son adjoint qui s'occupe d'organiser l'action culturelle. L'accent est alors souvent mis sur l'événementiel au détriment du continu, moins visible.

Lorsque les agents n'appartiennent pas spécifiquement au service d'animation ou de médiation, l'implication repose la plupart du temps sur le volontariat :

« Les actions de médiation culturelle exigent en effet un contact intensif avec le public que tous les bibliothécaires ne sont pas prêts à affronter. Les directeurs en prennent apparemment leur parti, et s'appuient sur les centres d'intérêt et l'enthousiasme des agents en fonction des projets »¹¹³.

Or, la médiation est une mission essentielle des bibliothèques et ne devrait pas reposer uniquement sur le volontariat. S'il est souhaitable d'avoir un service qui coordonne

¹¹⁰ <http://www.bibliobsession.net/2008/03/19/bibliotheques-passer-de-lere-logistique-a-lere-de-la-mediation/>

¹¹¹ Dans ce cadre, les sections « musique » ou « cinéma » n'auraient plus lieu d'être. Elles constitueraient un pôle transversal d'acquisition / médiation. Elles ont d'ailleurs été intégrées aux sections adultes et jeunesse dans nombre d'établissements.

¹¹² CÔME Delphine, « Etat des lieux », in HUCHET Bernard, PAYEN Emmanuèle (dir.), *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

¹¹³ Ibid., p.49

l'action culturelle de façon transversale, ce type d'organisation fait courir le risque d'un désengagement des autres membres du personnel.

S'il semble nécessaire qu'un cadre ou un service transversal (pour les grands établissements) coordonne et évalue la mise en œuvre de la médiation, la bibliothèque ne peut proposer une médiation efficace que si tous les bibliothécaires y contribuent. Cela suppose de mettre en place une organisation par pôles thématiques transversaux d'acquéreurs / médiateurs. Ces pôles transversaux sont placés sous l'autorité directe de deux cadres, le responsable de la politique documentaire et le responsable de l'action culturelle et de la médiation, qui les coordonnent et les évaluent.

La mise en œuvre d'un tel organigramme nécessite que la médiation soit l'affaire de tous les professionnels. Or c'est loin d'être le cas. Quels sont les moyens dont dispose un responsable d'établissement pour faire évoluer les choses ?

3- La question du personnel : les ressources humaines

La médiation, mission essentielle de la bibliothèque, nécessite l'implication de l'ensemble des agents. Or, de nombreux bibliothécaires y sont réticents. Ils ont l'impression de ne pas avoir été recrutés pour cela, de ne pas posséder les compétences nécessaires. Un responsable d'établissement cherchant à disposer des ressources humaines nécessaires pour assurer une médiation de qualité dispose de deux leviers : renouveler le personnel ou faire évoluer le personnel en place.

La première solution n'en est pas vraiment une, car sa possibilité ne dépend pas du responsable. En effet, renouveler le personnel présuppose qu'il y ait des départs ou de nouveaux postes créés, c'est donc un levier rarement envisageable sauf dans le cas d'une création d'équipement ou d'annexe. Se pose alors la question des critères de recrutement.

Le bibliothécaire doit, en premier lieu, posséder une bonne culture générale. Cette dernière lui permettra d'avoir une connaissance minimale des thématiques traitées dans le cadre de son travail de médiation. L'enjeu est qu'une bonne vision d'ensemble du sujet lui permette d'entretenir un dialogue constructif avec un intervenant ou des usagers « participants ». À la manière d'un journaliste, le bibliothécaire n'a pas à être un expert du sujet, mais il doit être capable d'en comprendre les enjeux et les points saillants. Cette culture minimum sur le sujet opère comme une sorte de carte lui permettant de s'orienter rapidement et d'acquérir les connaissances qui lui manquent en fonction des besoins ponctuels. Il doit savoir apprendre par lui-même, être curieux et s'adapter : faire preuve de dynamisme intellectuel. En effet, quelle que soit sa spécialité initiale, il aura en charge, au long de sa carrière, des domaines du savoir ou de la culture différents. C'est d'ailleurs une des richesses de ce métier. La culture s'avère bien plus importante que la maîtrise des techniques bibliothéconomiques : les évolutions technologiques rendent ces dernières relativement faciles d'accès, en revanche former un agent à l'autonomie intellectuelle, à apprendre par lui-même, est bien plus difficile.

Ensuite, en tant que médiateur, le bibliothécaire doit être un spécialiste de la transmission, il est donc souhaitable qu'il possède des compétences relationnelles, pédagogiques et rédactionnelles. Les qualités relationnelles sont utiles pour bien des aspects du travail (le développement des partenariats, l'accueil du public, etc.) et deviennent essentielles lorsqu'il s'agit de susciter et de mettre en œuvre une médiation participative (ce qui suppose d'aller vers les usagers, d'animer des communautés

d'intérêts, etc.). S'agit-il de compétences acquises ou de qualités relatives à la personnalité de l'agent ? En parlant de « savoir être », notion vague et indéfinie, cette question sensible est occultée. Elle est pourtant essentielle : de la réponse apportée dépend la légitimité des attentes en termes de compétences relationnelles d'un agent. Si tout se résume à de l'inné, à des traits de caractère, il devient difficile d'exiger qu'un agent améliore sa relation au public. Une part importante des qualités relationnelles est cultivable et dépend de connaissances et de compétences que l'on peut acquérir. On est aussi en droit d'attendre d'un bibliothécaire des compétences pédagogiques et rédactionnelles. Ces compétences doivent lui permettre de rédiger un article ou de prendre à la parole face à un public. Un minimum de maîtrise des nouvelles technologies est aussi souhaitable pour que les agents soient capables de produire directement des contenus numériques et puissent utiliser les nouveaux outils de production et de diffusion (PAO, édition de contenu multimédia, flux RSS, etc.).

Enfin, l'essentiel n'est-il pas que les bibliothécaires partagent certaines valeurs ? Ces dernières pourraient être les notions d'intérêt général, de service public, l'importance de la culture et la nécessité d'en « égaliser » l'accès. Comme le disait François Fabre, ancien directeur des bibliothèques de Marseille : « *pour faire ce métier, il est encore plus important d'aimer les gens que les livres* ».

Le plus souvent il faut travailler avec un personnel déjà en place. Celui-ci est d'ordinaire hétérogène : si certains sont intéressés et volontaires pour mettre en œuvre une médiation culturelle active, d'autres pensent que la médiation ne fait pas partie du cœur du métier. Le travail de médiation est alors fréquemment source d'appréhension et d'angoisse. Certains personnels ne s'en sentent tout simplement pas capables.

La médiation ne peut pourtant être laissée à la charge des seuls volontaires. Elle suppose à la fois un temps de travail important et une maîtrise des contenus. Si la médiation n'est pas prise en charge par l'ensemble des bibliothécaires, des domaines entiers de la connaissance ou de la création artistique ne feront l'objet d'aucune médiation. Il est, par exemple, regrettable qu'il y ait, le plus souvent, si peu de médiation autour des connaissances scientifiques et techniques. Il faut donc privilégier la création de pôles thématiques transversaux afin de faciliter la maîtrise des contenus et d'œuvrer pour que chacun prenne en charge la mission de médiation. Pour cela deux moyens sont à disposition : travailler sur la motivation et la formation des agents.

Favoriser la motivation des agents suppose de partir d'un état des lieux en les associant dès le départ à la réflexion. Quelles perceptions ont-ils de leur métier ? Quelles sont les frustrations qu'ils ressentent dans l'exercice de ce dernier ? Quel sens donnent-ils à leurs actions ? Anne-Marie Bertrand constate que les bibliothécaires expriment souvent une déception liée au déclassement de leur métier :

« Ce sentiment de déclassement qu'ont les bibliothécaires est donc courant dans les professions qui jusqu'à une date récente, se vivaient sur le mode artisanal ou aristocratique plutôt que commercial ou industriel - les magistrats s'offusquant d'être vus comme des "ouvriers du jugement", les bibliothécaires comme des "caissiers". »¹¹⁴

La massification de la fréquentation, les progrès techniques, mais aussi la crise de la légitimité culturelle, ont fait perdre aux bibliothécaires de leur prestige. En cas de forte affluence, le bibliothécaire a parfois l'impression de n'être qu'une « machine à biper »

¹¹⁴ BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995, p. 194.

des documents. Partant de ce constat, il devient possible de proposer aux bibliothécaires d'évoluer vers des tâches plus valorisantes comme celles que nécessite la médiation. Cela suppose une meilleure reconnaissance du personnel en contact. En effet, le service au public est souvent dévalorisé et laissé à la charge des personnels moins qualifiés.

« (...) il est souhaitable d'évoluer vers une reconnaissance des responsabilités capitales de ce personnel [le personnel en contact] : c'est en effet sur lui que repose en dernier ressort le bon fonctionnement de la servuction quelle que soit la qualité du système mis en place ; il est le dernier maillon, et sans son adhésion rien ne peut se faire. De lui va dépendre in fine la qualité du service fourni au client. »¹¹⁵

Or, la satisfaction du public et l'image de la bibliothèque dépendent pour l'essentiel du personnel en contact. Par ailleurs, la mise en œuvre d'une médiation participative repose, en dernière instance, sur la qualité de l'accueil et des échanges suscités par les bibliothécaires. Le rôle primordial du personnel en contact chargé de la médiation doit donc être reconnu et valorisé comme tel.

La formation constitue le second levier pouvant conduire l'ensemble du personnel à s'impliquer dans la médiation. Comment demander à des agents de remplir une tâche qu'ils perçoivent comme difficile et angoissante s'ils n'ont reçu aucune formation pour l'accomplir ? Delphine Côme, qui a fait un état des lieux de la médiation en bibliothèque, souligne que : *« Plus de la moitié de l'échantillon déclare que les personnels n'ont suivi aucune formation en matière de médiation culturelle. »¹¹⁶* En effet, les stages relatifs à la médiation proposés par le CNFPT sont inaccessibles en dehors de la formation initiale. Cette dernière est d'ailleurs de plus en plus réduite. Les stages sur les contenus culturels sont eux aussi trop peu nombreux et, le plus souvent, pas ou peu orientés vers la médiation. Il faudrait donc repenser les formations initiales et continues afin que chaque bibliothécaire puisse suivre une réelle formation à la médiation. Celle-ci devrait se composer d'un tronc commun méthodologique (comment susciter la participation, organiser la médiation autour d'un événement, d'une exposition, etc.) et de formations sur des contenus thématiques spécifiques abordés en vue de préparer à la médiation.

La médiation est une tâche passionnante, mais elle nécessite à la fois des savoir faire spécifiques et une bonne connaissance du domaine abordé. Si l'on veut que des agents prennent à bras de corps cette mission essentielle de la bibliothèque, il faut leur en donner les moyens en leur permettant d'accéder à des formations et en leur laissant du temps pour acquérir une bonne connaissance des contenus qu'ils auront à transmettre. La médiation participative s'appuie en partie sur les connaissances des usagers, mais elle suppose de la part des bibliothécaires une bonne culture du domaine abordé. Par ailleurs, elle exige des bibliothécaires d'importantes compétences relationnelles et éditoriales.

¹¹⁵ EGLIER Pierre et LANGEARD Éric, op. cit.

¹¹⁶ CÔME Delphine, op. cit.

Conclusion

La médiation participative au quotidien est le moyen pour la bibliothèque d'assurer pleinement son rôle de transmission. Participative, elle résout en partie les difficultés posées par les questions de légitimité culturelle. La médiation n'est plus seulement verticale, mais elle « s'horizontalise », s'ouvre à la diversité des connaissances et des pratiques culturelles. Quotidienne, elle dépasse les limites inhérentes à une médiation qui resterait seulement événementielle. Ainsi, la bibliothèque assume sa fonction culturelle en travaillant à rendre accessible à tous le savoir et la culture.

D'une part, cette nouvelle forme de médiation transforme radicalement la relation entre l'utilisateur et l'institution. Elle permet à la bibliothèque d'assumer ses fonctions sociales et politiques. Celle-ci se revendique communément comme lieu où se tisse le lien social, mais sans toujours s'en donner les moyens. La participation au quotidien met en œuvre cette ambition. Grâce à elle la bibliothèque devient un lieu de rencontre et d'échange. La culture joue alors pleinement son rôle de lien. Enfin, la médiation participative permet à l'utilisateur de sortir de sa posture de consommateur, de s'engager activement dans la vie de sa communauté et d'exister comme individu autonome. Même si les usagers participants restent minoritaires, leur action peut avoir valeur d'exemple et de message politique fort pour le reste de la communauté.

D'autre part, la médiation participative impose de faire évoluer le métier de bibliothécaire. Il faut relativiser les compétences bibliothéconomiques, valoriser la capacité à s'appropriier les contenus et développer des compétences pédagogiques, relationnelles et rédactionnelles. Le bibliothécaire deviendra ainsi un spécialiste de la transmission de contenus culturels.

Une nouvelle organisation interne par pôles thématiques transversaux permettant aux agents de s'appropriier les contenus, une revalorisation des missions de service au public, ainsi qu'un important travail de formation, devraient faciliter un tel changement. Cette nouvelle conception du travail en bibliothèque est exigeante mais elle offre la possibilité d'un métier épanouissant et passionnant où l'on ne cesse d'apprendre, seul ou avec d'autres, et de transmettre ce que l'on a appris.

Cette évolution ne sera pas facile à mettre en œuvre. Elle rencontre de nombreuses résistances et les formes de la participation restent pour une grande part à inventer. Il faut innover, ne pas avoir peur d'expérimenter et se nourrir de l'expérience des autres. L'enjeu est finalement la pérennité à moyen et long terme de nos établissements : à l'heure du numérique et d'Internet, la bibliothèque publique ne peut plus être un simple lieu de mise à disposition de documents. La collection ne sera plus, à terme, une source de légitimation suffisante de son activité. Il faut que les bibliothèques apportent quelque chose de plus à la communauté. Il me semble que la médiation participative pourrait être l'une des pistes à suivre.

Bibliographie

I- MONOGRAPHIES ET TRAVAUX D'ÉTUDE

ALIX Yves, BRUCKMAN Denis, CHOURROT Olivier, *et al.*, *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* Actes du colloque organisé par l'OPLPP et Médiadix (24 juin 2004). Paris, 2005. Disponible sur <http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100544540> [consulté le 11 décembre 2009]

ARCHAMBAUD Mélanie, COVAL Jean-Marcand, DA SILVA Christophe. *Le Travail d'Accueil En Bibliothèque*. Mémoire de recherche : Enssib : 2006.

BAZIR Josette, *et al.*, *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques : le point de vue de l'autorité de tutelle*. Rapport de recherche du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2004.

BENHAMOU Françoise, *Les dérèglements de l'exception culturelle*. Paris : Seuil, 2006.

BERTRAND Anne-Marie (coord.), BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine, *et al.*, *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008.

BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude, *et al.*, *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou.

BERTRAND Anne-Marie. *Accueillir les absents*. In *Congrès de l'ABF, Nantes, 2007* [en ligne]. Format PDF. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1507>

BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995.

BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux et politiques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2002.

BEUDON Nicolas, *Apprendre et se former dans les bibliothèques : la mission éducative des bibliothèques municipales*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2009.

BOURDIEU Pierre, *La distinction*. Paris : Les Éditions de Minuit, 1979.

BRIANT Vincent de, PALAU Yves, *La médiation : définition, pratiques et perspectives*. Nathan Université, 1999.

CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1999.

CARRE Joël, *Construire une offre d'autoformation en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2008.

CASTELLS Manuel, *La galaxie Internet*. Paris : Fayard, 2001.

CATANESE-PALANCHE Véronique, *et al.*, *L'abandon de la bibliothèque*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2006.

CAUNE Jean, *La démocratisation culturelle une médiation à bout de souffle*. Presses universitaires de Grenoble, 2006.

CÔME Delphine, *La médiation culturelle en bibliothèque aujourd'hui légitimité, missions et perspectives*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2004.

COULANGEON Philippe. *Sociologie des pratiques culturelles*. Paris : la Découverte, 2005.

DELACROIX Jérôme, *Les wikis. Espaces de l'intelligence collective*. Paris : MM2 Éditions, 2005.

DESAVOYE Benoit, *Les blogs. Nouveau média pour tous*. Paris : MM2 Éditions, 2005.

DEWEY John, *Le Public et ses problèmes*. Publication de l'Université de Pau/Farrago, 2003.

DIAMENT Nic (dir.), *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 1997.

DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des Français*. Paris : la Documentation Française, 1998.

DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*. Paris : la Découverte, 2009.

DUBUFFET Jean, *Asphyxiante culture*. Paris : Les Éditions de Minuit, 1968.

DUMAZEDIER, Joffre, *Sociologie empirique du loisir. Critique et contre critique de la civilisation du loisir*. Paris : Éditions du Seuil, 1974.

DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce, *Bibliothèque en prospective*. Paris : DEPS, 2006.

EIGLIER Pierre, LANGEARD Éric, *Servuction : Le marketing des services*. Paris : McGraw-Hill, 1991.

FAGET Jacques, *La médiation : essai de politique pénale*. Éditions érès, 1997

FAYON David, *Web 2.0 et au-delà. Nouveaux internautes : du surfeur à l'acteur*. Paris : Economica, 2008.

FINKIELKRAUT Alain, *La défaite de la pensée*. Paris : Gallimard, Folio essais, 1989.

GADREY Jean, *Socio-économie des services*. Paris : La Découverte, 2003.

GALAUP Xavier, *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2007.

GAPIHAN Boris, *La Bibliothèque, une alternative aux pratiques culturelles dominantes*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2005.

GARAND Claire, *Les interactions de face à face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2008.

GERMAIN Marie, *La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2008.

GIAPPICONI Thierry. *Ajuster l'offre : les outils du marketing au service des objectifs des bibliothèques publiques et de la qualité de leurs services*. Fondation Bertelsman, 1997. Disponible sur <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/travaux/bertel.pdf> [consulté le 15 décembre 2009]

GIER-JEANMOUGIN Sylvie, *et al.*, *Pratiques d'évaluation des bibliothèques : tome 1*. Rapport de recherche du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2004.

GIRARD René, *Mensonge romantique et vérité romanesque*. Paris : Hachette Pluriel, 2006.

GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La médiation*. Paris : PUF, 1995

HELLY Perrine, *La bibliothèque comme service public de proximité à l'heure de l'internet*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2008.

HETZEL Patrick, *Le marketing relationnel*. Paris : PUF, 2004.

HUCHET Bernard, PAYEN Emmanuèle (dir.), *L'action culturelle en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

KRAJEWSKI Pascal, *La culture au risque du « Web 2.0 » : analyse à partir de la création d'une archive numérique communautaire open source néo-zélandaise, KETE*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2007.

LAHIRE Bernard, *La culture des individus, dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2006.

LANGÉARD Éric, BATESON John E.G., LOVELOCK Christopher H., EIGLIER Pierre, *Services and marketing new insights from consumers and managers*. Marketing Science Institute, Cambridge, Mass., 1981.

LAUDE Jules, *Quelques mots sur les bibliothèques françaises*, cité dans : BARNETT Graham, *Histoire des bibliothèques publiques en France de la Révolution à 1939*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1987.

LEFEBVRE Alain, *Les réseaux sociaux. Pivot de l'Internet 2.0*. Paris : MM2 Éditions, 2005.

LETURCQ Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 1997.

LEVI-STRAUSS, *Race et histoire*. Paris : Albin Michel, 2001.

LEVY Pierre, *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace*. Paris : La Découverte, 1997.

MAC LUHAN Marshall, *La galaxie Gutenberg : la genèse de l'homme typographique*. Montréal : Éditions HMH, 1967.

MARESCA Bruno, EVANS Christophe, GAUDET Françoise (collab.). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : BPI - Centre Georges Pompidou, 2007.

OLDENBURG Ray, *Celebrating the Third Place. Inspiring stories about the « Great Good Places » at the Heart of Our Communities*. New York : Marlowe & Company, 2001.

POULAIN Martine, « Usages en bibliothèque publique », dans *Pour une sociologie de la lecture*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1988.

QUATREBARBES Bertrand de, *Usagers ou clients ?* Édition d'Organisation.

RAYNAL François, RIEUNIER Alain, *Pédagogie, dictionnaire des concepts clefs*. Paris : E.S.F., 1997.

RIFKIN Jeremy, *L'âge de l'accès. La nouvelle culture du capitalisme*. Paris : La Découverte, 2005.

ROUX Catherine, *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2004.

SERVET Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib : 2009.

SIX Jean-François, *Le temps des médiateurs*. Paris : Seuil, 1990.

SIX Jean-François, *Les médiateurs*. Paris : Le Cavalier bleu, 2002.

TALCOTT Parsons, « How are clients integrated into service organisation ? », in *Organisations and clients*. Merill, 1970.

THEVENIN François, *Étude de l'appropriation des bibliothèques municipales dans les représentations de leurs professionnels et de leurs usagers*. Mémoire d'étude ENSB, 1991.

II- ARTICLES

ALIX Yves, « Les publics dans nos bibliothèques », *BBF*, 2008, n° 3, pp. 96-97 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

ALIX Yves, « Retours sur la médiation », *BBF*, 2007, n° 6, pp. 60-66 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 août 2009

ALLOUCHE Abdelwahed, « Les médiations dans les bibliothèques publiques », *BBF*, 2007, n° 6, pp. 71-77.

BERTRAND Anne-Marie, « La bibliothèque dans l'espace public », *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1998, n°180.

BERTRAND Anne-Marie, EVANS Christophe, *et al.*, « Penser le public des bibliothèques ». *BBF*, 2002, t. 47, n°1, pp. 9-20.

BERTRAND Anne-Marie, « À bonne question, mauvaises réponses ? », *BBF*, 2002, n° 1, pp. 9-11.

BIANCHI Florence, « Quel avenir pour les bibliothèques ? », *BBF*, 2007, n° 5, pp. 95-96 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

- BIANCHI Florence, « Repenser l'accueil des publics », BBF, 2009, n° 1, pp. 96-97.
- BOUTIN Aurélie, MAIER Gwendoline, « Médiation 2.0 : », BBF, 2008, n° 4, p.86 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 août 2009
- CALENGE Bertrand, « La bibliothèque, un acteur culturel au service des publics », Livre et lire, avril 2006, n°213.
- CALENGE Bertrand, « Les bibliothèques et leurs publics : une histoire d'offre et de demande(s) », Livre et lire, mai 2006, n°214.
- CHOURROT Olivier, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », BBF, 2007, n° 6, pp. 67-71 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 14 août 2009
- CHOURROT Olivier, « Messages de lecteurs », BBF, 1997, n° 4, pp. 30-34 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 05 décembre 2009
- DAVID Bruno, « Le manège enchanté des bibliothécaires », BBF, 2004, n° 6, pp. 87-97.
- DONNAT Olivier, « Pratiques culturelles et usages d'Internet ». Culture Études, mars 2007.
- GARDEN Annie, « Bibliothèques et médiation », BBF, 1996, n° 6, pp. 75-77 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 07 août 2009
- GRUMBERG Gérard, « Il est temps de “construire une nouvelle relation au public“ », interview dans Livres Hebdo, 2006, n° 655, pp. 82-83.
- HENDRICKX Françoise, « L'animation en bibliothèque ? Une philosophie générale et un outil particulier », Lectures. La revue des bibliothèques, Bruxelles, n°147 (septembre-octobre 2006), pp. 13-16.
- KUPIEC Anne, « Les médiateurs du livre : analyse des activités », Bulletin de l'association des bibliothécaires français, n° 170, 1er trimestre 1996, pp. 70-73.
- MILANDRI Marie-Danièle, « La médiation en question », BBF, 2006, n° 4, pp. 87-88 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 août 2009
- PALAZZI Tomaso, « Rencontres à la bibliothèque vivante », Courrier international, Jeudi 19 mars 2009.
- PEIGNET Dominique, « La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? », BBF, 2005, t. 50, n°1, pp. 38-45.
- POISSENOT Claude, « Penser le public des bibliothèques sans la lecture », BBF, t. 46, n° 5, 2001, pp. 4-12.
- TOUITOU Cécile. « Un rapport américain sur l'offre numérique dans les bibliothèques : quelques informations pour éclairer notre offre », Bulletin des Bibliothèques de France, 2009, n°3, pp.49-52. [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 27 août 2009.

III- BLOGS PROFESSIONNELS

Blog de Silvère Mercier : Bibliobsession 2.0, <http://www.bibliobsession.net/>

Blog de Bertrand Calenge : Bloc Note Bertrand Calenge, <http://bccn.wordpress.com/>

Blog de Xavier Galaup : XG_Blognotes, <http://www.xaviergalaup.fr/blog/>

