Mémoire de recherche / août 2026

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours – politique des bibliothèques et de la documentation

La médiation en centre de documentation d'entreprise à l'épreuve des logiques organisationnelles : une approche comparative des structures documentaires

Auteur

GIOAN Cécile

Sous la direction de Valérie Larroche
Maître de Conférences en Sciences de l'Information et de la Communication
Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Remerciements

Je tiens à remercier Madame Valérie LARROCHE, pour avoir pris la direction de ce mémoire et pour ses précieux conseils. Merci aux professionnels de la documentation et des bibliothèques qui ont accepté avec bienveillance de répondre à mes questions. Je tiens également à remercier l'équipe du service documentaire d'Orano Mining qui m'a chaleureusement accueillie pour mon alternance. Ce mémoire est né de discussions, d'observations, de missions que vous m'avez confiées et de l'expérience enrichissante que vous m'avez offerte cette année. Enfin, je remercie ma famille pour son immense soutien durant cette année et pour la relecture attentive de ce mémoire.

(cc) BY-NC-ND

Résumé :

Ce mémoire étudie la médiation de l'information dans les centres de documentation d'entreprise en la comparant aux pratiques des bibliothèques de l'enseignement supérieur et des organismes publics de recherche. Il montre que la médiation constitue un socle commun aux professionnels de la documentation, mais que ses formes dépendent fortement du contexte organisationnel. En entreprise, les objectifs stratégiques, les règles de circulation de l'information, les outils numériques et la place du service dans l'organisation influencent directement les pratiques. La médiation n'y est donc pas nécessairement moins développée, mais elle apparaît souvent moins visible et moins reconnue. Son principal enjeu réside ainsi dans la reconnaissance du rôle de médiateur du documentaliste au sein de l'organisation.

Descripteurs *:*

Bibliothèques d'entreprises

Information scientifique

Gestion de l'information

Recherche documentaire

Abstract :

This dissertation examines information mediation in corporate documentation centres by comparing their practices with those of academic libraries and public research organisations. It shows that mediation is a common foundation of information professionals' work, while its forms strongly depend on the organisational context. In companies, strategic objectives, information access rules, digital tools and the position of the documentation service directly shape mediation practices. Mediation is therefore not necessarily less developed in corporate settings, but it is often less visible and less recognised. Its main challenge lies in gaining recognition for the information professional's role as a mediator within the organisation.

Keywords :

Corporate libraries

Communication in science

Information resources management

Searching, Bibliographical

(cc) BY-NC-ND

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.frou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS 7

INTRODUCTION 8

PARTIE 1 : LA MEDIATION, UN SOCLE FONDAMENTAL DANS LA GESTION DOCUMENTAIRE 14

I. Variété des structures, variété des profils 14

A. Des structures documentaires aux finalités différentes 14

B. Des finalités distinctes, mais non exclusives 19

C. Des profils d'usagers façonnant les besoins documentaires 20

II. Mettre en relation l'usager et le savoir : une préoccupation de tous les bibliothécaires-documentalistes 22

A. Des compétences professionnelles adaptées mais convergentes 22

B. Le documentaliste, un médiateur avant tout 24

C. La place du numérique, d'Internet et de l'IA dans la recherche documentaire, un enjeu commun à toutes les structures 27

III. Des pratiques de médiation similaires malgré la variété des structures et des publics30

A. Une médiation visible : présence humaine, formation et animation 30

B. Une médiation moins visible : organiser l'environnement documentaire pour ses publics 32

C. A l'origine de ces mêmes pratiques de formation : des besoins d'accompagnement communs 33

D. Des moyens plus limités selon les structures 34

PARTIE 2 : MEDIATISER L'INFORMATION : DES PRATIQUES SOUMISES AUX LOGIQUES ORGANISATIONNELLES 36

I. De la contextualisation à l'accompagnement : des degrés différents d'intervention sur l'information 36

A. Transformer l'information ou accompagner son appropriation ? 36

B. Du médiateur-expert au médiateur-facilitateur 37

C. Une médiation plus « technique » dans les organismes de recherche et d'expertise et en entreprise ? 39

II. Savoir universel ou secret industriel ? Le statut de l'information, un cadrage pour la médiation 40

A. Science ouverte ou information stratégique : des logiques de circulation différentes 40

B. Propriété industrielle, secret des affaires et cybersécurité : médiatiser sans tout diffuser 43

C. L'intelligence économique : une médiation de l'information pour orienter vers la décision 46

(cc) BY-NC-ND

III. Les contraintes organisationnelles dans la redéfinition des pratiques de médiation 47

A. La gouvernance documentaire : un frein à la médiation ? 47

B. Des degrés de mise en réseau très inégaux 48

C. Comment évoluer dans un périmètre restreint ? 50

D. L'influence de l'organigramme sur la médiation 51

IV. Une médiation plus difficile en entreprise ? une hypothèse à nuancer .. 52

A. Des capacités de médiation dépendantes de la reconnaissance du service 53

B. La structure industrielle peut aussi constituer un appui pour la médiation 54

PARTIE 3 : FAIRE EXISTER LA MEDIATION EN ENTREPRISE : GAGNER EN VISIBILITE ET EN LEGITIMITE 55

I. Une médiation souvent invisible 55

A. L'image technique du documentaliste d'entreprise 55

B. L'outil Goldfire : une médiation qui invisibilise le documentaliste ? 59

C. Une connaissance incomplète du métier par la hiérarchie 60

II. L'advocacy pour faire valoir le rôle de médiateur 61

A. Chercher le soutien managérial 62

B. Mettre en valeur la reconnaissance du public 64

C. Un besoin comparable dans les organismes publics de recherche 64

III. Les autres structures documentaires, des modèles pour la médiation ? 66

A. La mise en réseau 66

B. Le modèle du Learning Center 66

C. Quel profil professionnel : choix « académique » ou fusion des métiers ?68

D. La science ouverte, une valeur ajoutée pour l'entreprise ? 69

CONCLUSION 71

SOURCES 73

BIBLIOGRAPHIE 80

ANNEXES 86

(cc) BY-NC-ND

Sigles et abréviations

ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

BRGM : Bureau de Recherche Géologique et Minière

BU : Business Unit **ou** Bibliothèque Universitaire (pour une meilleure clarté, nous utiliserons l'acronyme BU uniquement pour signifier l'expression *Business Unit*)

CEA : Commissariat à l'Energie Atomique

DSI : Diffusion Sélective d'Information

ENSSIB : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

EPIC : Etablissement public à caractère industriel et commercial

GED : Gestion électronique des documents

IA : Intelligence Artificielle

INPI : Institut National de la Propriété Industrielle

IST : Information scientifique et technique

ODAC : Organisme Divers d'Administration Centrale

OPAC : Online Public Access Catalog

OPI : Orano Protection de l'Information

PC : Personal Computer

PEB : Prêt entre bibliothèques

R&D : Recherche et Développement

RGPD : règlement général de la protection des données

RSS : Really simple syndication

SARIS : Service d'Appui à la Recherche et à l'Information Scientifique et Technique

SCD : Service Commun de Documentation

SIC : Science de l'Information et de la Communication

SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque

UE : Unité d'Enseignement

UNESCO : Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture

(cc) BY-NC-ND

INTRODUCTION

« Donner accès au savoir, quelle belle ambition ! »

Bertrand Calenge, 2015[1]

A l'heure où l'accès à l'information n'a jamais semblé aussi facile, les professionnels de la documentation voient leur rôle se transformer. La multiplication des ressources numériques et la généralisation des outils d'intelligence artificielle donnent l'impression que chacun peut accéder seul aux connaissances dont il a besoin. Pourtant, cette abondance d'informations ne garantit pas la qualité du contenu, ni sa compréhension par l'utilisateur. Les professionnels de la documentation sont donc amenés à affirmer leur rôle d'acteurs dans la circulation des savoirs.

Ce travail que j'ai eu l'opportunité de mener trouve son origine dans mon expérience en tant qu'alternante au centre de documentation d'Orano Mining. Orano est une entreprise française spécialisée dans le cycle du nucléaire. Elle est issue du démantèlement en 2018 de la multinationale française Areva, tandis qu'Orano Mining est la partie de l'entreprise chargée de l'exploration et de l'exploitation de l'uranium. En découvrant le fonctionnement quotidien du service de documentation d'Orano Mining avec sa bibliothèque spécialisée, un constat s'est rapidement imposé à moi : les pratiques de médiation documentaire y semblaient particulièrement limitées au regard de celles observées dans les bibliothèques universitaires ou de lecture publique. Si les documentalistes réalisent un important travail de sélection, de et de mise à disposition de ressources, les actions destinées à faire connaître les collections, accompagner les usagers ou valoriser les services documentaires apparaissent beaucoup plus restreintes au premier abord. Cette observation a rapidement suscité chez moi plusieurs interrogations. Ces limites relèvent-elles seulement de la culture défendue par Orano ou s'étendent-elles à la majorité des centres de documentation d'entreprise ? Les contraintes organisationnelles propres à Orano modifient-elles la manière dont les documentalistes exercent leur rôle de médiateur ? Enfin, peut-on affirmer que la médiation est moins importante dans les centres de documentation d'entreprise, ou est-ce une simple impression de nouvelle arrivante ?

Ces questionnements prennent d'autant plus de sens que la médiation constitue aujourd'hui l'une des notions centrales des sciences de l'information et de la communication (SIC). La médiation est un concept complexe, polysémique et encore débattu dans la littérature scientifique. Jacqueline Deschamps rappelle ainsi que la médiation est une notion ancienne. Elle est mobilisée dans des champs disciplinaires très variés, depuis la philosophie antique jusqu'au droit, en passant par la sociologie, les sciences politiques ou les sciences de

[1] CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015. ISBN 978-2-7654-1465-0.

(cc) BY-NC-ND

l'information et de la communication (Deschamps, 2018). Cette diversité des approches explique d'ailleurs qu'aucune définition ne fasse aujourd'hui totalement consensus.

Dans le champ des SIC, la médiation est tout de même communément décrite comme un processus de communication qui dépasse la simple transmission d'une information. Selon la définition proposée par Bertrand Calenge, la médiation est « un dispositif humain, fonctionnel, et continu, activement organisé pour l'accroissement des connaissances d'une population ». La médiation repose sur une relation ternaire entre deux acteurs et un tiers. Ce dernier intervient pour transformer la relation des deux acteurs en lui donnant du sens. Enfin, comme le souligne également Jean Davallon (2003), la médiation ne consiste pas à faire circuler une information entre un émetteur et un récepteur : elle modifie cette relation en y apportant une valeur ajoutée comme une contextualisation de l'information, une adaptation au public ou un approfondissement du sens. Dans le domaine documentaire, cette conception mène à considérer le documentaliste comme un intermédiaire entre les documents et leurs publics. Cette médiation peut prendre des formes très diverses : l'accompagnement personnalisé, la mise en place de dispositifs documentaires, l'organisation des documents, la veille ou encore le développement d'outils pour favoriser l'appropriation des ressources documentaires. Enfin, pour compléter les propos de Betrand Calenge, Annette Béguin-Verbrugge (2002) précise à juste titre que la médiation peut même s'exercer sans interaction directe entre le professionnel et l'usager, à travers les dispositifs documentaires eux-mêmes. C'est là le rôle de certains outils numériques.

La complémentarité de ces définitions témoigne de la complexité du concept de médiation. Parce que le terme de médiation peut être abordé sous l'angle de plusieurs disciplines comme le droit par exemple, nous devrons limiter le concept aux notions développées plus haut par les professionnels des Sciences de l'Information et de la Communication. Ainsi, en parlant de médiation, nous parlerons d'un processus de mise en relation entre un public et une information, mis en œuvre par un tiers humain ou par un dispositif, et qui cherche à faciliter l'appropriation de l'information en plus de la transmettre.

La médiation soulève aujourd'hui des enjeux majeurs pour les professionnels de la documentation. En effet, les évolutions technologiques et la dématérialisation des fonds ont profondément transformé la mise en relation entre les publics et les documents. En effet comme le souligne Jean-Philippe Accart (2016), l'accès généralisé aux ressources numériques ne diminue pas le besoin de médiation : il le déplace. Face à la multiplication des sources, à leur hétérogénéité et aux difficultés pour évaluer leur qualité, le documentaliste intervient moins comme un simple fournisseur d'informations. C'est un professionnel capable d'organiser, de sélectionner et de contextualiser les ressources pertinentes.

Ensuite, les travaux consacrés à la gouvernance de l'information montrent que cette dernière ne constitue pas seulement une ressource documentaire : elle peut aussi représenter un enjeu organisationnel, économique et stratégique (Dalban-Pilon, 2022). En effet, certains dispositifs documentaires sont intégrés à des systèmes plus larges de circulation de l'information, où interviennent de multiples acteurs comme les directions, les managers, les

(cc) BY-NC-ND

services de communication ou encore les professionnels de la documentation, dont les objectifs ne coïncident pas toujours. Ainsi, les bibliothèques établies dans ces types de structures ont à s'inscrire dans un paysage organisationnel qui semble complexe.

Or, cette dimension organisationnelle est la plus visible dans les centres de documentation d'entreprise. En effet, contrairement aux bibliothèques universitaires ou de lecture publique, ces structures ne poursuivent pas principalement des objectifs de diffusion des connaissances ou de démocratisation de l'accès à l'information, ce qui semble pourtant constituer la base de la médiation en SIC. Les centres de documentation d'entreprise s'inscrivent au contraire dans des organisations complexes, et dans un environnement où la circulation de l'information nous semble soumise à des contraintes de confidentialité, de rentabilité ou d'efficacité opérationnelle, susceptibles d'influencer les formes que peut prendre la médiation. Cette spécificité des centres de documentation d'entreprise est encore peu étudiée dans la littérature scientifique. Les recherches consacrées à la médiation documentaire portent majoritairement sur les bibliothèques de lecture publique, les bibliothèques universitaires ou les centres de documentation associés à des organismes publics de recherche. À l'inverse, les travaux concernant les centres de documentation d'entreprise s'intéressent principalement à leur évolution face au numérique ou à leur contribution aux objectifs de l'organisation (Detlor, 1999 ; Kelsey & Porter, 2011). Et même si ces études mettent en évidence l'importance de la communication interne, de la formation des salariés ou de la valorisation des services documentaires, elles interrogent rarement ces pratiques sous l'angle spécifique de la médiation.

Le but de ce travail est donc d'explorer un terrain encore relativement peu documenté dans la recherche en SIC. Il nous permettra également d'ouvrir un dialogue entre des univers professionnels qui sont souvent étudiés séparément : les bibliothèques de l'enseignement supérieur d'une part, qui sont des structures souvent publiques ou qui suivent un même modèle de médiation, et les centres de documentation d'entreprise ou autres organismes scientifiques privés d'autre part. Les premières semblent avoir largement développé des dispositifs de médiation documentaire, de formation des publics, de valorisation des collections ou d'accompagnement aux pratiques informationnelles. Les seconds paraissent évoluer dans un contexte organisationnel différent.

En mettant ces deux types de structures en regard nous ne chercherons pas à constituer un modèle unique de médiation, mais à répondre à cette question : Dans quelle mesure les logiques organisationnelles reconfigurent-elles la médiation de la documentation en entreprise ? Mettre en regard un centre de documentation d'entreprise avec d'autres types de structures permet à chaque organisation d'éclairer les pratiques de l'autre, en révélant les possibilités offertes ou les contraintes imposées par son environnement institutionnel. Plus qu'une étude des actions de médiation elles-mêmes, ce mémoire cherche donc à comprendre les conditions qui rendent ces pratiques possibles ou difficiles : L'ouverture des savoirs qu'exige la médiation entre-t-elle en tension avec les entreprises dont l'univers semble hermétique ? Le documentaliste d'entreprise doit-il développer des compétences de médiateur similaires au bibliothécaire d'Etat ? Si l'organisation des publics n'est pas la même, les structures documentaires abordent-elles la médiation sous un angle différent ? L'environnement dans lequel baigne une bibliothèque influence-t-il les modalités de médiation que le documentaliste va mettre en place ? Ces questionnements invitent à

(cc) BY-NC-ND

dépasser une approche purement descriptive des pratiques de médiation pour analyser les interactions entre les missions des documentalistes et les objectifs de l'organisation, les contraintes imposées par l'institution et les dispositifs de médiation mis en œuvre. Elle nous interroge aussi sur les marges de manœuvre dont disposent les professionnels de la documentation pour tenir leur rôle de médiateur dans des environnements où la circulation des savoirs semble répondre à des finalités qui lui sont propres.

_Pour effectuer cette recherche, nous nous appuyons sur un terrain qui réunit plusieurs structures documentaires provenant de contextes institutionnels différents. Tous les services documentaires dont nous parlerons présentent des missions, des statuts et des publics variés. Ils partagent néanmoins un point commun fondamental : leur activité s'inscrit dans le champ de l'information scientifique et technique (IST).

Voici comment le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, définit l'IST : « L'information scientifique et technique (IST) est au cœur de l'activité de recherche. D'une part l'accès aux documents scientifiques est indispensable à la conduite des recherches, d'autre part ces recherches font l'objet de publications qu'il convient de rendre visibles et largement accessibles. L'IST regroupe ainsi l'ensemble des informations produites par la recherche et nécessaires à l'activité scientifique, et intervient donc en amont et en aval dans tout le cycle de production de nouveaux contenus scientifiques quelle que soit leur forme : articles, données, ouvrages, archives ouvertes, etc. »[2] Cette définition met en évidence le rôle de l'IST dans la circulation des connaissances scientifiques. Les établissements retenus dans cette étude ont donc en commun de collecter, d'organiser, et/ou de diffuser ce type d'information, qu'ils soient rattachés à un établissement d'enseignement supérieur, à un organisme de recherche ou à une entreprise soutenant des activités de recherche et développement (R&D). Malgré la diversité de leurs contextes organisationnels, ils sont donc confrontés à des problématiques similaires qui sont liées à l'accès aux ressources scientifiques, à leur diffusion, à leur appropriation par les usagers et à l'accompagnement dans les activités de recherche. L'étude n'étudiera cependant l'Information Scientifique et Technique qu'à travers la documentation, bien que les données de la recherche entrent dans le périmètre de l'IST. En effet, face à la masse et à la variété des données scientifiques que l'on peut retrouver dans les entreprises, nous avons fait le choix de limiter notre étude à la documentation scientifique et technique pour ne pas avoir un champ d'étude trop large, que l'on n'aurait pas le temps d'approfondir.

Nombreuses sont les structures traitant de l'Information Scientifique et Technique. Afin de mieux visualiser les établissements concernés par notre sujet d'étude, voici un tableau de visualisation des données issues d'une enquête menée par le réseau Renatis en 2025 sur les acteurs de l'IST[3]. Celui-ci permet de saisir la proportion des structures

[2] MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. « Information scientifique et technique » [en ligne]. 10 février 2020. Disponible à l'adresse : https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/information-scientifique-et-technique-51161 (consulté le 26 août 2026).

[3] Étude sur les « acteurs de l'IST » dans l'enseignement supérieur et la recherche. Visualisation des résultats avec Lodex opérée par CNRS-Inist. https://lodex.istex.fr/instance/reseau-renatis2/graph/b8tN

(cc) BY-NC-ND

concernées par notre étude. Les bibliothèques universitaires et organismes publics de recherche regroupent la majorité de ces acteurs, tandis que les services documentaires des entreprises ne sont par exemple mentionnés que dans la catégorie « Autre », du fait de leur faible représentation. Ces dernières étant les structures les plus éloignées des grandes bibliothèques universitaires, c'est volontairement que nous avons pris le parti de comparer leurs positions respectives sur la médiation afin de les faire dialoguer vers des convergences possibles.

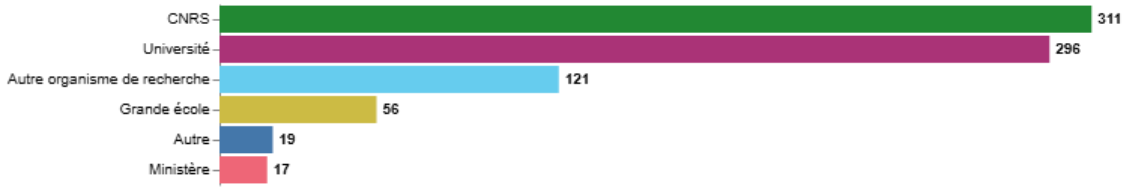


Figure 1 -- Les acteurs de l'IST (par employeur)

Le choix de confronter des bibliothèques universitaires, des centres de documentation d'entreprise et des organismes publics de recherche et d'expertise répond à une volonté de comparer des structures qui poursuivent des finalités différentes tout en mobilisant les mêmes ressources documentaires. Les bibliothèques de l'enseignement supérieur ont progressivement développé une expertise en matière de médiation documentaire, notamment à travers la formation des usagers, la valorisation des collections, les dispositifs d'accompagnement à la recherche documentaire, etc. À l'inverse, les centres de documentation d'entreprise évoluent dans un environnement où se tiennent des règles de confidentialité et de performance qui nous semblent influencer les modalités de diffusion de l'information. A côté, les organismes publics de recherche et d'expertise nous semblent se tenir à la croisée des chemins, puisque leur activité ressemble à la fois à celle des établissements d'enseignement supérieur puisqu'ils soutiennent la recherche, mais aussi aux entreprises puisqu'ils ont des programmes de développement de nouvelles technologies. Mettre ces trois types d'établissements en regard permet ainsi d'observer si des contextes organisationnels différents conduisent ou non à des formes distinctes de médiation.

La méthodologie de ce mémoire repose sur plusieurs sources. Elle combine mon expérience d'alternance au centre de documentation d'Orano Mining, l'étude de deux corpus et quatre entretiens menés avec des professionnels de la documentation. Le but est de comparer ces différentes sources afin de mieux comprendre ce qui influence les pratiques de médiation documentaire. Les entretiens ont été réalisés avec des documentalistes ou bibliothécaires chargés de la documentation scientifiques et techniques. La bibliothèque de Purpan est la bibliothèque d'une école d'ingénieurs en agronomie et de dimension moyenne. Elle permet une comparaison raisonnable avec les centres de documentation d'entreprise et les organismes publics de recherche et d'expertise, qui sont relativement petits. Les deux établissements suivants sont le centre de documentation du Commissariat à l'Energie

(cc) BY-NC-ND

Atomique (CEA) de Grenoble, et celui du Bureau de Recherche Géologique et Minière (BRGM). Ces structures suivent la même échelle de taille que le centre de documentation d'Orano Mining, et touchent à peu près les mêmes disciplines scientifiques, ce qui en fait de bons éléments de comparaison avec le dernier entretien, mené avec un documentaliste d'Orano Mining traitant de la documentation externe de l'entreprise. Par documentation externe, nous entendons les articles, thèses, normes, ouvrages scientifiques qui sont produits ou acquis par l'entreprise, et qui sont diffusables, par opposition à la documentation interne.

Ces entretiens sont complétés par deux corpus. Le premier réunit de éléments sur les bibliothèques de l'enseignement supérieur, et le second sur les centres de documentation d'entreprise. Des sources ont également été utilisées pour étudier les centres de documentation des organismes publics de recherche et d'expertise, mais le peu de sources que nous avons pu trouver ne nous a pas permis de les organiser en un corpus complet. Pour ces trois types de structures, les documents réunis sont notamment des documents structurant pour la bibliothèque comme les chartes documentaires, des exemples de médiation comme des guides pour les usagers ou le contenu d'actualités des portails documentaires, de fiches de poste pour étudier les compétences des médiateurs, et de documents organisationnels comme des organigrammes.

Afin d'apporter un maximum de clarté dans ce document, les différentes sources sont mentionnées comme suit tout au long du mémoire :

- [Entretien Documentaliste_CEA Grenoble]
- [Entretien Documentaliste_BRGM]
- [Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]
- [Entretien Documentaliste_Orano]
- [Corpus 1 : Bibliothèques de l'enseignement supérieur]
- [Corpus 2 : Centres de documentation d'entreprise]

C'est grâce au croisement de ces différentes sources et à la mobilisation d'une bibliographie sélective que nous pourrons comparer les pratiques de médiation des différentes structures. Ainsi, dans un premier temps, l'analyse du terrain nous permettra de comprendre sur quelles bases communes les trois types de structures construisent leur médiation. Nous verrons ensuite quel poids prennent les logiques organisationnelles dans les possibilités de médiation. Enfin, nous verrons dans quelle mesure les pratiques observées dans les autres structures peuvent être éclairantes pour affirmer le rôle de médiateur du documentaliste d'entreprise.

(cc) BY-NC-ND

PARTIE 1 : LA MEDIATION, UN SOCLE FONDAMENTAL DANS LA GESTION DOCUMENTAIRE

Les structures retenues dans cette étude appartiennent toutes au champ des bibliothèques traitant de l'information scientifique et technique, mais elles relèvent d'organisations très différentes : universités, organismes publics de recherche, entreprises industrielles. Pourtant, malgré ces différences, les professionnels partagent un objectif commun : mettre en relation un usager avec une information scientifique pertinente. Et cette même préoccupation semble répondre à des enjeux communs.

I. VARIETE DES STRUCTURES, VARIETE DES PROFILS

A. Des structures documentaires aux finalités différentes

Dans quel type d'organisation les documentalistes exercent-ils, et au service de quelles finalités ? Il convient en effet de se poser cette question avant d'étudier les pratiques de médiation documentaire : nous avons besoin d'identifier les cadres institutionnels dans lesquels elles prennent place pour mieux comprendre la médiation qui s'y pratique. En effet un service documentaire n'est jamais une entité totalement autonome : il appartient à une organisation dont il accompagne à la fois les missions, les publics et les activités.

L'objectif n'est pas encore ici de déterminer les effets précis de ces différences organisationnelles sur les formes de médiation. Ceux-ci seront examinés dans la deuxième partie du mémoire, une partie consacrée à la manière dont les logiques organisationnelles reconfigurent les pratiques de médiation. Pour l'instant, il s'agit de décrire les structures étudiées et les objectifs généraux de leurs services documentaires. Cette première étape permettra de mieux comprendre la diversité des usagers ciblés par les professionnels, et les choix stratégiques de médiation qui en découlent.

Un terrain commun : le traitement de l'information scientifique et technique

Malgré la diversité des établissements retenus, nous avons pu comprendre que leur rapprochement repose sur un élément commun : tous interviennent dans le champ de l'information scientifique et technique, avec des types de ressources qui concordent : articles scientifiques, thèses, cartes ou livres techniques. Mais la présence d'un même type de ressources ne signifie pas que celles-ci sont mobilisées dans le même but. En effet, l'information ne possède pas une valeur indépendante de son contexte. Par exemple, elle peut être envisagée comme une ressource pédagogique, comme un matériau de recherche, ou encore comme un élément stratégique. La fonction du service documentaire dépend donc en partie de la manière dont l'organisation elle-même définit ses objectifs.

(cc) BY-NC-ND

Il faut ici éviter de présenter l'IST comme une simple collection de documents scientifiques. Les travaux d'Isabelle Fabre et de Cécile Gardiès[4] permettent de rappeler que la médiation documentaire ne se réduit pas à la simple transmission de l'information. Elle repose sur des dispositifs info-communicationnels qui construisent des liens entre un besoin et un usager, afin de favoriser son appropriation et sa transformation en connaissance. Dès lors, des structures qui traitent pourtant des mêmes types de documents peuvent les utiliser pour des missions institutionnelles différentes selon le sens qu'elles donnent à ces informations. C'est ce que nous tenterons de comprendre en décrivant successivement les trois grands types de structures documentaires étudiés.

La bibliothèque universitaire : une institution au service de la formation et de la recherche

Nous tenons tout d'abord à souligner que, pour faciliter la menée de ce travail de recherche, nous avons rassemblé sous le terme de « bibliothèque de l'enseignement supérieur » les bibliothèques d'université publique et les centres de documentation des écoles de l'enseignement supérieur. En effet, malgré des différences de statuts ou de gestion administrative, leurs intérêts de médiation et de traitement de l'information scientifique et technique restent très similaires puisqu'ils partagent à peu près le même type de public de chercheurs et d'étudiants.

La bibliothèque d'enseignement supérieur s'inscrit dans les missions générales de l'université ou de l'école. Elle permet à la fois la transmission des connaissances et leur production. On peut lui donner une double finalité :

- Une finalité éducative, tournée notamment vers les étudiants,
- Et une finalité scientifique, liée au soutien apporté à la recherche.

La première fonction de la bibliothèque universitaire est de mettre à disposition les ressources nécessaires aux enseignements et aux travaux universitaires. Elle doit permettre aux étudiants d'accéder aux ouvrages, aux revues et aux bases de données correspondant à leur discipline. Toutefois son rôle ne se limite pas à la fourniture de documents. Elle participe plus largement à l'acquisition de certaines compétences indispensables au parcours académique : identifier un besoin d'information, construire une recherche, sélectionner des sources fiables, citer correctement les documents mobilisés ou connaître les dangers de l'intelligence artificielle pour la recherche documentaire. A l'image des autres documents étudiés dans notre corpus, la charte documentaire de la bibliothèque de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques[5] (Enssib) est typique de cet angle de vue, où les trois missions du service de documentation se déclinent comme suit :

i. « Développer une **offre de ressources** sur place et à distance, à destination des publics de l'Enssib, et en assurer la valorisation.

[4] Isabelle Fabre et Cécile Gardiès, « La médiation documentaire », dans Vincent Liquète (dir.), *Médiations*, Paris, CNRS Éditions, coll. « Les essentiels d'Hermès », 2010, p. 121-139.

[5] ENSSIB, *Charte documentaire de l'Enssib*, 2026, p.4. Disponible à l'adresse : https://www.enssib.fr/sites/enssib.fr/files/inline-files/Charte-documentaire-Enssib-2026.pdf

(cc) BY-NC-ND

ii. Faciliter l'accès aux ressources de la bibliothèque sur place et à distance à travers un catalogue et une plateforme numérique réunissant des contenus documentaires, éditoriaux et scientifiques.

iii. Accompagner et **valoriser l'ensemble des activités pédagogiques** et de recherche de l'Enssib en assurant une offre cohérente de services, d'événements et de médiation, sur place comme en ligne. »

Pour confirmer cette idée, Anne-Marie Bertrand et Yves Alix distinguent la fonction éducative des bibliothèques de leur fonction scientifique[6]. Dans le contexte universitaire, la fonction éducative correspond à l'accompagnement du travail académique et à l'apprentissage des méthodes documentaires. Elle inscrit la bibliothèque dans la politique de formation de l'établissement, même lorsque les enseignements documentaires ne rentreraient pas dans les modules d'Unité d'Enseignement (UE) à proprement parler. La bibliothèque d'enseignement supérieur participe également à la recherche. Elle donne accès à des collections et à des ressources spécialisées sans lesquelles une partie de l'activité scientifique ne pourrait pas exister. On peut citer par exemple ses abonnements aux revues, ses bases bibliographiques, ses collections numériques et ses services de fourniture de documents qui constituent des éléments essentiels pour les enseignants-chercheurs, les doctorants, les étudiants et les équipes de recherche.

Cette fonction scientifique s'est renforcée avec le développement de la documentation électronique. Bertrand et Alix montrent que les bibliothèques universitaires ne se contentent plus d'alimenter la recherche par leurs collections[7]. Elles interviennent également dans la conservation et la valorisation de la production scientifique de leur établissement en pouvant participer à la gestion d'archives ouvertes, rendre visibles les publications de leur communauté universitaire et coopérer avec les chercheurs ou les services informatiques autour de nouveaux dispositifs documentaires.

Ainsi, les missions de la bibliothèque s'étendent progressivement à l'ensemble du cycle de la recherche. Elles peuvent concerner le dépôt des publications, les questions de droit de publication, la bibliométrie, la science ouverte ou la gestion des données de recherche par exemple. La logique générale d'une bibliothèque d'enseignement supérieur est donc assez ouverte. L'université (ou l'école) a vocation à produire et à transmettre des connaissances, et la bibliothèque contribue à cette mission en facilitant leur accessibilité. Nous pouvons donc définir la bibliothèque d'enseignement supérieur comme un service participant à deux dimensions de l'université : elle soutient les apprentissages d'une part, et accompagne la production scientifique d'autre part. L'information y est principalement considérée comme une ressource pédagogique et scientifique, qui est utile à la formation des individus ainsi qu'au développement collectif des connaissances à travers la science ouverte.

[6] Anne-Marie Bertrand et Yves Alix distinguent plusieurs fonctions attribuées aux bibliothèques. Y figurent notamment une fonction éducative, liée à l'accompagnement du travail scolaire et universitaire, et une fonction scientifique. Cette dernière repose sur la mise à disposition des ressources nécessaires à la recherche, mais également sur la valorisation de la production scientifique des établissements et sur l'accompagnement méthodologique des chercheurs. Voir Anne-Marie Bertrand et Yves Alix, *Les Bibliothèques*, Paris, La Découverte, 2015, chap. « Les usages des bibliothèques ».

[7] *Ibid.*

(cc) BY-NC-ND

Les organismes publics de recherche : une institution mêlant activité scientifique, expertise technique et diffusion des connaissances

Les services documentaires qui sont rattachés à des organismes publics de recherche partagent avec les bibliothèques d'enseignement supérieur une forte orientation scientifique. Ils doivent toutefois être distingués de ces dernières, puisqu'ils appartiennent à des établissements dont les missions sont généralement plus spécialisées.

Pour faciliter la compréhension de cette étude, nous avons ici aussi pris le parti d'utiliser avec précaution un terme unique. En effet, les établissements concernés peuvent relever de statuts différents : établissement public à caractère scientifique et technologique, établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), ou autre organisme chargé de missions de recherche et d'expertise. Le CEA et le BRGM, par exemple, ne disposent pas nécessairement du même statut ni du même périmètre d'action. Ils peuvent néanmoins être rapprochés, dans le cadre de cette étude, sous l'appellation d'organismes publics de recherche et d'expertise. C'est le choix que nous avons suivi.

Contrairement à une université, ces établissements n'ont pas pour mission principale d'accueillir et de former une population étudiante nombreuse. Ils orbitent généralement autour de programmes scientifiques et de domaines de spécialisation technique précis. Leur activité peut par exemple porter sur l'énergie comme le CEA, les matériaux, la géologie comme le BRGM, l'environnement, les ressources naturelles ou d'autres secteurs qui sont jugés stratégiques. Le service documentaire accompagne donc une communauté qui est composée principalement de chercheurs, d'ingénieurs, d'experts, de techniciens - et parfois de doctorants. Et les ressources mises à disposition sont directement liées aux champs scientifiques et techniques de l'établissement : on parle de publications spécialisées, de rapports, normes, brevets, actes de congrès ou de thèses *[Entretien Documentaliste_BRGM]*.

Nous comprenons donc que la finalité du service documentaire est d'abord de soutenir les programmes de recherche et les missions d'expertise de l'organisme. Il sert à constituer un environnement documentaire qui permettra aux équipes de connaître les travaux existants, de suivre les évolutions scientifiques et techniques actuelles, et de retrouver les publications de leur propre établissement. La documentation est ainsi considérée comme une vraie composante de l'activité industrielle. Ces organismes sont aussi investis de missions qui dépassent la seule production scientifique et industrielle pour favoriser une « science ouverte »[8]. Ils peuvent fournir une expertise à l'État, coopérer avec des entreprises ou participer au développement de certains secteurs industriels. Nous aurons l'occasion de développer ce point plus en détail dans une autre partie.

On pourrait donc parler d'une position intermédiaire entre la bibliothèque d'enseignement supérieur et le centre de documentation d'entreprise. En effet, les organismes publics de recherche et d'expertise partagent avec l'université une vocation scientifique et une participation à la diffusion des connaissances. Cependant, ils

[8] « La science ouverte désigne un ensemble de pratiques visant à rendre les connaissances scientifiques plus accessibles et réutilisables, à renforcer la collaboration scientifique et à ouvrir davantage les processus de production et de diffusion des savoirs ». UNESCO. Recommandation de l'UNESCO sur une science ouverte [en ligne]. Paris : UNESCO, 2021. DOI : 10.54677/MNMH8546. Disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379949_fre (consulté le 23 août 2026)

(cc) BY-NC-ND

entretiennent des relations étroites avec les mondes industriel, stratégique ou même politique.

Le centre de documentation d'entreprise : une information au service de l'activité industrielle

Le centre de documentation d'entreprise s'inscrit dans un contexte différent. Il appartient à une organisation dont la mission première n'est généralement ni l'enseignement ni la diffusion des connaissances. En effet, l'entreprise poursuit des objectifs directement liés à son activité économique, à son innovation et à son maintien dans le temps. Le service documentaire doit donc inscrire son action dans cet environnement. Nous retrouvons ce souci dans la charte documentaire du centre de documentation d'Orano Mining :

« Les missions de la bibliothèque s'inscrivent dans celles de la Mine, à savoir l'innovation et l'efficacité des opérations d'exploration, d'exploitation, de traitement et de vente des minerais. Les missions se déclinent dans une logique de soutien aux activités de l'entreprise et de la Mine avec des informations pertinentes et d'actualité. »[9]

Cela ne signifie pas que l'entreprise soit étrangère à la production scientifique. Les entreprises industrielles peuvent conduire des programmes de recherche et développement, accueillir des doctorants, publier des travaux ou coopérer avec des organismes publics et des universités *[Corpus 2 : Centres de documentation d'entreprise]*. Elles mobilisent parfois les mêmes articles, normes, bases de données, thèses ou brevets que les établissements publics. La différence réside donc dans la finalité des ressources plutôt que dans leur nature.

Ainsi, dans l'entreprise, l'information est principalement mobilisée pour accompagner l'activité. Elle peut servir à préparer un projet, comprendre une technologie, connaître un cadre réglementaire ou soutenir une décision. Elle possède donc souvent une valeur pratique, technique et stratégique. Et le centre de documentation contribue à mettre cette information à la disposition des salariés concernés, notamment les ingénieurs, les experts et ou les chefs de projet.

L'histoire des bibliothèques d'entreprise montre en effet que ces dernières ne peuvent pas être réduites à des lieux de stockage internes. Elles ont progressivement assuré des fonctions de centralisation, d'indexation, de recherche et de diffusion de l'information, pour répondre aux besoins croissants des laboratoires et des équipes spécialisées. Ces bibliothèques d'entreprise ont d'ailleurs rapidement joué un rôle dans l'environnement informationnel des organisations, et les travaux consacrés aux bibliothèques d'entreprise insistent fréquemment sur la nécessité d'aligner leur mission sur celle de leur organisation. Par exemple, l'ouvrage dirigé par Sigrid Kelsey et Marjorie Porter[10] présente ces structures comme des ressources internes centrées sur le service et qui doivent contribuer au fonctionnement général de l'entreprise. Un centre de documentation d'entreprise est ainsi un

[9] Orano Mining, *Charte documentaire*, 2023. Par souci de confidentialité des données de l'entreprise, ce document ne peut pas être publié dans le présent document.

[10] Sigrid E. Kelsey et Marjorie J. Porter (dir.), *Best Practices for Corporate Libraries*, Santa Barbara, Libraries Unlimited, 2011.

(cc) BY-NC-ND

service d'information spécialisé, qui est destiné à soutenir les activités et les projets d'experts. L'information y est principalement envisagée comme une ressource opérationnelle et stratégique, même lorsqu'elle est issue de la recherche scientifique.

B. Des finalités distinctes, mais non exclusives

Nous voyons ainsi que la présentation des trois types de structures manifeste des orientations institutionnelles différentes. La bibliothèque universitaire met principalement la documentation au service de la formation et de la recherche. L'organisme public de recherche la mobilise pour soutenir une activité scientifique spécialisée et des missions d'expertise. Le centre documentaire d'entreprise l'inscrit davantage dans le fonctionnement des métiers, des projets, et de la stratégie industrielle et économique de l'organisation.

Cependant, il ne faut pas considérer ces catégories comme parfaitement étanches. Une bibliothèque universitaire peut soutenir des projets industriels, participer à la valorisation économique de la recherche et gérer des données soumises à certaines restrictions *[Entretien Bibliothécaire Ecole de Purpan]*. Un organisme public de recherche et d'expertise peut former des doctorants, diffuser largement ses publications et coopérer avec des entreprises. Et une entreprise peut, de son côté, contribuer à des recherches ouvertes, publier des résultats ou organiser des activités de formation *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Il n'y a donc pas de frontières absolues dans la perception de la documentation, mais on peut attribuer à chaque structure une orientation différente dans la conception de la documentation. Pour plus de clarté, voici un tableau récapitulatif des finalités documentaires qui semblent dominer au sein de chaque structure.

Type de structure	Finalités dominantes institutionnelles	Fonction principale attribuée à la documentation
Bibliothèque universitaire et d'école	Formation, réussite étudiante, recherche et diffusion des savoirs	Ressource pédagogique et scientifique
Organisme public de recherche et d'expertise	Recherche spécialisée, expertise et contribution à des missions d'intérêt général	Ressource scientifique et institutionnelle
Centre de documentation d'entreprise	Soutien aux métiers, aux projets, à l'innovation et à l'activité économico-industrielle de l'organisation	Ressource opérationnelle et stratégique

Cette comparaison nous permet de poser le contexte de l'étude, et de comprendre pourquoi les services documentaires ne peuvent être étudiés indépendamment de leur

(cc) BY-NC-ND

organisation de rattachement, qui leur impose une certaine vision de la documentation. Quant à la médiation en particulier, il serait prématuré d'affirmer, par exemple, que la bibliothèque universitaire développe nécessairement une médiation plus pédagogique ou que l'entreprise privilégie systématiquement une médiation plus discrète. Ces hypothèses devront être confrontées dans une deuxième partie aux entretiens, aux documents institutionnels et aux pratiques observées.

C. Des profils d'usagers façonnant les besoins documentaires

La diversité des structures étudiées s'accompagne d'une diversité des publics auxquels leurs services documentaires s'adressent. Bien que les documents puissent être proches, les besoins varient selon la profession de l'usager, son niveau d'expertise et la finalité de sa recherche.

Des publics universitaires aux niveaux d'autonomie variables

En bibliothèque universitaire, les usagers forment une communauté très hétérogène : les étudiants de licence, de master, les doctorants et les enseignants-chercheurs n'ont ni les mêmes compétences documentaires ni les mêmes objectifs. Les différents entretiens menés révèlent que les besoins des jeunes étudiants portent souvent sur l'identification de sources pertinentes, l'utilisation du catalogue et des bases de données, l'évaluation de la fiabilité de l'information ou encore la citation des documents *[Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]*. La bibliothèque participe donc au développement progressif de leur autonomie. À mesure que les étudiants avancent dans leur cursus, leurs recherches deviennent plus spécialisées. Les étudiants de master et les doctorants doivent construire des bibliographies plus exhaustives, repérer les publications de référence d'un domaine et suivre l'actualité scientifique. Ils peuvent également avoir besoin d'un accompagnement concernant la gestion des références bibliographiques, la publication, la science ouverte ou les données de recherche.

Les enseignants-chercheurs présentent quant à eux une expertise plus élevée, mais cette connaissance scientifique ne signifie pas qu'ils maîtrisent tous les outils documentaires. Leurs attentes portent notamment sur l'accès rapide aux publications, la recherche dans des sources spécialisées, la veille, la visibilité de leurs travaux et l'accompagnement du processus de publication *[Entretien Documentaliste_CEA]*.

Dans la même idée, Jean-Philippe Accart[11] souligne que les bibliothécaires peuvent adopter sur un campus une démarche proactive auprès des étudiants et des enseignants, en leur proposant des services davantage ciblés sur leurs besoins. Il rappelle également que la

[11] ACCART, Jean-Philippe. L'évolution des rôles à l'ère du numérique : utilisateur versus professionnel de l'information. In : La médiation à l'heure du numérique. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2016, p. 57-75. DOI : 10.3917/elec.accar.2016.01.0057.

(cc) BY-NC-ND

multiplication des sources rend nécessaire un travail de sélection, de vérification et d'organisation de l'information par la bibliothèque.

Dans les organismes de recherche : des besoins fortement spécialisés

Dans les organismes publics de recherche et d'expertise, les publics sont généralement plus homogènes du point de vue de leur niveau scientifique. Ils sont principalement constitués de chercheurs, d'ingénieurs, d'experts, de techniciens et de doctorants. Mais leurs besoins demeurent variés selon leur domaine d'activité, leur fonction et l'étape du projet dans laquelle ils interviennent. Dans ces environnements spécialisés, la médiation documentaire peut devenir plus suivie. Accart[12] observe en effet que, dans les secteurs scientifiques et techniques, les échanges réguliers sur les thèmes de recherche conduisent le professionnel de l'information à se familiariser progressivement avec les sujets traités. Son intervention peut alors se rapprocher d'un travail de conseil ou de veille personnalisée pour le chercheur.

En entreprise : des besoins liés aux métiers et aux projets

Dans les centres de documentation d'entreprise, les usagers sont principalement des salariés : ingénieurs, chercheurs, experts techniques, chefs de projet ou personnels exerçant des fonctions juridiques ou stratégiques. Leurs recherches sont généralement liées à une activité ou à un problème professionnel déterminé, comme retrouver des documents pour préparer le terrain d'un projet d'exploration chez Orano Mining. A ce niveau, l'information recherchée doit souvent être immédiatement exploitable. Elle peut servir à vérifier une norme, à préparer une décision, à résoudre une difficulté technique, à suivre une technologie ou à soutenir un projet de recherche et développement *[Entretien_Documentaliste_Orano]*. Les besoins documentaires sont donc fortement dépendants des métiers exercés et du contexte dans lequel la demande est formulée. Le corpus d'offres d'emploi réuni pour ce mémoire fait ainsi apparaître plusieurs attentes qui sont propres à l'environnement industriel : la compréhension des besoins documentaires des ingénieurs, la connaissance des normes techniques, un intérêt pour les sciences et une capacité à faciliter l'accès à une documentation spécialisée[13].

La variété des profils modèle ainsi les demandes adressées aux services documentaires. Elle oblige les professionnels à prendre en compte non seulement le sujet recherché, mais aussi le niveau de connaissance de l'usager et les conditions dans lesquelles l'information sera utilisée. Nous comprenons donc qu'il existe une combinaison tripartite qui réunit le document traité, les missions de la structure, et le public que dessert le service documentaire. Cette capacité d'adaptation demandée à chaque type de structure documentaire nous laisse

[12] *Ibid*.

[13] Voir tableau des compétences attendues chez les bibliothécaires-documentalistes, p. 22-23.

(cc) BY-NC-ND

cependant entrevoir une base commune à tous ces services : il semble en effet que tous partagent un même souci de mise en relation de l'usager avec le savoir.

II. METTRE EN RELATION L'USAGER ET LE SAVOIR : UNE PREOCCUPATION DE TOUS LES BIBLIOTHECAIRES-DOCUMENTALISTES

En regardant les référentiels de compétences des bibliothécaires ou les fiches de postes des différentes structures étudiées, nous pouvons mieux comprendre la place que prend la médiation dans les structures documentaires, et son lien direct avec les différents usagers que l'on est amené à servir. Voyons donc comment se dessine à travers les divergences des structures un même souci de mise en relation de l'usager à l'IST. Il semble en effet que celle-ci répond à des enjeux communs à tous les centres de documentation.

A. Des compétences professionnelles adaptées mais convergentes

Pour comprendre la convergence des compétences attendues dans les métiers de la documentation, nous avons rassemblé un corpus de dix offres d'emploi datant de l'année 2026, et publiées sur Internet. Les structures concernées vont de la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines au centre de documentation de Thalès, en passant par des organismes publics de recherche comme le Commissariat à l'Energie Atomique de Grenoble. Toutes décrivent un poste de niveau Bac +5 qui mêle missions de responsabilité et tâches opérationnelles. Sur la base de ce terrain d'étude, voici un tableau récapitulatif des compétences attendues chez les bibliothécaires et les documentalistes selon leur structure d'attache.

	Bibliothèque universitaire / Ecole de l'enseignement supérieur	Centre de documentation d'entreprise	Organisme public de recherche et d'expertise
Soft Skills	Aptitude au dialogue et à l'écoute Travail en équipe	Sens du service Curiosité Prise d'initiative Compétences en communication	Communiquer avec des publics variés
Appréhension de l'environnement de la structure	Connaître l'environnement scientifique du SCD Connaissance du milieu universitaire	Intérêt pour le monde de l'industrie et des sciences Compréhension des besoins documentaires des ingénieurs	Orienter les efforts des chercheurs aux attentes de l'industrie et de la société

(cc) BY-NC-ND

		Première expérience en entreprise	Sensibilité aux enjeux de l'Open Access
Compétences métiers	Effectuer une recherche bibliographique Veille documentaire Développement des collections Proposer des actions de valorisation des collections Connaissance d'un SIGB	Clarification et évolution des modes d'accès à l'information Mise en avant des collections via un portail web dédié Gestion d'une documentation publique (ouvrages, thèses, publications scientifiques, normes) Connaissance d'un SIGB	Recherche documentaire Veille documentaire Traitement des publications scientifiques Qualité des métadonnées Connaissance d'un SIGB Conduite de projets documentaires Amélioration continue des services documentaires
Compétences de médiation	Accueil des publics Formation des usagers Accompagnement des étudiants dans le développement de leurs compétences informationnelles Accompagnement des chercheurs Actions de sensibilisation et de formation à la science ouverte Valorisation des ressources documentaires	Gestion et accompagnement des usagers Animation d'ateliers Valorisation des collections Faciliter l'accès à l'information Diffuser les bonnes pratiques	Réponse aux questions des chercheurs au sujet des services documentaires et des formations Valoriser les ressources documentaires Accompagner les équipes sur les aspects documentaires et la gestion des données Conseiller les enseignants-chercheurs et doctorants dans l'élaboration de leurs plans de gestion des données

(cc) BY-NC-ND

Ce tableau vient confirmer un élément : quelle que soit la structure dans laquelle évolue le documentaliste, les notions de médiation, de service et de transmission restent dans les fondamentaux attendus pour un recrutement. Mais le tableau révèle aussi quelques différences dans la façon d'aborder son métier. En bibliothèque universitaire, la médiation est principalement pédagogique : former les étudiants, développer les compétences informationnelles, accompagner la recherche. Dans les entreprises, elle semble davantage orientée métier : il s'agit de faciliter l'accès à une documentation spécialisée (normes, publications scientifiques, thèses), de promouvoir les ressources et d'accompagner des ingénieurs dans leurs besoins documentaires. La spécificité de l'accompagnement à apporter aux ingénieurs est d'ailleurs mentionnée spécifiquement dans les fiches de poste étudiées. Dans les organismes publics de recherche, la médiation est encore différente : elle vise surtout l'accompagnement à la recherche spécialisée, la gestion des données scientifiques et la science ouverte.

B. Le documentaliste, un médiateur avant tout

La médiation implique l'existence d'un intermédiaire qui participe à la construction du sens, le plus souvent en conceptualisant la connaissance. Très souvent dans nos métiers, cet intermédiaire est le documentaliste lui-même. C'est ce qu'explique Jacqueline Deschamps[14] dans son ouvrage sur la médiation. Celle-ci implique nécessairement trois éléments que voici :

- Deux sujets qui sont engagés dans une relation,
- Un tiers,
- Et la relation elle-même.

Dans le cadre d'un service de soutien à la recherche, les deux sujets pourraient être le chercheur d'une part, et l'information scientifique qu'il recherche d'autre part. L'usager se tourne alors vers le documentaliste (le tiers), qui vient établir ou faciliter la relation entre le chercheur et le savoir qu'il veut acquérir. En bibliothèque universitaire, nous avons l'exemple du service Questions ? Réponses ! de l'Enssib[15]. Le sujet cherchant une information se tourne vers des professionnels de la documentation. Ceux-ci trouvent l'objet de connaissance, le contextualisent en l'adaptant aux attentes du demandeur, pour

[14] Deschamps, J. (2018). *La médiation : un concept pour les sciences de l'information et de la communication.* Iste éditions.

[15] « Le service Question ? Réponses ! est un service de questions-réponses en ligne spécialisé dans les sciences de l'information et des bibliothèques […]. Ce sont les bibliothécaires de l'école qui répondent, dans un délai de trois jours ouvrés. Les réponses alimentent une base de connaissances et donnent matière à des produits documentaires. […] Les utilisateurs recherchent soit l'avis d'experts (une information validée), soit l'avis de pairs (des conseils, des retours d'expérience). L'équipe est constituée d'un coordinateur et de 10 bibliothécaires de catégorie A et B du département des services aux bibliothèques, pour lesquels la participation au service questions-réponses n'est pas la mission principale. Néanmoins, la participation au service est considérée comme prioritaire et inscrite dans les fiches de poste des répondeurs. La taille modeste de l'équipe facilite la coordination et le partage des connaissances. […] » Moison, P. (2010). 8. Le service Questions ? Réponses ! de l'ENSSIB. In C. Nguyen (éd.), Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne. Villeurbanne : Presses de l'enssib. https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.211

(cc) BY-NC-ND

enfin mettre en relation l'usager avec l'information. Nous pouvons donc bien parler d'une intervention d'un troisième élément – à savoir le documentaliste - qui facilite la relation entre deux sujets.

Dans des structures moins développées comme les organismes publics de recherche ou les entreprises, le tiers ne vient pas toujours transformer l'information pour l'adapter à son public. Pour cause, il connaît moins bien que l'usager les sujets scientifiques sur lequel chacun travaille *[Entretien Documentaliste_BRGM]*. Mais le documentaliste n'en reste pas moins un tiers médiateur du fait qu'il vient faciliter la mise en relation entre les données de la recherche et le chercheur. L'action de développer des outils qui permettent aux usagers d'accéder à l'information, ou de valoriser son fonds pour une meilleure visibilité place par exemple le documentaliste en tant que facilitateur dans la transmission du savoir.

En effet, la notion de médiation implique un aspect humain essentiel qui appartient au documentaliste. Elle exige la mise en relation entre une demande (celle du public) et une offre (par un professionnel) : il s'agit donc d'une relation de service. Or, ne parlons-nous pas de « service » à la recherche, ou de « service » documentaire dans toutes ces structures étudiées ?

Par ailleurs, les entretiens que nous avons pu mener ont tous soulevé cette question de médiation comme un point essentiel du métier de documentaliste. Prenons pour exemple ce qu'a pu déclarer avec conviction une documentaliste du Commissariat à l'Energie Atomique : « Pour moi, la médiation rentre directement dans la définition de la profession. Nous sommes un métier de service et de liens avec les gens. »

Les pourcentages d'équivalents temps plein (ETP) dédiés à des actions de médiation dans les bibliothèques universitaires témoignent tout autant de la place de premier plan qu'occupe la médiation dans l'activité des professionnels des bibliothèques. Nous pouvons nous faire une idée de la part non considérable de ces activités sur ce graphique issu d'une enquête de l'ESGBU sortie en 2026, où sont colorés en rouge les secteurs dédiés à la médiation[16].

[16] Source : Enquête statistique sur les bibliothèques universitaires et les services documentaires de l'Enseignement supérieur et de la recherche, 2024, ESGBU. https://esgbu.esr.gouv.fr/

(cc) BY-NC-ND

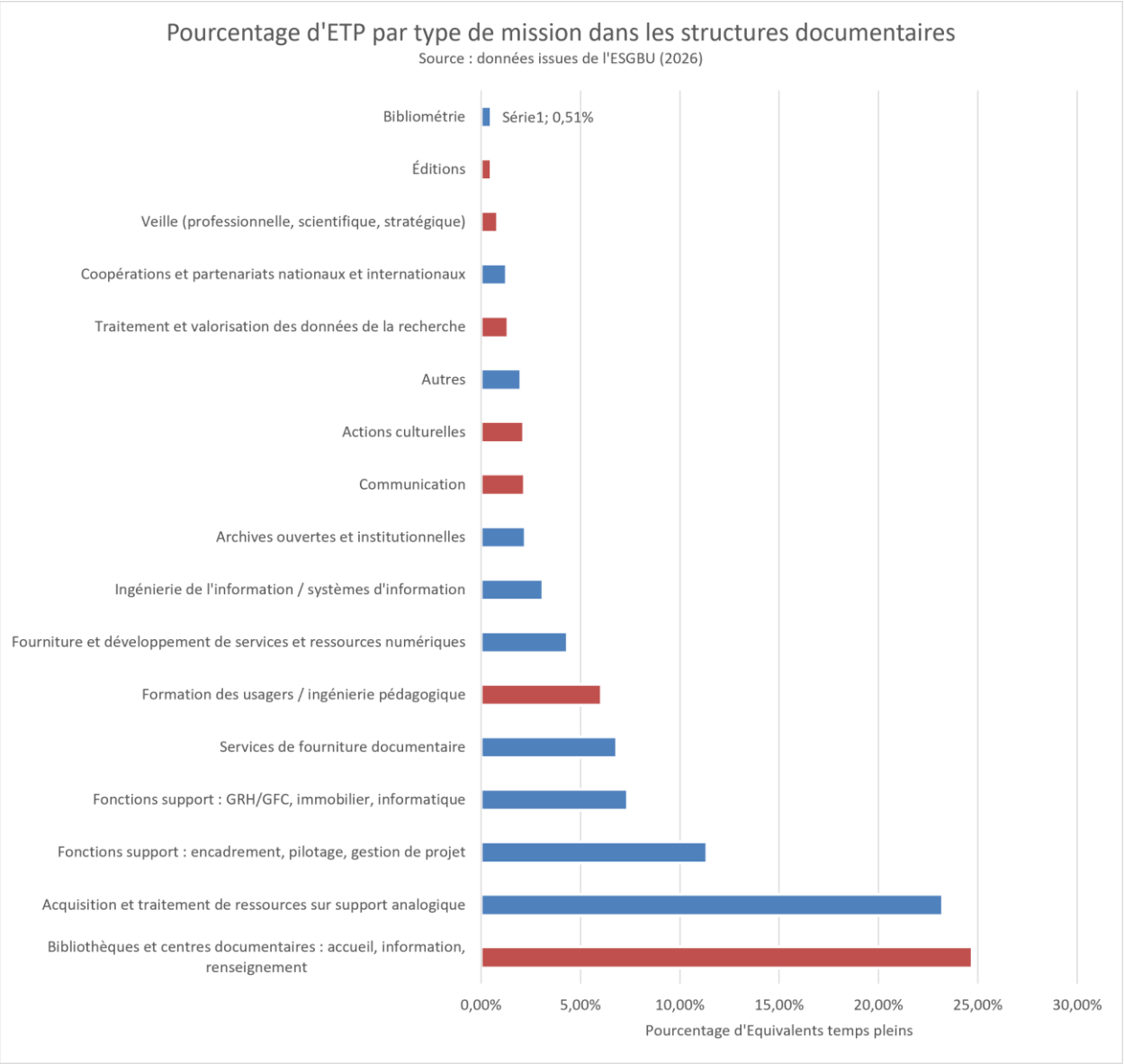


Figure 2 -- Pourcentage d'ETP par type de mission dans les structures documentaires

Le rôle de médiateur ne repose pas non plus sur une connaissance exhaustive des sujets traités par les usagers. Bertrand Calenge souligne que le bibliothécaire ne peut pas davantage que son public connaître l'ensemble des informations disponibles. Sa compétence réside plutôt dans sa capacité à expertiser une demande, à combiner différentes ressources et à proposer plusieurs itinéraires de recherche. Le professionnel ne fait pas que prescrire un document, mais il accompagne l'usager dans la construction de sa propre démarche documentaire[17].

Ainsi, que le rôle du bibliothécaire médiateur soit évident comme en bibliothèque universitaire, ou moins visible comme en entreprise, le documentaliste se trouve

[17] CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015. ISBN 978-2-7654-1465-0.

(cc) BY-NC-ND

systématiquement acteur dans la relation entre le savoir et l'usager. On peut donc bien parler d'un socle commun au métier : quelle que soit la structure d'accueil, l'essence du métier reste la même, à savoir transmettre une connaissance dans un rôle de constructeur et de facilitateur de lien.

C. La place du numérique, d'Internet et de l'IA dans la recherche documentaire, un enjeu commun à toutes les structures

Le rôle de tiers exercé par le bibliothécaire-documentaliste prend une importance particulière dans un environnement documentaire de plus en plus numérique. Internet puis les outils d'intelligence artificielle générative ont profondément modifié les conditions dans lesquelles les usagers recherchent et utilisent l'information. Ils n'ont toutefois pas supprimé la médiation : ils en ont déplacé les modalités. On peut parler ici d'intermédiation, c'est-à-dire l'intervention d'un acteur ou d'un dispositif entre l'usager et l'information afin d'en faciliter l'accès. Comme le souligne Bertrand Calenge, le développement du numérique ne supprime pas le rôle d'intermédiaire du documentaliste, mais il transforme les formes que vont prendre l'accompagnement documentaire[18].

Les dispositifs numériques comme interfaces entre les collections et les publics

Les outils numériques employés par les services documentaires participent eux-mêmes à la mise en relation entre l'usager et l'information. En effet, le choix des ressources que l'on va mettre en avant, leur classement, les intitulés employés ou encore la présence de contenus explicatifs influencent en effet la manière dont les collections sont utilisées. Le dispositif documentaire devient ainsi un intermédiaire entre le professionnel, les documents et leur public.

Cette médiation peut s'exercer sans interaction directe avec le bibliothécaire-documentaliste. L'usager bénéficie du travail effectué en amont lorsqu'il consulte un catalogue structuré pour lui, une sélection thématique ou un guide de recherche. Or, c'est ce que font toutes les bibliothèques universitaires et d'école sur leur portail documentaire [*Corpus 1 : Bibliothèques universitaires et d'école]*. Les sélections thématiques sont ciblées en fonction des publics et du domaine scientifique, tout comme le centre de documentation d'Orano Mining fait installer un outil de recherche géoréférencée sur son SIGB pour répondre mieux à son public. Le numérique ne fait donc pas disparaître l'intervention humaine, mais il rend une partie de cette intervention moins visible.

[18] *Ibid.*

(cc) BY-NC-ND

Internet : une autonomie accrue qui ne supprime pas le besoin de médiation

Le développement d'Internet et de la documentation électronique a beaucoup élargi les possibilités de recherche des usagers. Catalogues en ligne, bases de données, archives ouvertes, moteurs de recherche comme les plateformes éditoriales permettent désormais d'accéder à distance à une quantité très importante de documents. L'utilisateur peut ainsi mener seul une recherche, sans passer immédiatement par le service documentaire. Cela a conduit l'usager à un excès de confiance décrit avec justesse par Bertrand Calenge :

« [Les publics] habitués à obtenir ce qu'ils veulent et quand ils veulent, croient que l'individu est désormais maître de ses savoirs comme de ses choix.[19] »

Ce développement d'Internet a d'abord pu être interprété comme un processus de désintermédiation, puisque les utilisateurs disposent désormais d'un accès direct à une quantité considérable d'informations. Bertrand Calenge[20] nuance toutefois fortement cette idée. L'intermédiation n'a pas disparu : elle a en partie changé de mains. Comme obtenir une réponse à une recherche sur Internet ne garantit pas que celle-ci soit pertinente, les résultats peuvent être trop nombreux, incomplets, décontextualisés ou produits à partir de sources dont l'auteur peut être difficile à identifier. En effet, les recherches effectuées en ligne sont orientées par des plateformes et des entreprises qui organisent la visibilité des informations, mais ne sont pas toujours des intermédiaires neutres. Dès lors, on pourrait comparer le rôle du bibliothécaire-documentaliste à une forme de réintermédiation : il rend visibles les conditions d'accès à l'information, aide à identifier les sources et réintroduit une analyse critique dans les résultats obtenus.

La difficulté de la recherche documentaire ne se limite plus à l'accès matériel aux documents, mais elle demande aussi de s'orienter parmi des ressources nombreuses, hétérogènes et parfois peu fiables. Le rôle du bibliothécaire-documentaliste se déplace donc de sa notion originelle de collections pour s'élargir vers la sélection des sources fiables, l'explication des outils et l'accompagnement dans leur utilisation. La charte documentaire de la Bibliothèque de l'EPFL de Lausanne est typique de ce virage moderne qu'a pris la médiation, puisqu'elle définit ainsi sa mission : « [La bibliothèque] accompagne ses publics dans l'évaluation, la production et la dissémination de l'information scientifique ». Nous voyons qu'il n'est plus question avant tout de collections ou de mise à disposition d'un support documentaire. La bibliothèque se définit par son rôle d'accompagnateur dans la bonne interprétation de l'information afin qu'elle soit utilisée et diffusée. Cependant, cette vision d'intermédiation s'impose dans les mentalités sans faire de tort à la vision de médiation des collections telle qu'elle a été étudiée depuis des années. Un grand nombre de bibliothèques voient toujours dans la mission première des bibliothèques la mise à disposition de collections, avant de développer le rôle d'accompagnateur et de médiateur pédagogique dans un monde de surcharge informationnelle.

Ce changement concerne l'ensemble des structures étudiées : l'étudiant doit apprendre à distinguer une publication scientifique d'un contenu non validé *[Entretien*

[19] *Ibid.*

[20] *Ibid.*

(cc) BY-NC-ND

Bibliothécaire_Ecole de Purpan] ; le chercheur ou l'ingénieur doit identifier les résultats les plus pertinents dans un ensemble très spécialisé *[Entretien Documentaliste_CEA*] ; le salarié doit s'assurer qu'une norme, une donnée réglementaire ou une information technique est suffisamment récente pour être utile dans son activité *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Les critères varient selon les contextes, mais le besoin de validation demeure similaire.

Par ailleurs les chiffres parlent d'eux-mêmes. A notre époque où l'usage de Google ou de l'IA ne cesse de grandir, les actions d'accompagnement dans les bibliothèques universitaires sont toujours aussi hautes : l'enquête statistique annuelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche sur les services de documentation de l'enseignement supérieur décrit une moyenne de 85 rendez-vous personnalisés et 4553 usagers formés pour une moyenne de 528 heures de formation, avec une création de 28 ressources pédagogiques par structure et par an[21].

L'intelligence artificielle générative : un approfondissement des enjeux documentaires

La réflexion de Calenge sur l'élargissement de la notion de médiation avec l'arrivée des nouveaux enjeux numériques précède la diffusion en masse de l'intelligence artificielle générative, puisque le livre de Calenge a été publié en 2015. Mais le mécanisme qu'il décrit demeure éclairant. L'intelligence artificielle vient renforcer cette difficulté liée au numérique en présentant directement une réponse synthétique, sans rendre toujours visibles les sources et les choix qui ont conduit à sa production. La formulation du résultat sur un ton assuré veut donner une impression de fiabilité, alors même que les références utilisées et leur actualité demandent d'être contrôlées.

Dans ce contexte, la médiation documentaire ne consiste pas seulement à présenter un nouvel outil. Elle porte sur les conditions de son utilisation : formulation du prompt, identification des erreurs du résultat, comparaison avec des sources fiables. Un autre sujet est aussi de savoir faire la distinction entre une réponse générée par IA et une publication scientifique validée par les pairs. Ce sont autant de mises en garde et de formations qu'essaie d'organiser le service documentaire du CEA, à l'instar de la majorité des bibliothèques universitaires. Et le caractère obligatoire de certaines de ces formations dispensées aux chercheurs du CEA témoigne de l'enjeu de taille porté par l'arrivée de l'IA générative *[Entretien Documentaliste_CEA]*. Pour autant, cette formation aux enjeux documentaires contemporains semble avoir été moins prise en main par les centres de documentation d'entreprise, ou au moins par celui d'Orano Mining. Les entretiens ne témoignent en effet d'aucune formation à l'intelligence artificielle générative, à Internet et leurs enjeux, même s'il en est sorti que les publics desservis ont un niveau académique qui leur donne des compétences déjà conséquentes en termes de recherche documentaire *[Entretien Documentaliste_Orano*].

[21] MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (eSGBU) [en ligne]. Données disponibles pour plusieurs années : budgets consacrés à la médiation, nombre d'actions de médiation, effectifs, activités et moyens des bibliothèques universitaires. Disponible à l'adresse : https://esgbu.esr.gouv.fr/editorials/list (consulté le 23 août 2026).

(cc) BY-NC-ND

Internet et l'intelligence artificielle ne remplacent donc pas le bibliothécaire-documentaliste dans son rôle de médiateur. Au contraire, ils viennent élargir ses missions. Cette évolution renforce la dimension pédagogique de la médiation, qu'ont mentionnée tous les professionnels interrogés. Qu'ils interviennent auprès d'étudiants, de chercheurs ou d'ingénieurs, les bibliothécaires-documentalistes organisent des actions destinées à faciliter l'appropriation des informations. Cette préoccupation commune se traduit par des pratiques de médiation souvent comparables, même lorsque leur visibilité et leur récurrence varient selon les structures.

III. DES PRATIQUES DE MEDIATION SIMILAIRES MALGRE LA VARIETE DES STRUCTURES ET DES PUBLICS

La diversité des missions et des profils d'usagers n'empêche pas l'apparition de pratiques communes. En effet, tous les bibliothécaires-documentalistes accueillent, forment, communiquent et organisent les collections. Ils peuvent mettre en place des outils et assurer une veille pour leurs publics. Or, nous pouvons distinguer ces activités selon leur degré de visibilité. Certaines reposent sur une interaction directe avec les usagers. Nous pourrions l'appeler médiation de « front office », puisqu'elle est visible et immédiatement identifiable par le public. L'accueil en ferait par exemple partie. Et la première image du bibliothécaire qui vient à l'esprit n'est-elle pas souvent celle de la personne derrière son bureau à qui l'on demande de l'aide pour trouver son livre ? Mais dans le quotidien du bibliothécaire, d'autres actions sont réalisées en amont. Cette médiation que nous pourrions qualifier de médiation « back office » demeure moins visible, mais elle conditionne largement l'accès à l'information. Nous utiliserons ici cette distinction comme un outil d'analyse. Néanmoins, elle ne correspond pas nécessairement à une séparation stricte des métiers, puisque les professionnels interviennent successivement dans ces deux dimensions.

A. Une médiation visible : présence humaine, formation et animation

L'accueil et les réponses personnalisées comme première forme de médiation

Une première forme de médiation repose sur la présence visible du professionnel auprès des publics. Bertrand Calenge résume cette orientation par trois verbes : « Accueillir, orienter, informer ». La forme la plus perceptible de la médiation est en effet celle de la présence d'un professionnel disponible pour écouter une demande et orienter l'usager vers les ressources pertinentes.

A l'école de Purpan comme dans les bibliothèques universitaires étudiées dans notre corpus, cette relation prend la forme d'un échange à l'accueil, d'un rendez-vous

(cc) BY-NC-ND

personnalisé, d'une réponse à distance ou d'un accompagnement plus suivi. Ce sont autant d'activités que l'on retrouve dans les autres structures : Orano défend le suivi personnalisé, tout comme le BRGM promeut l'intérêt d'intervenir lors de réunions d'équipe. Dans toutes ces situations, la valeur ajoutée du bibliothécaire-documentaliste tient autant à sa maîtrise des outils documentaires qu'à sa capacité à comprendre le contexte de la demande. Il tire aussi parti de sa capacité à adapter directement la réponse à son public : une même question ne reçoit pas nécessairement la même réponse selon qu'elle est formulée par un étudiant découvrant une discipline, par un doctorant préparant un état de l'art ou par un ingénieur cherchant une information destinée à un projet en cours. C'est du moins l'objectif poursuivi par les trois types de structure que nous étudions, et que nous retrouvons dans tous les entretiens.

La formation : une pratique omniprésente

La formation constitue une deuxième forme de médiation « front office ». Elle cherche bien sûr à répondre ponctuellement à une question, mais surtout à permettre à l'usager de reproduire sa recherche en autonomie par la suite. La lecture des portails documentaires nous donne un large panel des types de formations existants. Elles peuvent porter sur le catalogue, les bases de données, la recherche documentaire, la gestion des références bibliographiques, la veille ou l'Education aux Médias et à l'information (EMI) *[corpus 1 : Bibliothèques universitaires et d'école]*. Les objectifs précis dépendent du public concerné. Dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur, la formation accompagne notamment l'acquisition progressive de compétences en recherche documentaire et en critique de l'information. Dans les organismes publics de recherche et d'expertise comme dans les entreprises, elle peut prendre une forme plus ciblée : les professionnels insistent davantage sur la formation aux outils numériques ou l'accompagnement au dépôt de brevets *[Entretien Documentaliste_CEA]*. Mais dans les trois cas, elle repose sur une même volonté de rendre l'usager plus autonome.

Animations et communication : attirer l'attention vers les ressources

La médiation visible ne se limite pas à la réponse aux publics se tournant spontanément vers le documentaliste. Elle comprend également des actions destinées à attirer l'attention sur les collections et les services. On parle des expositions, des sélections thématiques, des ateliers, des événements ludiques, des affichages, des newsletters ou des publications sur les portails documentaires. En effet, dans la mesure où ces éléments ont été pensés comme des canaux entre l'information et les publics, le bibliothécaire ou le documentaliste se place de facto en médiateur. Toutes les personnes interrogées lors de nos entretiens concordent pour dire que les actions que nous venons d'énumérer s'adressent principalement aux usagers qui ne formulent pas spontanément de demande auprès du service. La médiation consiste donc à créer une occasion de rencontre entre un public et une ressource qu'il n'aurait peut-être pas recherchée de lui-même. Et l'acteur de cette rencontre est bien le documentaliste en tant qu'il met en place l'outil de cette rencontre en le pensant de façon proactive.

(cc) BY-NC-ND

Prenons un exemple typique, l'exposition sur un pays minier étranger organisée par le service de documentation d'Orano Mining en 2023[22] *[Entretien Documentaliste_Orano]*. L'objectif de cette exposition est de faire découvrir des ressources et des connaissances à un public qui n'irait pas nécessairement chercher ces informations plus générales que des données brutes sur la géologie ou les ressources minières du pays. Pour autant, ces informations présentées en exposition ont été recherchées et sélectionnées par les documentalistes dans le seul souci de leur intérêt pour les utilisateurs.

B. Une médiation moins visible : organiser l'environnement documentaire pour ses publics

Les actions visibles ne représentent que la partie la plus perceptible de la médiation. Pourtant l'accueil, la formation et les animations reposent sur un ensemble de choix qui ont été effectués en amont : l'organisation des collections, la conception des espaces, ou le paramétrage des outils de recherche par exemple. Voici autant d'actions qui ont pour raison d'être la mise en relation des ressources avec un public. Une part importante de la médiation s'exerce donc à distance du regard des usagers.

L'aménagement des espaces comme moyen d'approcher les publics

L'organisation matérielle de l'espace documentaire participe à la construction de relation entre le service et son public. La présence d'un espace de repos dans la bibliothèque de l'école d'ingénieurs de Purpan vise à faire de la structure un espace de travail qui inspire le bien-être. En permettant à l'utilisateur de se sentir bien, on participe directement à la construction d'une relation de confiance entre le service documentaire et les utilisateurs. Le choix de localisation de l'espace « nouveautés » est également un dispositif de médiation pensé par les documentalistes d'Orano. En plaçant l'étagère des nouveautés à côté de la machine à café, les documentalistes facilitent l'approche des utilisateurs aux nouveaux documents. Ces choix d'aménagement des espaces influencent donc la manière dont les usagers découvrent les ressources.

Cette médiation demeure cependant indirecte : le professionnel n'intervient pas nécessairement au moment de la consultation de l'ouvrage, par exemple. Mais il a conçu un environnement destiné à rendre la rencontre avec le document plus probable et plus confortable.

L'appropriation de l'espace par les utilisateurs passe également par les plans de classement. En créant le plan de classement en concertation directe avec les différents métiers, le documentaliste prépare les conditions dans lesquelles l'usager pourra trouver les ressources [Entretien Documentaliste_BRGM]. Ces actions peuvent paraître techniques parce qu'elles sont réalisées en-dehors de la présence du public. Mais un plan de classement conçu à partir du vocabulaire d'un métier ou d'une discipline rapproche les collections du

[22] Voir Annexe 3 : "Un exemple d'exposition au centre de documentation d'Orano Mining".

(cc) BY-NC-ND

langage utilisé par leurs utilisateurs, tout comme un plan de classement conçu en prenant en compte les dispositions des étagères, est pensé pour créer un lien plus fort entre l'information à transmettre et l'utilisateur qui la cherche. La médiation apparaît donc dès le traitement documentaire, avant même qu'une demande soit exprimée. Et nous retrouvons ces éléments de médiation dans toutes les organisations étudiées.

Les enquêtes d'usage : un outil pour mettre en place la médiation

La médiation suppose également une connaissance suffisamment précise des publics. Les enquêtes et les échanges avec les usagers permettent de dépasser une représentation abstraite et parfois stéréotypée de leurs attentes. On pourrait dire que l'enquête constitue une médiation en amont de la médiation : elle ne met pas directement un usager en relation avec un document, mais elle donne au professionnel le moyen d'adapter les dispositifs qui assureront ensuite cette relation par une médiation (animation plus adaptée, meilleurs outils de recherche, nouveaux dispositifs de communication, etc.). Et les enquêtes sont également utilisées dans toutes les bibliothèques étudiées.

C. A l'origine de ces mêmes pratiques de formation : des besoins d'accompagnement communs

Les pratiques que nous avons présentées précédemment font apparaitre des ressemblances importantes entre des structures pourtant très différentes. En effet, la formation des usagers, l'accompagnement individuel, la communication, la valorisation des ressources ou la présence directe auprès des publics se retrouvent, avec des degrés différents, dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur, les organismes publics de recherche et d'expertise, et les centres de documentation d'entreprise. Nous pouvons expliquer cette convergence par un élément qui est commun à l'ensemble de ces établissements : la médiation s'adresse toujours à des personnes confrontées à un besoin d'information, à un outil qu'elles ne maîtrisent pas bien, ou à une pratique documentaire qu'elles doivent progressivement s'approprier. Le point de départ de la médiation se situe donc davantage dans la rencontre entre un public et un besoin de connaissance que dans le type de structure.

Une lecture sociologique permet d'éclairer ce phénomène. Dans *Education et sociologie*[23], Emile Durkheim montre que les formes d'éducation varient selon les sociétés, les périodes et les milieux. Mais il observe que des éducations spécialisées ne divergent qu'à partir d'un certain point, et qu'elles « reposent toutes sur une base commune ». Ainsi, des publics différents peuvent nécessiter des contenus et des niveaux d'accompagnement spécifiques, mais également partager certains besoins plus généraux d'apprentissage et de compréhension du document. Par exemple, la technique des fiches pratiques est décrite dans les entretiens comme un outil utile pour aider à l'autonomisation des usagers dans leurs

[23] DURKHEIM, Émile. *Éducation et sociologie*. Paris : Félix Alcan, 1922. 158 p.

(cc) BY-NC-ND

recherches documentaires. Bien que selon les structures le contenu de la fiche pratique va différer en raison des besoins des utilisateurs, la technique de médiation reste la même. A l'école d'ingénieurs de Purpan, les étudiants ont parfois « besoin qu'on les pousse »[24] vers le catalogue et vers la recherche par mots-clés. Chez Orano Mining, le phénomène se retrouve avec un public pourtant très différent : le service cherche à autonomiser les collaborateurs, mais certains usagers ont besoin qu'on « les prenne par la main »[25] pour les mener vers un changement. Cette difficulté est aussi évoquée au centre de documentation du CEA. En effet, loin d'être motivée par les types de structures, la résistance au changement est propre au comportement humain et se retrouve partout. L'ouvrage *Diffusion of Innovations*[26]est un classique de la sociologie, régulièrement réédité depuis 1962. Rogers y étudie la manière dont les individus et les groupes peuvent mettre du temps à adopter une nouvelle pratique ou un nouvel outil. En effet, les innovations sont souvent perçues au départ comme incertaines, voire risquées. Ainsi, le besoin de médiation n'est pas une conséquence du statut de l'établissement, mais plutôt un mécanisme de transmission des connaissances que l'on retrouve dans plusieurs structures. On ne peut donc définir la médiation uniquement par les structures étudiées.

D. Des moyens plus limités selon les structures

Pour autant, l'énumération des supports et des techniques de médiation couramment utilisées en entreprise et en bibliothèque universitaire nous force à constater que les actions mises en place dans les centres de documentation d'entreprise paraissent plus limitées en nombre.

Voici dans un tableau les supports de médiation qui ont été utilisés chez Orano Mining sur une durée de 3 ans :

A l'échelle de l'entreprise	A l'échelle du service documentaire
• Annonces par voie d'affichage • Un article sur l'Intranet	• Panneaux d'affichage • Plaquette de présentation du service • Guide de l'utilisateur • Charte graphique du service • Rencontres conviviales (cafés, etc.) • 2 Expositions thématiques • Annonces et sélections thématiques sur le portail documentaire

[24] [Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]

[25] [Entretien Documentaliste_Orano]

[26] ROGERS, Everett M. *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York : Free Press, 2003.

(cc) BY-NC-ND

Nous pouvons remarquer que cette liste demeure succincte. En effet, nous ne trouvons pas les conférences d'intervenants extérieurs que nous pouvons organiser en bibliothèque universitaire, ni les QR code et autres outils informatiques trop peu sécurisés pour une entreprise industrielle. Nous ne trouvons pas non plus le Prêt entre Bibliothèque, qui est un bon moyen de faire connaître le centre de documentation à l'extérieur de son périmètre. Pas non plus de publications d'ouvrages ou de revues, ou d'usage des réseaux sociaux, ou de médiation vers l'extérieur comme l'ouverture des données.

En conclusion, les pratiques de médiation décrites précédemment semblent trouver une première explication dans les besoins des publics. Malgré la diversité de leurs profils, les usagers peuvent être confrontés à des difficultés similaires : la méconnaissance d'un outil, la préférence pour des pratiques déjà maîtrisées, le besoin d'explication, la difficulté à identifier une ressource ou la nécessité d'être accompagné dans l'adoption d'une nouvelle méthode. Face à ces situations, les médiateurs utilisent logiquement des réponses qui sont proches : la formation, l'accompagnement personnalisé, la communication, la présence humaine, l'organisation de l'espace, etc.

La nature de la structure ne semble donc pas conditionner l'existence même de ces grandes techniques de médiation. Celles-ci se retrouvent dans des établissements aux finalités pourtant très différentes parce qu'elles répondent au besoin de relation entre un public et une information. Quelle que soit leur structure de rattachement, les bibliothécaires-documentalistes partagent donc un même souci de mettre en relation l'usager avec le document. Cela ne signifie pas pour autant que l'organisation soit sans effet sur la médiation. Elle semble plutôt jouer sur la mise en œuvre de la médiation comme le temps disponible, les moyens humains, les outils autorisés ou le degré de visibilité. C'est précisément à ce second niveau que les différences entre les structures deviennent déterminantes.

(cc) BY-NC-ND

PARTIE 2 : MEDIATISER L'INFORMATION : DES PRATIQUES SOUMISES AUX LOGIQUES ORGANISATIONNELLES

I. DE LA CONTEXTUALISATION A L'ACCOMPAGNEMENT : DES DEGRES DIFFERENTS D'INTERVENTION SUR L'INFORMATION

A. Transformer l'information ou accompagner son appropriation ?

Même si la médiation constitue un socle professionnel commun, les entretiens montrent que le degré de transformation de l'information varie beaucoup selon les établissements étudiés. Dans certains cas, le bibliothécaire-documentaliste ne se contente pas d'identifier une ressource : il sélectionne ou résume son contenu pour produire une réponse directement utilisable par l'usager. Dans d'autres cas, son intervention s'arrête volontairement avant l'analyse scientifique du document.

Parmi les établissements interrogés, la bibliothèque de l'école d'ingénieurs de Purpan est celle dans laquelle cette transformation de l'information apparaît le plus nettement. La professionnelle interrogée indique que le service peut construire une recherche documentaire complète et fournir une synthèse sur un sujet de quatre pages, comprenant « le résumé des idées majeures » *[Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]*. Cette pratique est un exemple de contextualisation particulièrement aboutie. En effet, l'information n'est pas seulement repérée puis transmise, mais elle est sélectionnée et contextualisée en fonction de la demande personnalisée que l'on a faite au bibliothécaire. Au contraire, les pratiques observées dans les organismes publics de recherche et d'expertise sont plus nuancées. Au BRGM, des recherches bibliographiques et des états de l'art peuvent être réalisés, mais ils restent très ponctuels. Le service privilégie avant tout une logique d'accompagnement. L'objectif est que les utilisateurs puissent mener eux-mêmes leurs recherches *[Entretien Documentaliste_BRGM]*. Au CEA de Grenoble, cette séparation est encore plus claire. Le service transmet les documents nécessaires, et il forme en parallèle le chercheur à en extraire lui-même les informations pertinentes par des formations à la recherche ciblées *[Entretien Documentaliste_CEA]*. Mais il ne transforme jamais l'information, le documentaliste joue un simple rôle de passeur.

Le centre de documentation d'Orano Mining, quant à lui, se situe dans une logique comparable à de la simple facilitation. En effet, le documentaliste recherche, acquiert puis met à disposition les documents, mais le contenu scientifique reste toujours exploité par les ingénieurs eux-mêmes. En effet, le documentaliste n'a pas les compétences scientifiques des ingénieurs pour contextualiser l'information à leur place *[Entretien Documentaliste_Orano]*.

(cc) BY-NC-ND

Le bibliothécaire-documentaliste agit donc sur les conditions qui permettront à l'utilisateur d'accéder facilement au contenu, plutôt que sur le contenu lui-même.

Ces observations ne permettent pas d'affirmer que les bibliothèques universitaires et d'école transforment systématiquement davantage l'information que les autres structures. Elles montrent seulement que dans le terrain retenu pour notre étude, l'établissement d'enseignement supérieur interrogé développe davantage cette pratique que les autres services étudiés.

Mais peut-on encore parler de médiation lorsque l'on n'agit pas sur le contenu de l'information ? Il semble que oui, car la médiation ne suppose pas nécessairement une réécriture ou une synthèse de l'information. Olivier Chourrot[27] identifie notamment une conception instrumentale de la médiation, dans laquelle peuvent entrer le renseignement, l'orientation et la mise à disposition des documents. Il rapproche ce type de médiation à la notion d'accompagnement. Par ailleurs, celle-ci correspond bien à la posture exprimée par les professionnels du CEA et du BRGM. Selon eux, le documentaliste ne produit pas la connaissance à la place du chercheur, mais il construit les conditions qui permettront à celui-ci d'y accéder et de se l'approprier. A ce niveau, nous pouvons donc bien parler de médiation puisque le professionnel se place comme un tiers qui rend l'accès de l'usager à l'information plus facile.

B. Du médiateur-expert au médiateur-facilitateur

Les notions de médiateur-expert et de médiateur-facilitateur peuvent être rapprochées de travaux issus du domaine de la médiation juridique. Leonard Riskin distingue ainsi deux grandes manières d'exercer le rôle de médiateur[28]. Dans une approche qu'il appelle « évaluative », le médiateur s'appuie davantage sur son expertise pour orienter les personnes. Dans une approche « facilitatrice », il cherche plutôt à accompagner les personnes afin qu'elles puissent trouver elles-mêmes une solution. Bien que cette distinction ait été pensée dans le contexte de la résolution des conflits, elle peut être éclairante en sciences de l'information et de la communication. En effet, le professionnel peut lui aussi mobiliser son expertise documentaire pour répondre directement au besoin de l'usager qui n'a alors plus rien à faire, ou alors adopter une posture de facilitateur en donnant à l'usager les moyens d'utiliser l'information de manière plus autonome.

Le médiateur-expert

Le premier concept repose sur l'expertise documentaire du professionnel. L'usager sollicite le bibliothécaire-documentaliste parce que celui-ci maîtrise des méthodes et des outils de recherche qu'il ne connaît pas forcément bien lui-même. Cela ne suppose pas que

[27] CHOURROT, Olivier. « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2007, no 6, p. 67-71. ISSN 1292-8399. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001

[28] RISKIN, Leonard L. « Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed ». Harvard Negotiation Law Review. 1996, vol. 1, p. 7-51.

(cc) BY-NC-ND

le professionnel maîtrise davantage le contenu scientifique que l'utilisateur, mais il possède des clés qui vont jouer sur sa manière de chercher, de sélectionner et même d'organiser l'information contenue dans les documents. C'est exactement ce dont parle la documentaliste du BRGM quand elle dit : « Ce qui est important, c'est d'avoir les compétences documentaires, de savoir où chercher, comment chercher, comment accompagner les personnes » *[Entretien Documentaliste_BRGM]*. Et le CEA affirme également que le documentaliste doit être avant tout un spécialiste de la documentation, puisque la connaissance scientifique s'acquiert progressivement avec l'expérience. Pour autant, ces deux structures interviennent peu auprès de leurs publics pour transformer l'information en mobilisant leurs compétences métiers. Ils produisent peu de bibliographies et d'état de l'art pour leurs publics par exemple, et sont davantage dans une logique d'autonomisation de l'usager. Au contraire, la documentaliste de l'école de Purpan insiste sur le rôle que prend son service dans la construction de bibliographies avec les étudiants ou la réalisation de synthèses sur des sujets scientifiques. De même, le portail documentaire de la Bibliothèque Universitaire de Lyon 1 offre la possibilité de prendre un rendez-vous avec un bibliothécaire pour « aide à la recherche documentaire, aide à la rédaction bibliographique, approfondissement de la formation documentaire »[29] *[Corpus 1 : Bibliothèques universitaires et d'école]*. Notre terrain semble ainsi manifester que dans les bibliothèques universitaires et d'école, on se tourne plus souvent vers le bibliothécaire parce qu'il est reconnu en tant qu'expert de la gestion de l'information. Nous pourrions dire qu'une partie des services de médiation proposés répond à cette parole de l'usager sur le bibliothécaire : « je vais profiter de **ses** compétences d'accès à l'information pour enrichir **ma** recherche ».

Le médiateur-facilitateur

La deuxième figure, celle du médiateur-facilitateur, est présente dans les quatre établissements interrogés. Mais elle semble occuper une place particulièrement importante dans les organismes publics de recherche et d'expertise et chez Orano Mining. Les actions de médiation du professionnel consistent presque exclusivement à fournir un accès, repérer une source, acquérir un document pour l'usager, lui créer un compte, construire un dispositif ou lui apprendre à utiliser un outil. Le documentaliste intervient donc moins directement sur le contenu scientifique, et il agit davantage sur l'environnement qui permet à l'usager de travailler. La documentaliste du CEA le dit presque explicitement : elle sert d'intermédiaire pour acquérir ce que les chercheurs demandent, et n'acquiert aucun document selon sa propre veille documentaire. La documentaliste sert simplement d'intermédiaire « pratique » entre le document et l'utilisateur en tant qu'elle achète la ressource et la rend disponible à l'usager en la lui fournissant en main propre. Elle a donc simplement facilité la mise en relation entre l'ingénieur et l'information, sans mobiliser concrètement son expertise documentaire.

Bien sûr, il ne s'agit pas de rendre hermétiques ces fonctions de médiateurs experts et facilitateurs. Les documentalistes du CEA mobilisent aussi leur expertise quand ils conseillent des professionnels sur leurs ressources documentaires. Mais les entretiens laissent voir que dans les structures publiques de recherche et d'expertise et en entreprise, cette figure de médiateur-facilitateur est celle qui prédomine. Nous pouvons prendre comme

[29] Voir : https://portaildoc.univ-lyon1.fr/les-services/prendre-rendez-vous-avec-un-bibliothecaire

(cc) BY-NC-ND

autre illustration le rôle des documentalistes sur la documentation externe chez Orano Mining : presque tous les achats se font à la demande des utilisateurs, et le plan de classement est construit avec « le conseil et une certaine approbation des métiers » même si les documentalistes restent maîtres des choix documentaires qu'ils font *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Le documentaliste, là non plus, ne mobilise pas son expertise documentaire dans l'information qu'il ne fait que transmettre à l'usager. Il mobilise son expertise dans d'autres actions en amont, comme l'optimisation des outils documentaires par exemple, mais il n'agit pas sur le contenu de l'information transmise.

Le médiateur-formateur

Si l'on pouvait ajouter une autre fonction au médiateur, ce serait sans aucun doute celle du médiateur-formateur. Cette fonction se retrouve partout dans notre terrain : depuis les formations proposées par les bibliothèques universitaires sur leur portail documentaire aux formations proposées par le Commissariat à l'Energie Atomique sur l'usage raisonné de l'IA. Dans cette dernière structure, l'objectif est de rendre les chercheurs « les plus autonomes et les plus efficaces possibles, avec formations en présentiel, e-learning, formations aux dépôts de brevets, à Zotero et aux procédures de publication *[Entretien Documentaliste_CEA]*. A Purpan, l'apprentissage de la recherche documentaire est intégré aux enseignements et conduit même à la réalisation d'une synthèse et d'une bibliographie demandée aux étudiants puis évaluée par les bibliothécaires *[Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]*.

C. Une médiation plus « technique » dans les organismes de recherche et d'expertise et en entreprise ?

La prédominance du médiateur-facilitateur dans les organismes publics de recherche et d'expertise comme en entreprise peuvent contribuer à donner une image un peu plus technique du service documentaire. On ne peut pas généraliser cette perception à l'ensemble des utilisateurs puisque les entretiens ont été menés auprès des professionnels et non auprès de leurs publics. Cependant, le terrain permet d'observer que les activités de médiation les plus importantes sont directement liées aux outils et aux procédures d'accès à l'information, étant donné que les entretiens décrivent beaucoup moins d'actions humaines de médiation (expositions, animations, etc.). On parle des projets effectués sur le SIGB, des outils bibliographiques, des outils de communication, mais moins d'expositions, d'animations, d'invitations d'experts scientifiques : ce qui est mis en avant sur tous les portails documentaires des bibliothèques universitaires ou dans l'entretien mené avec une bibliothécaire de Purpan. De même, comme on a pu le voir dans le tableau plus haut[30], les fiches de postes des organismes publics de recherche et des entreprises insistent beaucoup sur les compétences à avoir en optimisation des outils pour valoriser les ressources.

[30] Voir tableau des compétences attendues chez les bibliothécaires-documentalistes, p. 22-23.

(cc) BY-NC-ND

Cette situation est particulièrement visible chez Orano Mining, où une même équipe de quatre personnes gère la documentation externe, la gestion électronique des documents et les archives. Selon l'entretien, l'ancien rattachement du service à la transformation digitale (constituée des data managers, data stewards, etc.) la rendait par ailleurs d'office assimilée dans ses fonctions à la gestion des données qui prend un caractère très technique et informatique. Il ne s'agit pourtant pas de remettre en cause la logique de ce rattachement, puisque le document constitue bien une partie du data management en tant qu'il traite de données informationnelles.

II. SAVOIR UNIVERSEL OU SECRET INDUSTRIEL ? LE STATUT DE L'INFORMATION, UN CADRAGE POUR LA MEDIATION

A. Science ouverte ou information stratégique : des logiques de circulation différentes

L'activité scientifique repose historiquement sur une logique de circulation des données. Dans son analyse de l'environnement scientifique[31], Robert Merton identifie la « communality » comme une norme de l'activité scientifique : les résultats scientifiques sont issus d'une production collective et ils appartiennent à la communauté. Le sociologue oppose explicitement cette norme au secret et aux droits liés à la propriété privée de la technologie. La science ouverte contemporaine suit cette conception. La recommandation de l'UNESCO adoptée en 2021[32] présente en effet les connaissances scientifiques comme un bien public mondial et elle encourage leur accessibilité. Cependant cette ouverture n'est pas absolue. L'UNESCO parle d'un accès aux connaissances scientifiques « aussi ouvert que possible », tout en reconnaissant qu'il existe des restrictions nécessaires, qui doivent être proportionnées et justifiées. Ce peut être pour des motifs de confidentialité par exemple, ou encore de sécurité ou de protection des droits de propriété intellectuelle[33]. A la page 21 du document, nous pouvons lire cette recommandation donnée aux Etats membres, qui sont priés « de faire participer le secteur privé aux discussions portant sur les moyens d'élargir la portée des principes et des priorités de la science ouverte et de les mettre en partage. » La politique de la science ouverte, bien qu'elle soit adressée aux établissements publics, n'est donc pas pensée pour être hermétique aux établissements privés.

[31] MERTON, Robert K. « The Normative Structure of Science ». In : MERTON, Robert K. *The Sociology of Science: Theoretical and Empirical Investigations*. Édité et introduit par Norman W. Storer. Chicago : University of Chicago Press, 1973, p. 267-278.

[32] UNESCO. *Recommandation de l'UNESCO sur une science ouverte* [en ligne]. Paris : UNESCO, 2021. DOI : 10.54677/MNMH8546. Disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379949_fre.

[33] Ibid, p.11

(cc) BY-NC-ND

Mais qu'en est-il de ce que l'on observe sur notre terrain ? Les organismes publics de recherche et d'expertise, en tant qu'établissements publics, sont directement concernés par la science ouverte. Un exemple typique est la charte sur la science ouverte éditée par le CEA qui explicite ainsi son rôle :

« Conformément aux orientations préconisées par le Plan national pour la science ouverte, le CEA s'engage dans une stratégie d'ouverture équilibrée de ses publications et données de la recherche :

- Dans le respect du principe européen « aussi ouvert que possible, aussi fermé que nécessaire » ;
- Dans les limites imposées par la règlementation applicable, les accords de confidentialité avec ses partenaires, le respect des secrets protégés par la loi et la protection de son patrimoine scientifique et technique. »[34]

De même, l'entretien mené au BRGM démontre explicitement que le sujet de la science ouverte est au cœur de la profession de leurs documentalistes : l'établissement cherche à aller vers « plus d'ouverture de la science », tout en devant « protéger certaines données » *[Entretien Documentaliste_BRGM]*. Le contraste est plus marqué avec Orano Mining. Dans le terrain étudié, nous apprenons que certains documents scientifiques acquis par contrat avec des laboratoires nationaux comme celui du Danemark ne peuvent pas être diffusés par exemple. Et la logique de science ouverte n'est pas développée dans cette structure industrielle *[Entretien Documentaliste_Orano]*.

La science ouverte est par définition une médiation puisqu'elle consiste en une mise en accessibilité des connaissances. Le faible engagement envers cette politique de la part des centres de documentation d'entreprise est confirmé par une deuxième étude. Nous avons pu regrouper vingt-deux entreprises industrielles ayant des services de R&D, et vingt-deux écoles françaises de tailles et de sujets d'étude scientifiques variés. Nous avons pu calculer grâce à leur identifiant Hal le nombre de publications scientifiques sur la plateforme où les établissements sont mentionnés dans les auteurs[35]36. En calculant la moyenne des dépôts de publications par rapport à la taille des structures, nous arrivons vite à la conclusion que la science ouverte est une médiation beaucoup moins mise en avant dans les entreprises. Une question se pose désormais : le fait que les centres de documentation d'entreprise offrent des

[34] COMMISSARIAT À L'ÉNERGIE ATOMIQUE ET AUX ÉNERGIES ALTERNATIVES (CEA). Charte du CEA pour une science ouverte [en ligne]. Mai 2021. 4 p. Disponible à l'adresse : https://www.cea.fr/chercheurs/Documents/information-scientifique/Charte-science-ouverte-CEA.pdf (consulté le 26 août 2026)

[35] Voir Annexe 2 : "Moyenne des productions scientifiques recensées sur la plateforme HAL"

(cc) BY-NC-ND

types de médiation beaucoup moins variés qu'en bibliothèque d'école est-il dû à la structure industrielle dans laquelle évoluent les services ?

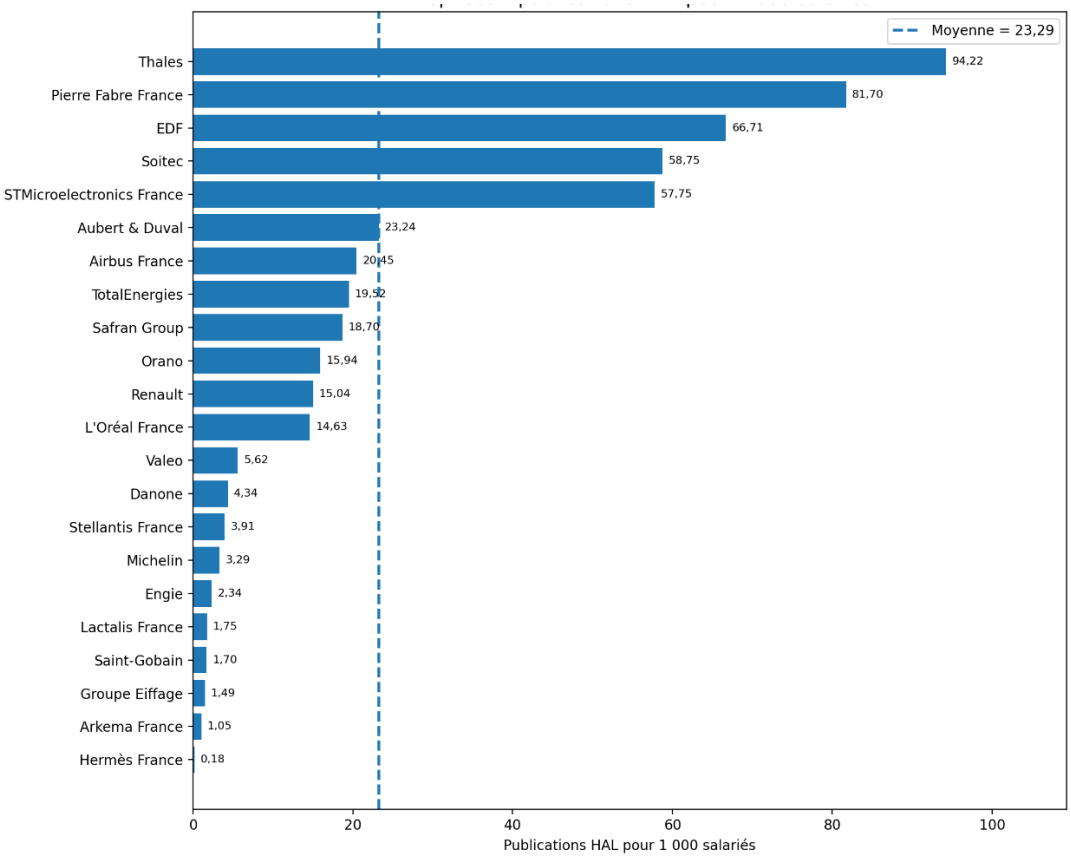


Figure 3 -- Publications Hal pour 1000 salariés

(cc) BY-NC-ND

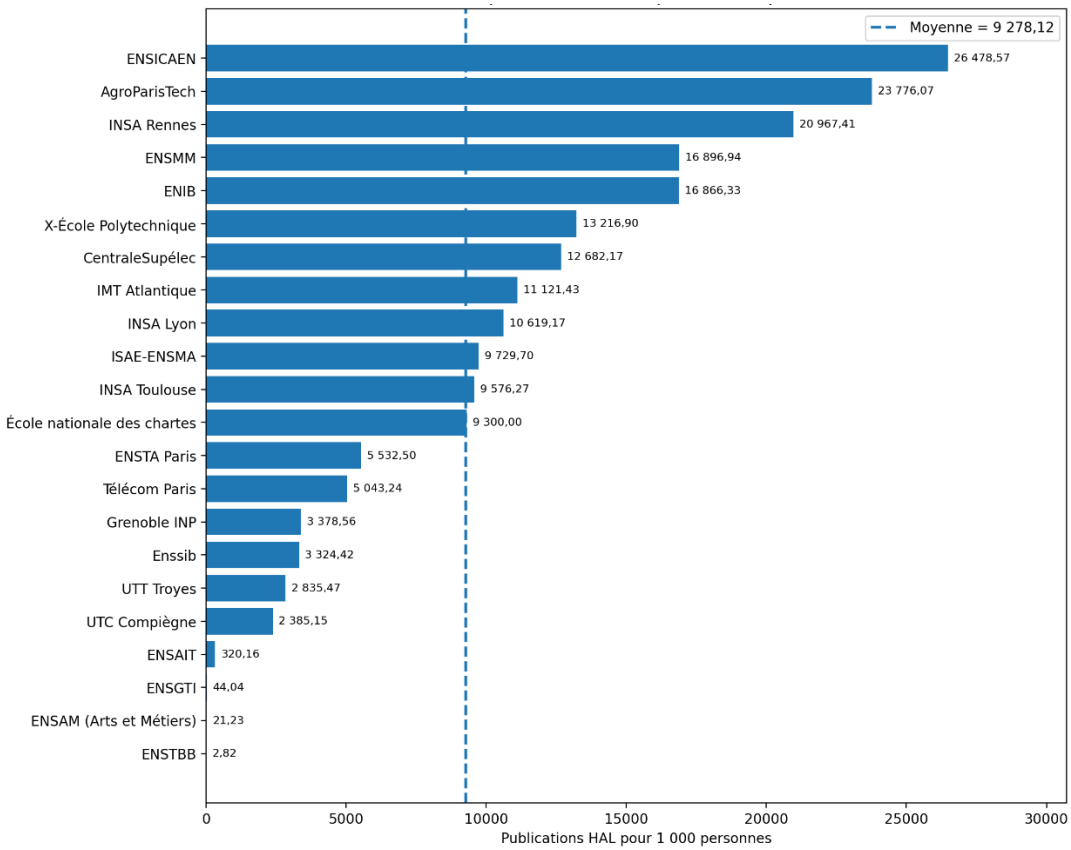


Figure 4 -- Ecoles : Publications Hal pour 1000 salariés

B. Propriété industrielle, secret des affaires et cybersécurité : médiatiser sans tout diffuser

Les structures documentaires étudiées ne suivent pas toutes la même logique de circulation de l'information, puisque l'on trouve des divergences considérables entre l'ouverture des données en bibliothèque d'école et la fermeture des ressources en entreprise. Cette différence devient particulièrement visible lorsque les documents traités présentent une valeur scientifique, technique ou économique susceptible de justifier leur protection. Dans ce cas, la médiation documentaire ne consiste plus uniquement à faciliter l'accès à l'information. Elle doit composer avec des restrictions qui déterminent quelles sont les personnes autorisées à y accéder, les outils par lesquels l'information peut circuler, et les conditions dans lesquels elle peut être réutilisée.

Propriété industrielle et secret

La propriété industrielle manifeste bien cette tension entre ouverture et protection des données. Le brevet par exemple permet de protéger juridiquement une innovation technique en conférant à son titulaire un droit exclusif d'exploitation. Cette protection ne signifie pas

(cc) BY-NC-ND

cependant que l'invention doit rester définitivement secrète. L'INPI[37] rappelle en effet que la demande de brevet devient publique dix-huit mois après son dépôt. En échange de la protection accordée, l'invention doit être décrite suffisamment précisément pour pouvoir être rendue accessible au public. Le secret et le brevet correspondent donc à deux stratégies différentes, mais elles sont complémentaires. Avant le dépôt, la confidentialité a une importance particulière puisqu'une des conditions du brevet est con caractère nouveau. L'INPI recommande donc de garder l'invention secrète jusqu'au dépôt afin d'éviter qu'une divulgation ne vienne la compromettre. On comprend donc que dans les industries où le dépôt de brevet est une condition du développement de l'entreprise, les documents scientifiques produits par les chercheurs ou ingénieurs ne sont pas dévoilés au grand public. Et sachant qu'une fois le brevet déposé, certaines informations peuvent également demeurer confidentielles lorsqu'elles ne sont pas nécessaires à la description de l'invention, les entreprises ont beaucoup d'intérêt à les traiter uniquement en tant que documentation interne à l'entreprise pour se protéger de la concurrence.

Il est important de souligner que ce frein stratégique à la médiation de la documentation n'est pas propre aux centres de documentation d'entreprise. A l'école d'ingénieurs de Purpan par exemple, certains travaux de recherche peuvent porter sur des sujets susceptibles de déboucher sur un dépôt de brevet. Un espace de la réserve est donc réservé pour ces documents, et l'accès est limité aux personnes habilitées. Mais ces restrictions de diffusion sont peu courantes dans cette bibliothèque *[Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]*. Cet exemple montre que la confidentialité n'est pas propre à l'environnement industriel : un établissement de l'enseignement supérieur peut lui aussi participer à des projets de recherche pour lesquels la diffusion immédiate de la documentation serait incompatible avec les intérêts scientifiques et économiques des personnes concernées. La différence est dans la proportion de ces documents : alors qu'à Purpan la restriction de la médiation documentaire est très rare, chez Orano, seule 6% de la documentation est diffusable. C'est cette documentation qui est nommée « documentation externe ». Les 94% restants sont de la documentation administrative – logiquement non diffusable – ou de la documentation technique et scientifique produite par les ingénieurs, mais non diffusée pour protéger les intérêts économiques et stratégiques de l'entreprise.

Dans le monde de l'entreprise en effet, cette protection s'inscrit dans une logique plus institutionnalisée, puisqu'elle est directement liée à la valeur stratégique de l'information. Depuis la loi du 30 juillet 2018[38], l'article L. 151-1 du Code de commerce prévoit qu'une information doit être protégée lorsqu'elle remplit trois conditions :

- Elle n'est pas généralement connue ou facilement accessible aux personnes du secteur concerné,
- Elle possède une valeur commerciale du fait de son caractère secret,
- Elle fait l'objet de mesures raisonnables destinées à préserver cette confidentialité.

[37] INSTITUT NATIONAL DE LA PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE (INPI). *Les étapes clés du dépôt d'une demande de brevet* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.inpi.fr/realiser-demarches/propriete-intellectuelle/etapes-cles-du-depot-dune-demande-de-brevet (consulté le 26 août 2026).

[38] FRANCE. *Code de commerce. Article L. 151-1 : De l'information protégée* [en ligne]. Version en vigueur depuis le 1er août 2018. Paris : Légifrance. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000037266551?

(cc) BY-NC-ND

Enfin, la protection de la documentation par le secret ne repose pas simplement sur une restriction de la circulation de l'information. Elle exige aussi des dispositifs concrets qui permettent de limiter son accès, comme des accords de confidentialité avec les partenaires et les clients, ou des outils de GED et d'archivage électronique sécurisés. Cette organisation modifie le travail de médiation du bibliothécaire-documentaliste. Cherchant habituellement à réduire les obstacles entre une information et son utilisateur, son rôle devient plus paradoxal puisqu'il doit aussi protéger les documents en veillant à leur non-diffusion. La médiation ne consiste donc pas ici à diffuser le plus largement possible. On pourrait parler d'une circulation maîtrisée du document. Du fait de ce secret, la production documentaire scientifique et technique passe dans le type de documentation que l'on appelle « interne », et qui ne rentre pas ici dans notre champ d'étude. Mais le caractère secret qui encadre la gestion de la documentation en entreprise vient déteindre sur la documentation externe – pourtant diffusable parce que publique.

Prenons l'exemple d'Orano Mining. Les documents externes peuvent y être utilisés pour travailler sur des sujets qui sont considérés comme sensibles. De plus, les documents qui sont acquis dans le cadre de contrats avec des laboratoires étrangers et qui ne sont donc pas diffusables à l'extérieur de l'entreprise rentrent tout de même dans le périmètre de la documentation externe puisqu'il s'agit d'articles scientifiques produits par des auteurs externes à l'entreprise *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Nous pouvons donc parler d'une réelle restriction de médiation de documentation qui n'a pourtant pas été produite par l'entreprise.

Cybersécurité

La cybersécurité rentre aussi dans cette logique de limitation de la médiation. Selon l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information[39], la confidentialité est la propriété selon laquelle une information reste accessible aux seuls destinataires autorisés. Il s'agit d'un des principes fondamentaux de la sécurité des systèmes. Dans le cadre de la documentation, cette exigence entraîne des conséquences très concrètes. Certains logiciels connaissent des restrictions ou des interdictions d'utilisation, les espaces de stockage sont contrôlés, certains services en ligne utilisés par les professionnels peuvent aussi être limités. Nous pouvons citer comme exemple typique l'interdiction de l'outil Zotero chez Orano Mining pour des raisons de cybersécurité, une interdiction qui vient limiter les documentalistes dans leurs choix de médiation, et les obligent à se tourner vers des outils payants pour faciliter la recherche documentaire et le travail des utilisateurs. De même, le centre de documentation ne peut communiquer via des réseaux sociaux pour des raisons évidentes de protection des activités de l'entreprise. C'est ainsi que l'entreprise impose son outil de communication *Viva Engage*, qui n'est pourtant pas adapté au besoin du centre de documentation *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Nous voyons donc ici que la structure dans laquelle évolue le centre de documentation influe directement sur certains choix de médiation.

[39] AGENCE NATIONALE DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (ANSSI). *CyberDico* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://cyber.gouv.fr/cyberdico/?

(cc) BY-NC-ND

Les organismes publics de recherche et d'expertise sont eux aussi freinés par les exigences de cybersécurité. Au CEA de Grenoble, certains logiciels nécessitent des dérogations avant de pouvoir être utilisés et les chercheurs sont sensibilisés aux risques que représente l'utilisation d'outils en ligne pour des sujets confidentiels *[Entretien Documentaliste_CEA]*. Le service doit donc composer entre politique de science ouverte et vigilance sur les informations qui ne peuvent pas circuler librement. Cet exemple est ici particulièrement intéressant parce qu'il montre que l'ouverture et la protection ne correspondent pas forcément à deux types de structures opposées. Elles peuvent coexister au sein d'un même établissement. On peut donc parler d'une médiation, mais qui est freinée dès que la structure porte des sujets liés à la protection des informations stratégiques pour des raisons scientifiques, techniques ou économiques. Or, les entreprises industrielles sont, dans notre terrain, les plus sujettes à être concernées par des politiques de fermeture et de protection des données sensibles. La documentation externe se trouve donc bercée par cette politique imposée par le groupe, bien que cette documentation dite « externe » soit majoritairement publique et diffusable.

Les logiques organisationnelles ne suppriment donc pas la médiation, mais elles lui imposent des frontières plus ou moins fermées. La médiation prend donc dans les organismes publics de recherche et d'expertise, et encore davantage dans les entreprises, une forme qui est moins associée à l'ouverture des connaissances. Elle consiste également à permettre à la bonne information de parvenir au bon destinataire, par un canal de communication autorisé, sans compromettre les intérêts que l'organisation veut protéger.

C. L'intelligence économique : une médiation de l'information pour orienter vers la décision

La valeur stratégique de l'information apparaît également à travers la notion d'intelligence économique. Le chercheur en économie Jean-Louis Monino[40] distingue la veille, qui repose principalement sur le recueil et l'organisation de l'information, de l'intelligence économique, qui ajoute une étape d'analyse pour éclairer les décisions de l'organisation. L'information est alors pleinement une ressource stratégique. On pourrait rapprocher cette activité de la médiation documentaire. Dans les deux cas, on part d'une information brute qui est sélectionnée à partir d'un besoin, puis qui est organisée et mise à disposition d'un usager. L'intelligence économique ajoute cependant une finalité supplémentaire. L'information n'est plus seulement destinée à accroître les connaissances de l'utilisateur, mais aussi à appuyer une décision stratégique.

Claire d'Hennezel[41] montre d'ailleurs que l'intelligence économique ne se réduit pas à une opération de collecte d'informations. Elle repose aussi sur des actions de circulation,

[40] MONINO, Jean-Louis. L'information au cœur de l'intelligence économique stratégique. *Marché et organisations* [en ligne]. 2013, vol. 2, n° 18, p. 25-39. DOI : 10.3917/maorg.018.0025. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/revue-marche-et-organisations-2013-2-page-25?lang=fr

[41] D'HENNEZEL, Claire. « Culture informationnelle collaborative et intelligence économique ». *Communication et organisation* [en ligne]. 2017, no 51, p. 175-194. DOI 10.4000/communicationorganisation.5591. Disponible à l'adresse : https://journals.openedition.org/communicationorganisation/5591

(cc) BY-NC-ND

d'échange et de construction de sens autour du document. Dans ce sens, nous pouvons bien faire un rapprochement avec la médiation, où le documentaliste participe à donner un sens au document pour qu'il soit exploitable par l'usager.

Cependant, l'intelligence économique n'est pas une pratique que nous avons pu observer dans les centres de documentation d'entreprise. Nous la mentionnons donc comme une extension de la médiation de la documentation en entreprise, ce qui permet d'illustrer jusqu'où l'information contenue dans un document peut contribuer de façon active aux objectifs stratégiques de certaines organisations.

III. LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES DANS LA REDEFINITION DES PRATIQUES DE MEDIATION

Après avoir montré que le statut et la valeur de l'information influencent sa circulation, il faut maintenant examiner les conditions concrètes dans lesquelles les documentalistes peuvent agir. Les pratiques de médiation dépendent en effet aussi de la gouvernance, des moyens disponibles, des réseaux professionnels et de la place du service documentaire dans l'organisation.

A. La gouvernance documentaire : un frein à la médiation ?

Le service documentaire n'est pas le seul à déterminer comment circulent les connaissances. Les choix s'inscrivent dans une gouvernance plus large où interviennent différents acteurs, depuis les services informatiques jusqu'aux directeurs.

Au CEA, le service ne dispose pas d'un budget de fonctionnement propre : les acquisitions sont financées par les unités et le service n'achète que les ressources demandées. Le service intervient donc comme intermédiaire, mais il ne maîtrise pas à proprement parler sa politique d'acquisition. Il nous semble donc qu'on ne puisse pas vraiment parler de médiation dans l'acte de sélection des documents. Sur ce champ d'action précis, le documentaliste est un médiateur en tant qu'il est acteur de la procédure d'achat des ouvrages, et dans la relation avec les fournisseurs par exemple. Mais l'absence d'un budget documentaire rend le service dépendant de ses usagers, et elle limite les possibilités de médiation documentaire. Par exemple, la bibliothèque d'Orano Mining a fait le choix d'investir dans quelques ouvrages de vulgarisation scientifique pour les professionnels qui exercent dans les fonctions supports. Comme ils ne sont pas spécialistes du cycle de l'uranium, offrir des ouvrages de vulgarisation permet de faciliter ces usagers dans la compréhension de l'environnement industriel de l'entreprise. Ici, le centre de documentation peut entreprendre cette médiation documentaire parce qu'il possède son budget propre, et donc maîtrise en partie sa gouvernance documentaire. Cependant, d'autres contraintes à la médiation documentaire apparaissent : dans cette entreprise, les acquisitions documentaires ou les actions de médiation ont l'obligation de s'inscrire dans les intérêts de l'entreprise. C'est ainsi que les sujets de médiation sont toujours sélectionnés au gré de la direction prise par l'entreprise. Par exemple, l'étude d'un nouveau pays pour une exploration géologique peut donner lieu à une exposition sur le pays en question, mais le centre de documentation

(cc) BY-NC-ND

n'investira pas dans une action de médiation coûteuse si elle ne peut être justifiée par l'intérêt de l'entreprise. Cette contrainte existe cependant dans toutes les structures étudiées puisque toutes sont rattachées aux fonctions d'un établissement. Mais les bibliothèques universitaires et d'école étant plus ouvertes à la diffusion des connaissances et ayant un domaine scientifique généralement moins restreint, les possibilités d'exposition sont automatiquement plus larges. La différence est par exemple considérable entre les possibilités d'expositions de la Bibliothèque de Purpan, qui a vocation à couvrir tous les sujets d'ingénierie agroalimentaire, et celle d'Orano Mining qui est restreinte au cycle de l'uranium. Les gros projets et les budgets doivent par ailleurs être validés par les supérieurs hiérarchiques. Or, chez Orano Mining, les managers n'étant pas du domaine des sciences de l'information, ces derniers évaluent la pertinence des actions proposées uniquement par le prisme de l'intérêt de l'entreprise. On comprend ici aussi que cette contrainte hiérarchique laisse donc peu de place à la science ouverte, puisque le service documentaire est évalué pour sa pertinence stratégique sans considération d'un potentiel rôle dans la diffusion générale des connaissances, au-delà des frontières de l'entreprise[42].

L'ADBU[43] a publié un schéma[44] qui témoigne d'une organisation professionnelle structurée autour des services à la recherche, dont certains sont dédiés à la médiation scientifique. Ainsi, bien que les actions de médiation restent soumises à la politique de l'établissement, l'organisation générale est favorable à la médiation des connaissances, ce qui transparaît jusque dans l'organigramme des bibliothèques dont l'ADBU publie un modèle.

Les structures connaissent donc toutes des contraintes de gouvernance, mais leurs causes et leurs effets ne sont pas les mêmes. A partir du terrain étudié, nous arrivons à la conclusion que les bibliothèques universitaires et d'école sont davantage contraintes par la pédagogie et par les axes donnés par l'établissement d'enseignement qui est d'ailleurs lui-même soumis à l'Etat. Les entretiens ont fait ressortir une certaine absorption de la médiation documentaire par les usagers du CEA et du BRGM : les documentalistes sont en effet soumis à la sollicitation des usagers pour faire acte de médiation documentaire. En revanche, les entreprises semblent contraintes par la hiérarchie serrée des organigrammes. Nous tenons cependant à préciser que ces propos étant basés sur un terrain d'étude délimité, nous ne pouvons prétendre à généraliser ces propos pour en faire un critère commun à chaque type de structure.

B. Des degrés de mise en réseau très inégaux

En bibliothéconomie, la médiation s'appuie souvent sur un système de réseau pour enrichir la transmission des connaissances. Nous pouvons par exemple citer le prêt entre bibliothèques (PEB) – notamment pratiqué au BRGM ou à Purpan, ou encore les formations aux professionnels que proposent des établissements comme l'Enssib ou des associations

[42] Cette considération ne concerne que l'entreprise Orano. N'ayant pas de témoignage à ce sujet sur les autres centres de documentation d'entreprise, nous nous garderons de généraliser ce constat.

[43] Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation.

[44] Annexe 4 : « Cartographie des services aux chercheurs »

(cc) BY-NC-ND

comme l'ADBU. Un exemple typique du travail de médiation en réseau dans les bibliothèques serait les systèmes de questions-réponses comme Eurêkoi, auxquels participent plusieurs bibliothèques universitaires, qui sont une nouvelle forme de médiation permettant de personnaliser la transmission des connaissances et de mobiliser des publics qui ne fréquentent peut-être pas habituellement la bibliothèque.

A Purpan, le prêt entre bibliothèques (PEB) a été mis en place pour offrir une plus large sélection de ressources documentaires et pour répondre encore plus efficacement aux besoins documentaires des usagers. Et puisant encore dans la richesse apportée par le travail en réseau, les bibliothèques universitaires de Lyon 1 détaillent dans leur rapport d'activité 2025 leur rôle dans les partenariats nationaux pour promouvoir les ressources numériques auprès du public : ces bibliothèques listent des interventions lors de la Journée « Indicateurs et usages des ressources » organisée par le consortium Couperin par exemple, ou leur réponse à l'Appel à manifestation d'intérêt pour le Plan de conservation partagée des périodiques de Chimie 2026-2030. Ces actions qui sont typiques de celles que l'on peut retrouver dans les autres bibliothèques d'enseignement supérieur manifestent un intérêt fort pour la médiation interne, entre professionnels : il s'agit de partager ses connaissances et son expérience auprès d'autres professionnels du secteur en vue d'établir une meilleure réponse aux besoins des usagers.

Au centre de documentation du Commissariat à l'Energie Atomique, on pratique également le PEB et chaque centre est en relation avec les autres sites du CEA. Par exemple, une documentaliste à Grenoble s'inspire d'un escape game réalisé par le centre de documentation de Cadarache pour imaginer une future animation sur le site de Grenoble. Nous voyons là la richesse que peut apporter la mise en réseau des bibliothèques et centres de documentation, que ce soit pour une médiation interprofessionnelle, ou pour une médiation auprès du public.

Pourtant, il semble que cette mise en réseau soit difficile à établir en entreprise. L'entretien mené auprès d'une documentaliste chez Orano Mining révèle un réseau actuellement presque inexistant même entre les différentes Business Units du groupe. C'est-à-dire que les différents services documentaires du groupe Orano communiquent très peu autour de leurs pratiques. Ces professionnels connaissent cependant la richesse qu'on peut y trouver, et sont en train de mettre en place des canaux de communication entre les différents professionnels du groupe industriel. Quant aux réseaux extérieurs au groupe, il est ressorti de l'entretien que ceux-ci sont très peu développés. Ce cas particulier semble confirmé par l'expérience que nous avons pu tirer de notre approche auprès des professionnels de nombreux centres de documentation d'entreprise. En effet, très nombreux ont été les documentalistes qui ont refusé un entretien : tantôt parce qu'il est nécessaire de « connaître quelqu'un de la boîte » pour obtenir un échange, tantôt sans explication fournie. Sans toutefois généraliser le cas à l'ensemble des professionnels en entreprise, ces nombreux refus restent révélateurs d'un état d'esprit moins tourné vers le partage externe de connaissances entre professionnels. Cela nous paraît directement dû au caractère fermé de ces structures, où l'on protège tout ce qui appartient à l'entreprise, même quand les connaissances sont publiques et ne font pas l'objet de restrictions de circulation. Enfin, la médiation de ressources documentaires auprès de publics externes à l'entreprise est très restreinte dans les entreprises étudiées. Airbus, comme Thalès ou Orano Mining, n'ouvrent pas ou très rarement

(cc) BY-NC-ND

leurs fonds au public extérieur au groupe. Cependant le périmètre restreint de notre terrain d'étude ne nous permet pas de généraliser cette situation. Par ailleurs, le centre de documentation de Renault précise lui-même la possibilité de consulter certains documents sur demande pour les doctorants et chercheurs étudiant dans leur domaine de spécialité scientifique[45].

Ainsi, bien que le terrain ne nous permette pas de faire d'une étude de cas une généralité, nous sentons bien que les bibliothèques de l'enseignement supérieur cherchent à développer leur structure en réseau pour atteindre des nouveaux publics et partager des connaissances entre professionnels. Elles sont suivies par les organismes de recherche et d'expertise qui tirent parti de leur organisation en réseau national pour enrichir leurs connaissances professionnelles tout comme leur présence auprès des usagers. En revanche, le cas des centres de documentation d'entreprise laisse apparaître des formes d'isolement plus importantes du fait du caractère fermé du monde industriel.

C. Comment évoluer dans un périmètre restreint ?

Périmètre géographique

La capacité de médiation dépend aussi de la taille des locaux réservés à la documentation. Alors que les bibliothèques universitaires et d'école ont généralement une taille moyenne relativement suffisante pour y effectuer des actions de médiation (jeu pour visiter la bibliothèque, présentations d'outils, invitations de chercheurs, exposition, etc.), le sujet paraît moins acquis dans les établissements où la documentation est considérée comme une fonction annexe à l'organisation. D'un côté, le CEA de Grenoble n'a aucun espace pour recevoir les utilisateurs et les fonds sont dans une réserve fermée au public *[Entretien Documentaliste_CEA]*, de l'autre côté l'entreprise Michelin a dédié un étage entier de 300m² pour y faire une bibliothèque avec des espaces de travail et du matériel informatique[46]. Il est évident que la transmission de l'information est plus facile dans des types d'espace où le public se sent invité à se concentrer sur ses recherches documentaires ou à découvrir des connaissances. Au contraire, l'absence de locaux dédiés rend la médiation plus difficile, selon les propos d'une documentaliste du CEA : cette situation invisibilise également les documentalistes qui travaillent dans un bureau de leur côté sans voir les usagers.

Périmètre humain

Si nous prenons aussi en considération la taille des équipes par rapport à leur public, nous comprenons que leur taille influence les capacités d'action des bibliothèques en termes de médiation.

[45] BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE. « Technocentre Renault. Centre d'information documentaire. Guyancourt, Yvelines ». Catalogue collectif de France — Répertoire des bibliothèques et des fonds documentaires [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://ccfr.bnf.fr/portailccfr/ark:/16871/00210232 (consulté le 23 août 2026)

[46] FILAUVERNHAT. « Focus sur "La Lir@irie", le centre de documentation de Michelin ! » Filauvernhat [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : https://filauvernhat.wordpress.com/2019/11/05/focus-sur-la-liririe-le-centre-de-documentation-de-michelin/ (consulté le 23 août 2026)

(cc) BY-NC-ND

Par exemple, la médiation documentaire – c'est-à-dire répondre à la demande de ressources documentaires du public – reste l'action privilégiée dans les petits centres de documentation comme celui du BRGM ou d'Orano. Les activités telles que les présentations par le jeu, la vulgarisation, les expositions sont très peu réalisées à cause de la taille des équipes (4 personnes chez Orano pour la documentation interne et externe, et 3 personnes au BRGM). C'est en effet le manque d'effectif avant tout qui empêche d'organiser des actions susceptibles de valoriser le service documentaire, comme les expositions par exemple *[Entretien Documentaliste_Orano]*.

Mais comme la taille des équipes va de pair avec l'organisation du service au sein de la structure, voyons en quoi les organigrammes exercent une influence sur la médiation réalisable par les documentalistes.

D. L'influence de l'organigramme sur la médiation

Le rattachement hiérarchique ne détermine pas tout seul la capacité d'action d'un service, mais il contribue à définir ses interlocuteurs et sa visibilité. La sociologie des organisations de Michel Crozier et Erhard Friedberg[47] invite cependant à ne pas considérer l'organisation comme une simple structure formelle : les possibilités d'action dépendent également des relations entre les acteurs par exemple. Mais la place d'un service au sein d'une organisation reste révélatrice de l'importance et du rôle qu'on lui donne.

Pour une vue plus comparative, nous avons synthétisé dans un tableau la place de trois structures interrogées.

	Place dans l'entreprise	**Perception de l'utilité du service par les professionnels**	**Actions de médiation réalisées**	**Perception du budget octroyé**
Ecole d'ingénieurs de Purpan	Service à part entière défini par une politique documentaire et soumis au directeur de l'école	Utilité acquise, direction favorable au service.	PEB, expositions, médiation par le jeu, ludothèque, aide à la publication, formations, rédaction de synthèse sur des sujets scientifiques, communication sur les réseaux sociaux.	Le budget a baissé ces dernières années à cause de la situation politique. Mais il reste suffisant pour que la bibliothèque réponde à ses missions.

[47] CROZIER, Michel et FRIEDBERG, Erhard. L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective. Paris : Éditions du Seuil, 1977. 436 p. Sociologie politique. ISBN 978-2-02-004677-0.

(cc) BY-NC-ND

BRGM	Service documentaire fragmenté à la suite de restructurations, documentalistes devenus des « électrons libres[48] »	Moins de poids collectif	Aide à la publication sur la plateforme Hal, PEB, formations.	Budget très restreint
Orano Mining	Professionnels rattachés au service de data management, puis répartis sur deux sites avec la création d'un « pôle documentaire » sans existence formelle sur l'organigramme.	Un service support. Besoin quotidien de prouver son utilité et de présenter son périmètre d'activité.	Formations aux outils de recherche, deux expositions, un jeu de découverte des collections, communication via l'intranet.	Budget suffisant.

Ainsi, bien que l'on ne puisse attribuer la décroissance des actions de médiation uniquement à la position des services au sein de leur structure ou aux budgets octroyés, nous remarquons une vraie similitude entre la difficulté des actions de médiation et la position du service. Plus celui-ci est homogène et inscrit dans l'organigramme de façon claire, plus les actions de médiation sont développées. En effet, la place d'un service est directement liée à l'impact de ses actions, tout comme les champs d'action seront directement liés à la place plus ou moins centrale qu'a le service dans sa structure.

IV. UNE MEDIATION PLUS DIFFICILE EN ENTREPRISE ? UNE HYPOTHESE A NUANCER

Les contraintes énoncées précédemment pourraient donner l'impression que la médiation est nécessairement plus difficile à développer dans une entreprise. Cette conclusion mérite toutefois d'être nuancée.

[48] Expression de la documentaliste interrogée.

(cc) BY-NC-ND

A. Des capacités de médiation dépendantes de la reconnaissance du service

Dans les universités publiques, les missions documentaires disposent d'abord d'une reconnaissance institutionnelle. Le Code de l'éducation[49] prévoit en effet la création des Services communs de la documentation (SCD) dont font partie les bibliothèques par délibération du conseil d'administration de l'université (art. D. 714-28). Il définit aussi ses missions de médiation, telles que participer aux actions de formation et de recherche, accompagner la recherche d'information et former les utilisateurs aux outils d'accès à l'IST (art. D. 714-29). Le SCD est par ailleurs dirigé par un directeur et administré par un conseil documentaire, ce qui inscrit pleinement la documentation dans l'organisation de l'université.

Ce cadre ne signifie pas que les bibliothèques universitaires disposent toujours de moyens suffisants, mais on voit que la fonction documentaire et ses missions de médiation sont déjà définies comme faisant partie des missions de l'établissement entier, et pas seulement de la bibliothèque. Les restrictions budgétaires existent *[Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]*, mais elles interviennent dans le cadre de missions qui sont déjà reconnues à la bibliothèque. En entreprise au contraire, la question budgétaire peut davantage être liée à la capacité du centre documentaire à démontrer sa contribution aux objectifs de l'organisation. Cette idée développée par James Matarzzo et Toby Pearlstein[50] il y a quelques années se trouve confirmée par l'entretien mené chez Orano *[Entretien_Documentaliste_Orano]*.

Nous pouvons résumer la difficulté des centres de documentation d'entreprise ainsi : en bibliothèque universitaire, les moyens peuvent être contraints alors que la légitimité de la mission de médiation est largement acquise. En entreprise, les moyens peuvent dépendre aussi de la reconnaissance accordée au service et de comment la hiérarchie perçoit son utilité. En effet, les missions de médiation du centre de documentation ne sont pas inscrites dans les missions fondamentales de la structure entière, le service de documentation doit donc justifier de la nécessité de ses missions. Pour autant, chaque structure connaît des restrictions liées à son environnement, comme les restrictions budgétaires par exemple. Mais là où l'université réduit les budgets de la bibliothèque par manque de moyens financiers, les centres de documentation d'entreprise ont progressivement fermé par manque de reconnaissance de leur utilité[51].

[49] FRANCE. *Code de l'éducation. Partie réglementaire, livre VII, titre Ier, chapitre IV, section 4 : Les bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs (articles D. 714-28 à D. 714-40)* [en ligne]. Légifrance. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000027866275https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000027866275

[50] MATARAZZO, James M. et PEARLSTEIN, Toby. *Special Libraries: A Survival Guide*. Santa Barbara (Calif.) : Libraries Unlimited, 2013. 192 p. ISBN 978-1-61069-267-0.

[51] MATARAZZO, James M. et PEARLSTEIN, Toby. « Corporate Libraries: A Confluence of Forces Pressing on their Future ». Journal of Library and Information Sciences [en ligne]. 2014, vol. 2, no 1, p. 1-7. Disponible à l'adresse : https://jlis.thebrpi.org/journals/jlis/Vol_2_No_1_March_2014/1.pdf (consulté le 23 août 2026).

(cc) BY-NC-ND

B. La structure industrielle peut aussi constituer un appui pour la médiation

L'entreprise ne constitue pas seulement une source de contraintes. Toutes les grandes organisations peuvent réunir autour du centre de documentation des services informatiques, des équipes de communication ou des juristes. L'entretien avec Orano révèle par exemple l'intérêt d'avoir sur place un service de reprographie, qui évite des coûts supplémentaires et apporte une aide à la création de supports de médiation comme les kakemonos ou les outils de signalétique. Toutes ces compétences métiers peuvent compléter celles du documentaliste et favoriser le développement de dispositifs de médiation. Le centre de documentation d'Orano Mining souligne l'intérêt il a trouvé à travailler de pair avec un service de l'entreprise dédié à l'innovation technique : celui-ci a pu par exemple créer un algorithme d'intelligence artificielle pour indexer en masse des notices avec des champs d'indexation les plus précis possibles pour assister les ingénieurs dans leur recherche documentaire. Ce travail en collaboration avec les services supports et les ingénieurs permet ainsi une adaptation aux besoins du public et un gain de temps pour les documentalistes.

Bertrand Calenge souligne d'ailleurs l'intérêt de cette complémentarité et de la coopération entre les métiers : leur articulation peut permettre d'optimiser la médiation[52].

Cette possibilité n'est pas exclusive à l'entreprise. Les entretiens démontrent également quelques appuis sur les services généraux de communication et d'informatique pour les autres structures interrogées, des services qui servent comme « un relais et une aide » *[Entretien Documentaliste_CEA]*. Cependant, le fait que la liste des services supports se limite à ceux de communication et d'informatique pourrait nous faire penser que la multiplicité des métiers présents en entreprise demeure une valeur ajoutée pour le centre de documentation. Nous nous garderons cependant d'en faire une généralité avant qu'une enquête à ce sujet soit menée auprès d'un nombre d'entreprises plus conséquent.

Bien qu'il existe beaucoup de contraintes organisationnelles à la médiation, celle-ci n'apparaît donc pas nécessairement plus difficile en entreprise. Elle est moins garantie institutionnellement, bien que le centre de documentation puisse tirer parti de son environnement qui est riche en compétences techniques. C'est l'absence de fondations documentaires dans l'institution qui pose la question de la visibilité et de la légitimité du centre de documentation, et a fortiori de la pertinence de la médiation dans ces services.

[52] CALENGE, Bertrand. Les bibliothèques et la médiation des connaissances [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015. ISBN 978-2-7654-1465-0. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/les-bibliotheques-et-la-mediation-des-connaissance--9782765414650 (consulté le 4 octobre 2025).

(cc) BY-NC-ND

PARTIE 3 : FAIRE EXISTER LA MEDIATION EN ENTREPRISE : GAGNER EN VISIBILITE ET EN LEGITIMITE

La deuxième partie a montré que la médiation documentaire dépend de l'organisation qui l'accueille, et que le statut de l'information et les choix de gouvernance déterminent les formes que peut prendre la médiation. La place du service dans l'organigramme et les moyens humains disponibles jouent aussi un rôle important. Cependant, les documentalistes ne sont pas seulement soumis à cet environnement. Ils disposent de certaines marges de manœuvre pour agir sur lui, ou du moins pour faire des choix stratégiques afin de mettre en place la médiation la plus complète et la plus pertinente.

Encore faut-il rendre ces interventions visibles, et construire la reconnaissance nécessaire au maintien du centre de documentation. Nous verrons ensuite dans quelle mesure l'étude de la médiation mise en place dans les autres types de structure pourrait apporter des solutions concrètes à la construction du lien avec le public dans les centres de documentation d'entreprise.

I. UNE MEDIATION SOUVENT INVISIBLE

A. L'image technique du documentaliste d'entreprise

Une amélioration constante des outils documentaires

L'autonomie de l'usager constitue l'un des objectifs récurrents que l'on trouve dans les entretiens. Au BRGM, le service documentaire cherche à permettre aux chercheurs de conduire eux-mêmes leurs recherches. A Orano Mining, l'équipe souhaite aussi que les collaborateurs retrouvent l'information sans dépendre systématiquement d'un documentaliste. Comme nous avons pu le développer plus haut, cette autonomie ne signifie pourtant pas que la médiation disparaît, car elle repose sur de nombreuses opérations préalables qui rentrent dans la médiation, comme l'adaptation d'un outil de recherche au besoin des usagers, la formation des usagers ou encore la rédaction de fiches pratiques pour rendre un chercheur autonome dans ses actions documentaires.

Le document interne *Documentation d'Orano Mining : rôles et activités* décrit cet objectif avec clarté : « les fonds documentaires de l'entreprise n'ont d'intérêt que s'ils sont accessibles. Cette accessibilité doit, tout en respectant les règles de protection de l'information, être la plus facile possible. Ce processus doit être en constante amélioration en s'appuyant sur les technologies nouvelles comme l'intelligence artificielle. »[53] Ici, l'accessibilité n'est donc jamais considérée comme acquise mais elle est en constante amélioration. Les pratiques doivent être régulièrement réexaminées selon les besoins des

[53] ORANO MINING. *Documentation d'Orano Mining : rôles et activités*. [Document institutionnel interne au format PDF]. 2025.

(cc) BY-NC-ND

usagers et l'évolution des outils, sans toutefois oublier les règles de protection de l'information.

Cette conception rapproche la médiation d'une forme d'intermédiation. En effet, le documentaliste n'intervient pas obligatoirement au moment où l'ingénieur formule sa demande. Son action est déjà intégrée à l'outil utilisé par l'usager. Viviane Couzinet montre ainsi que les dispositifs documentaires concentrent plusieurs strates de médiation qui participent à la circulation des connaissances[54]. Chez Orano Mining, la qualité d'une recherche dépend ainsi de nombreux choix humains, et c'est ce que nous révèle la conduite d'un projet de valorisation des documents numériques sur le SIGB. En amont de l'évolution de l'outil en lui-même, il faut en effet définir les champs d'indexation selon les besoins spécifiques des métiers, normaliser les noms de lieux et observer les pratiques documentaires de chacun pour les harmoniser. Le résultat semble donc être fourni par la machine, alors qu'il repose sur une succession de choix documentaires stratégiques *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Cette invisibilité de l'acte de médiation est en partie le signe d'un outil réussi. Un ingénieur qui retrouve rapidement un article scientifique n'a pas besoin de connaître toutes les actions des documentalistes qui ont rendu sa recherche fructueuse.

Mais cette invisibilité de l'action intellectuelle du documentaliste dans la mise en place des outils présente également un risque pour le service : l'outil peut être perçu par les utilisateurs comme autonome. Et ainsi, le rôle des documentalistes tel qu'il est perçu par les usagers est souvent réduit – du moins chez Orano Mining – à une compétence d'administration technique. La médiation est alors bien réelle pour l'usager, mais elle n'est pas toujours identifiée comme telle par l'organisation. Mais la baisse des demandes adressées au service n'est pas automatiquement un signe de réussite. Elle peut indiquer que l'outil répond mieux aux besoins simples, mais elle peut aussi montrer que certains utilisateurs renoncent, se contentent du premier résultat, ou ne savent plus quand solliciter un documentaliste.

Or chez Orano Mining, la médiation de la documentation externe est pensée souvent à travers les outils, comme en témoigne la phrase citée plus haut[55], mettant en avant le besoin de s'appuyer « sur les technologies nouvelles » pour permettre à l'accessibilité des fonds d'être « la plus facile possible ». L'amélioration des outils n'est pas cependant une simple succession de projets techniques. Il s'agit d'identifier les requêtes qui échouent et le vocabulaire employé par les métiers. Il faut également repérer les documents souvent recherchés et les difficultés rencontrées dans la recherche. Les demandes personnelles reçues par les documentalistes sont donc une source d'information précieuse, et la médiation directe enrichit ainsi la médiation qui intégrée à un outil documentaire.

[54] COUZINET, Viviane. « Dispositifs documentaires : strates de médiations et circulation des connaissances ». Sciences de la société [en ligne]. 2021, no 107. DOI 10.4000/sds.13010. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/sds.13010.

Dans son ouvrage, Viviane Couzet prend l'exemple des plateformes documentaires comme Cairn ou les SIGB. Selon elle, le paramétrage de ces outils est un acte de médiation auprès des usagers : « Ce qui est mis en œuvre pour accéder aux documents est alors un facilitateur de l'interaction entre chercheurs par l'intermédiaire de la valorisation des collections de revues. » (l.46)

[55] Voir supra, p.55.

(cc) BY-NC-ND

Une priorité donnée à la documentation interne

Cette perception technique qui peut invisibiliser le rôle de médiateur en entreprise est renforcée par la priorité accordée à la documentation interne. Dans une entreprise industrielle, la documentation interne est celle qui rassemble les informations directement liées aux projets, aux sites, aux procédures et aux activités métiers. Son traitement soulève des enjeux de sécurité et de secret industriel. Il est donc logique que la documentation interne mobilise une grande partie des moyens du pôle documentaire chez Orano Mining *[Entretien Documentaliste_Orano]*. La priorité des actions des documentalistes est ainsi accordée à l'administration de la GED, la gestion des droits d'accès ou l'harmonisation des espaces de stockage pour la documentation la plus stratégique pour l'entreprise, qui est la documentation interne.

Comme dans cette entreprise les mêmes documentalistes s'occupent de la documentation externe comme interne, la priorité donnée à juste titre aux documents les plus stratégiques pour l'entreprise a un effet sur la représentation du métier. En effet, comme les interactions les plus visibles concernent la GED ou les accès numériques, les utilisateurs associent d'abord les documentalistes à la maîtrise des outils documentaires. Leur expertise en recherche documentaire ou en évaluation des sources devient moins évidente, même pour la documentation externe. Pour illustration, les chiffres 2025 de demandes de recherche adressées à l'équipe documentaire représentent une charge moyenne de 7,4 jours par mois, ou une charge annuelle de 81 jours par an. Et la documentation externe ne représente que 8% de ces demandes, soit 8 jours de recherche par an, ce qui paraît très peu.

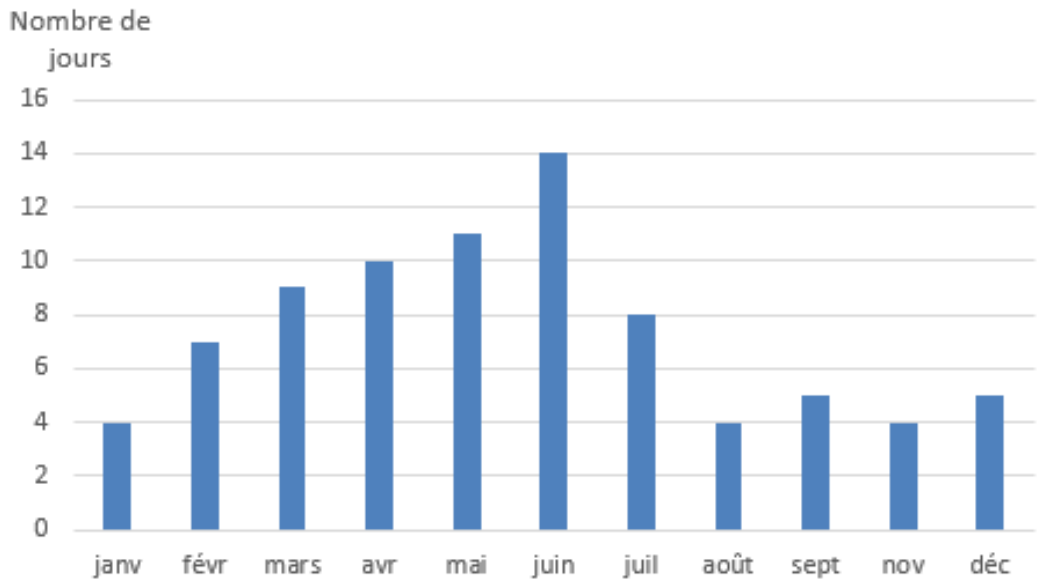


Figure 5 : Moyenne annuelle de jours de recherche par mois effectuées par les documentalistes d'Orano Mining – 2024

(cc) BY-NC-ND

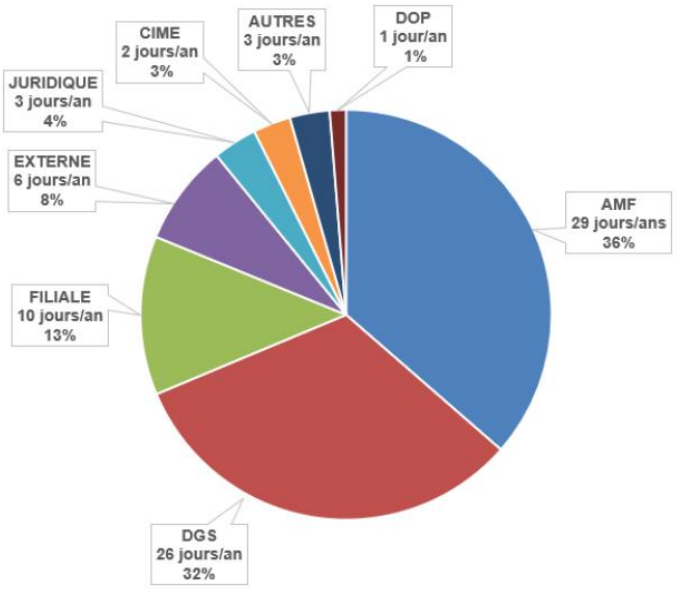


Figure 6 : Moyenne annuelle de recherches par entités / types de documentation - 2023

Les demandes liées aux droits d'accès ou à l'ouverture de projets dans la GED sont des actions urgentes et visibles par les utilisateurs. Ce sont donc des interventions liées à la documentation interne qui donnent une image du service documentaire. A l'inverse, la constitution d'un fonds externe cohérent (ou d'un fonds interne, mais cela dépasse notre terrain), la veille sur les publications scientifiques ou le nettoyage d'un catalogue se font plus lentement. Lorsque les moyens humains sont réduits, les premières activités citées plus haut tendent donc à absorber les secondes. Et si le service documentaire est présent auprès des utilisateurs majoritairement pour répondre à des problèmes d'outils, les salariés prennent l'habitude de le solliciter pour ces questions-là. Ils pensent alors moins souvent à lui pour une recherche approfondie *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Cependant, cette invisibilisation de la documentation externe et le caractère très technique attribué au service n'est pas généralisable à tous les centres de documentation d'entreprise. En effet, tous les centres de documentation ne portent pas systématiquement dans leurs responsabilités à la fois la documentation interne et externe.

Rendre visible la documentation externe suppose aussi de rendre la recherche documentaire plus facilement mobilisable dans les projets, en optimisant l'articulation entre les ressources externes et internes. Voyons donc dans un focus comment le centre de documentation d'Orano Mining compte tirer parti de sa double responsabilité pour optimiser l'accessibilité à la documentation externe, et le paradoxe qui en découle.

(cc) BY-NC-ND

B. L'outil Goldfire : une médiation qui invisibilise le documentaliste ?

L'environnement documentaire d'Orano Mining comprend une multiplicité de référentiels. Les documents peuvent être conservés dans la GED, sur des serveurs ATLAS[56] ou dans le SIGB. Certains se trouvent aussi sur des disques durs externes ou dans des espaces propres aux métiers. A ces documents s'ajoutent des données qui ne prennent pas toujours la forme d'une publication classique. Il peut s'agir de photographies de terrain, de logs géologiques, de cartes, de relevés ou d'autres fichiers techniques. Cette dispersion n'est pas seulement un problème informatique : elle oblige l'usager à connaître chaque espace, toutes leurs règles d'accès et leurs modes de recherche. Dans cet environnement documentaire, le projet Goldfire mené par Orano Mining est un exemple de médiation intéressant à étudier. L'outil propulsé par IA permet d'interroger en langage naturel des documents stockés sur différents référentiels. A Orano Mining, il permet actuellement une recherche transversale à la fois dans la GED et sur les serveurs ATLAS. Le projet d'y ajouter aussi le contenu du SIGB est actuellement en étude. Le bénéfice de l'outil est donc d'effectuer des recherches avec un seul outil, sur un ensemble de serveurs en même temps.

En proposant un point d'entrée commun vers des ressources jusque-là dispersées, le documentaliste adopte ici une posture de médiateur-facilitateur. Il ne fournit pas lui-même chaque document, mais il participe à la création d'un environnement dans lequel l'usager peut formuler sa demande selon ses besoins, et dans des termes qui sont propres à son activité puisque l'outil permet les requêtes en langage naturel. Et l'on parle bien d'une action de médiation : la mise en place de l'outil exige de tester la pertinence des réponses, d'expliquer aux usagers les limites du langage naturel ou de veiller au respect des règles de confidentialité. Notons cependant qu'un moteur de recherche plus puissant ne corrige pas automatiquement les faiblesses documentaires. Il peut au contraire les diffuser à plus grande échelle. Comme le documentaliste doit préparer le document en vue de la mise en production de l'outil, la préparation et la propreté des métadonnées est donc une composante de la médiation, même si elle précède l'interaction de Goldfire avec l'usager. L'outil ne supprime donc pas la médiation. Il s'agit encore une fois d'intermédiation.

Le travail de médiation effectué par le documentaliste continue ensuite après la mise en production. Il faut apporter des solutions aux problèmes de recherche, aider à la prise ne main de l'outil, ou encore surveiller la bonne indexation des documents *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Mais l'usager concentré sur sa recherche n'est pas témoin de ce travail du documentaliste et de cette intermédiation, pensée par le professionnel et permise par l'outil. Un bon outil de médiation permettant une meilleure autonomie des usagers peut donc paradoxalement rendre le documentaliste moins médiateur aux yeux des usagers, qui voient davantage en lui la figure d'un technicien ou d'un administrateur d'un outil documentaire. Goldfire illustre donc le paradoxe de l'intermédiation. L'outil permet en effet une meilleure transmission du document, mais cette simplification dépend d'un travail de médiation effectué en amont, et qui continue quotidiennement. Lorsque l'interface

[56] Les serveurs ATLAS sont des espaces de travail partagés qu'utilisent les salariés d'Orano Mining dans leur travail. Beaucoup les utilisent quotidiennement. *[Entretien Documentaliste_Orano]*

(cc) BY-NC-ND

fonctionne bien, ce travail de médiation devient invisible aux yeux de l'usager. L'usage d'outils est une intermédiation qui rend efficace la relation entre l'utilisateur et l'information, pour autant elle invisibilise le documentaliste qui est l'acteur de cette intermédiation.

C. Une connaissance incomplète du métier par la hiérarchie

La difficulté de la médiation dans un centre de documentation d'entreprise comme celui d'Orano ne tient pas seulement à une certaine invisibilisation du rôle de médiateur auprès des usagers. Elle concerne aussi la manière dont le service est perçu par la hiérarchie. L'entretien réalisé à Orano Mining, comme celui du BRGM par ailleurs, fait apparaître un décalage entre la connaissance formelle du service et la compréhension de ses activités. Les propos de la personne interrogée en témoignent : « La direction connaît les standards, mais pas toujours les projets ni les enjeux actuels » *[Entretien Documentaliste_Orano]*. La fonction documentaire est donc reconnue à travers certains textes de cadrage et les activités de maintenance des outils pilotés par le pôle documentaire, sans pour autant que l'ensemble du périmètre d'action, des enjeux en cours ou des actions produites soit nécessairement connu. En effet, une notice que l'on corrige, un doublon que l'on supprime ou une recherche inutile évitée ne produisent pas un résultat spectaculaire. Pourtant l'accumulation de ces opérations réduit les pertes de temps dans la recherche documentaire et contribue à rapprocher les salariés des informations qui sont nécessaires à leur activité professionnelle.

Si l'on se fie aux entretiens menés, les usagers semblent mieux identifier cette valeur du centre de documentation. L'entretien indique en effet que les usagers et les interlocuteurs réguliers reconnaissent le domaine d'expertise et l'utilité du service. Cette reconnaissance demeure toutefois fragile si elle repose seulement sur des relations individuelles : le départ d'un ingénieur, d'un manager, ou une réorganisation du service suffirait en effet à interrompre cette relation de confiance instaurée entre usagers et documentalistes, et la reconnaissance du service documentaire. La légitimité du service ne peut donc pas reposer uniquement sur sa réputation auprès de quelques utilisateurs satisfaits. Cette différence de perception tient en partie à la nature de l'expérience. L'usager en effet mesure le service selon la bonne résolution de ses problèmes (un document retrouvé, un accès débloqué, etc.). Le décideur, de son côté, observe plutôt le budget, les statistiques et les outils. Cela exige donc de traduire l'expérience de l'usager dans un langage compréhensible par la hiérarchie, ce qui passe par la quantification de certaines actions, et l'instauration d'indicateurs de performance (en anglais, KPI[57]) *[Entretien Documentaliste_Orano]*.

Ce manque de reconnaissance par la hiérarchie vient directement freiner le centre de documentation dans la mesure où, si ses actions ne sont pas comprises par les managers, il en résulte une diminution progressive des budgets ou des effectifs par exemple. Or, ces restrictions-là sont des obstacles directs à une médiation aboutie. La médiation se limite donc à essayer de répondre au mieux aux besoins actuels des utilisateurs, comme l'acquisition des ouvrages, la formation des usagers et l'amélioration des outils, au détriment des actions destinées à rendre visibles les fonds et les documentalistes, comme l'organisation

[57] Key Performance Indicator

(cc) BY-NC-ND

d'événements ou d'expositions. On parle donc d'un cercle vicieux : moins le service est reconnu, plus il est réduit dans ses capacités de médiation, et moins le service fait acte de médiation, moins il est visible auprès de la hiérarchie, et moins il pourra démontrer par des chiffres la nécessité de son maintien.

Ce souci de visibilité n'est pas propre aux centres de documentation d'entreprise : toutes les structures qui ne se définissent pas directement par une transmission de l'information ont besoin de justifier la nécessité du rôle d'une bibliothèque auprès de la hiérarchie. Ce besoin se retrouve donc aussi dans les organismes de recherche et d'expertise. Le cas du BRGM révèle ce manque de visibilité auprès de la hiérarchie. En effet, la fragmentation du service documentaire est décrite comme une perte de poids collectif, et rend plus difficile la défense de leurs missions Pour autant, le service reste utile, nécessaire, et reconnu par les usagers. ON a donc un écart entre l'utilité qui est reconnue par les usagers touchés par la médiation, et la légitimité accordée au service par la hiérarchie si elle n'a pas un retour d'expérience concret sur l'utilité des actions effectuées *[Entretien Documentaliste_BRGM]*.

II. L'ADVOCACY POUR FAIRE VALOIR LE ROLE DE MEDIATEUR

On peut traduire le terme d'*advocacy* par plaidoyer. Antony Merle le définit comme un ensemble d'actions destinées à influencer les politiques publiques en faveur d'une cause[58]. Dans le domaine documentaire, la notion peut être élargie à la défense de l'utilité d'un service. Cette démarche s'adresse aux personnes qui décident des missions, du budget ou des moyens d'un service. L'Association des bibliothécaires de France insiste ainsi sur trois catégories d'interlocuteurs : les décideurs, les financeurs et les partenaires potentiels.[59] L'advocacy repose sur des preuves, des alliances et/ou une bonne compréhension des priorités de la direction. James Matarazzo et Toby Pearlstein la présentent même comme un enjeu de survie pour les bibliothèques spécialisées[60] : un service peut être utile mais rester vulnérable si ceux qui lui attribuent ses moyens ne comprennent pas son utilité. Le terrain d'Orano Mining confirme cette tension. Voyons donc à partir de ce terrain et des exemples issus des bibliothèques académiques comment l'advocacy devient une médiation tournée vers l'organisation elle-même où le documentaliste valorise son activité pour qu'elle puisse être comprise et défendue.

[58] MERLE, Antony. L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ? [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2012. 69 p. Disponible à l'adresse : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60366-l-advocacy-des-bibliotheques.pdf.

[59] ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. « Commission Advocacy » [en ligne]. [S. d.]. Disponible à l'adresse : https://www.abf.asso.fr/4/155/582/ABF/commission-advocacy

[60] MATARAZZO, James M. et PEARLSTEIN, Toby. *Special Libraries: A Survival Guide*. Santa Barbara (Calif.) : Libraries Unlimited, 2013. 192 p. ISBN 978-1-61069-267-0.

(cc) BY-NC-ND

A. Chercher le soutien managérial

Le soutien managérial demande de traduire les activités du centre de documentation dans le langage de l'organisation.

Des exemples d'advocacy pour les centres de documentation d'entreprise

Bien qu'une industrie soit tournée vers des enjeux économiques, chercher à donner une valeur financière à chaque action du service documentaire n'est pas toujours la solution. Son utilité réside aussi dans la prévention des problèmes. Par exemple, conserver un document pendant plusieurs années peut éviter de perdre une information importante. De même, des métadonnées fiables facilitent la recherche, et le contrôle régulier des droits d'accès protège les informations sensibles. L'enjeu, c'est qu'il est difficile de mesurer le coût d'une erreur qui a été évitée grâce à ces éléments. Pour défendre l'utilité du service, il faut donc présenter plusieurs types de bénéfices : le gain de temps, la réduction des risques de dégradation ou de perte des documents, le respect des règles de l'entreprise, ou le partage de l'expérience par exemple. Mais un seul indicateur ne suffit pas à représenter l'ensemble de ces bénéfices.

Raphaëlle Bats propose de créer un plan de communication autour de questions qui sont simples : qui parle, quel message est transmis, à quel public, par quel canal et avec quel effet attendu ?[61] Cette méthode peut être utilisée pour une action d'advocacy interne. Pour la relance du SIGB, par exemple, le pôle documentaire pourrait produire une fiche d'une page qui préciserait l'objectif métier, les responsables concernés, le problème actuel et les résultats attendus dans le projet. Le message ne serait donc pas seulement « le catalogue doit être modernisé ». Il montrerait aussi que la reprise des données réduit le temps de recherche, améliore la fiabilité des résultats et prépare leur intégration dans Goldfire. C'est une solution qui relierait directement un besoin technique (modernisation du SIGB) à un enjeu qui est directement compréhensible par la hiérarchie (accessibilité, centralisation des données).

L'advocacy concerne aussi le choix des interlocuteurs, puisque le soutien ne se construit pas seulement auprès de la direction générale. Émilie Barthet recommande par exemple aux bibliothèques académiques d'identifier les conseils, les réunions des services centraux et les services dans lesquels les bibliothèques peuvent présenter leurs activités.[62] Chez Orano Mining, une démarche comparable consisterait à dresser une carte des espaces où sont discutés les projets documentaires. Elle pourrait recenser les réunions de direction, les équipes consacrées à la gestion des données. Les espaces dédiés à l'innovation ou à la protection de l'information pourraient aussi y figurer. Pour chaque espace, le service pourrait par exemple identifier un interlocuteur relais. Le projet mené sur PMB, en concertation avec plusieurs directions d'Orano Mining, illustre bien cette technique de mise en visibilité des projets par l'identification d'interlocuteurs précis : un interlocuteur désigné du côté des

[61] BATS, Raphaëlle. « Planifier, organiser, mesurer : faire un plan de communication pour une bibliothèque ». In : VIDAL, Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012, p. 30-37 [en ligne]. DOI 10.4000/books.pressesenssib.606. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.606

[62] BARTHET, Émilie. « Identité et positionnement des bibliothèques de l'enseignement supérieur : "Savoir qui l'on est, puis le dire" ». In : ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018, p. 135-146 [en ligne]. DOI 10.4000/books.pressesenssib.11812. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.11812 (consulté le 23 août 2026).

(cc) BY-NC-ND

usagers et un du côté de l'équipe Innovation *[Entretien Documentaliste_Orano]* permettent de devenir des alliés pour défendre le projet, pour lequel ils sont donc eux aussi impliqués. De plus, l'association de différentes équipes à un projet permet de montrer que la documentation ne défend pas seulement son propre périmètre.

Le rôle des indicateurs

L'entretien Orano mentionne l'usage de KPI et de Power BI pour quantifier l'activité documentaire et la faire valoir auprès de la direction. Ces indicateurs sont nécessaires dans une organisation où l'on vit du rendement, et où les chiffres ont donc une place primordiale. Décrire le nombre de notices créées, de documents communiqués ou de requêtes reçues permettent de décrire de façon quantitative et visuelle le travail accompli, mais pas nécessairement les effets de ce travail. Nous pouvons donc compléter le tableau de bord par des indicateurs complémentaires, qui viennent appuyer le rôle bénéfique des actions documentaires sur les usagers et l'entreprise en général. Ce peut être le délai moyen des réponses, le taux de requêtes qui ont abouti, la réutilisation d'un corpus de document dans un nouveau projet, ou la satisfaction des usagers. Le service peut aussi comparer le temps consacré à une recherche avant et après l'amélioration d'un outil. Une narration courte pour illustrer les chiffres est aussi la bienvenue. L'advocacy repose ainsi sur l'explication et le sens donnés aux valeurs des activités documentaires. Le concept du tableau de bord, très utilisé en bibliothèques de l'enseignement supérieur, est donc tout-à-fait applicable dans le domaine de l'entreprise.

L'importance des documents structurants

Le soutien managérial se consolide également lorsque la documentation est inscrite dans les textes qui structurent l'activité de l'entreprise. La rédaction d'une charte documentaire – pratique en nette hausse dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur – permet aussi au centre de documentation de préciser les missions du pôle, son périmètre, ses interlocuteurs et ses membres. Le document, approuvé par la hiérarchie, devient ainsi un gage de la reconnaissance du service par les managers. Même si ce type de texte ne garantit pas que les moyens nécessaires à ses activités seront toujours donnés au service documentaire, il permet de ne pas dépendre de la simple mémoire de chaque manager, et permet de donner une existence institutionnelle au centre de documentation. La feuille de route annuelle qu'utilisent certaines bibliothèques[63] est aussi un moyen de présenter les projets de l'année de l'ensemble du service, et pourrait venir compléter les missions définies lors de l'entretien annuel d'évaluation. En effet ces missions restent individuelles et ont donc peu de poids sur le service documentaire en tant que tel. La charte définirait ainsi les priorités à long terme, tandis que la feuille de route rend visible les priorités du moment. Ces deux documents contribuent d'une part à asseoir le centre de documentation dans la pérennité, et d'autre part à donner l'image d'un service actif.

[63] Nous pouvons prendre l'exemple de la feuille de route de 2025 de la BULAC, détaillant les objectifs fixés à la bibliothèque pour l'année : 73528-feuille-de-route-2025.pdf

(cc) BY-NC-ND

B. Mettre en valeur la reconnaissance du public

Le soutien de la hiérarchie ne remplace pas celui des usagers. L'entretien d'Orano montre même que la reconnaissance est d'abord plus forte auprès des personnes qui utilisent le service documentaire.

Les enquêtes d'usage permettent de transformer des impressions des usagers en données qui sont communicables sous forme de textes, de chiffres ou de diagrammes. L'*Enquête sur l'utilisation de la documentation publique* menée à Orano Mining en 2026 s'inscrit par exemple dans cette logique[64]. Elle permet d'identifier les ressources connues ou méconnues, de faire remonter les obstacles rencontrés et les besoins qui ne sont pas satisfaits. L'exemple de la campagne LibQUAL+ menée par la bibliothèque universitaire d'Angers rend aussi cette démarche très concrète puisqu'elle permet de transcrire l'expérience usager en données communicables et utilisables pour mieux répondre au besoin du public[65]. La communication a été organisée en trois temps : l'information en interne du personnel, la campagne auprès des usagers, puis la communication des améliorations quelques mois plus tard. L'enquête est devenue en même temps un engagement public de la bibliothèque : elle a annoncé ce qui sera fait, puis a montré ce qui a réellement été réalisé.

Une enquête n'est cependant pas fiable à 100%. Un salarié peut en effet affirmer connaître un outil sans l'utiliser. Il peut aussi ne pas parvenir à décrire une difficulté qui pour lui est devenue habituelle. Les résultats doivent donc être rapprochés d'autres éléments tels que les demandes reçues, les recherches sans résultat ou les statistiques de consultation. Nous comprenons donc l'importance de croiser les techniques d'advocacy pour mettre valeur l'activité de son service et ainsi donner plus de poids et de cohérence à ses actions.

C. Un besoin comparable dans les organismes publics de recherche

L'advocacy n'est pas propre à l'entreprise. À propos de l'évolution des métiers des bibliothèques, Anne Pasquignon[66] insiste d'ailleurs sur la nécessité de communiquer, de valoriser les actions et de faire évoluer la représentation du bibliothécaire. Elle décrit aussi un effet paradoxal du numérique : les ressources deviennent accessibles à distance, tandis que l'institution qui les fournit devient moins visible. Ce mécanisme est très proche de celui observé à Orano Mining et détaillé plus haut. Dans les deux cas, l'efficacité de l'accès peut donc effacer le médiateur, d'où l'importance croissante de l'advocacy.

[64] ORANO MINING. *Enquête sur l'utilisation de la documentation publique*. [Rapport d'enquête interne au format PDF]. 2026.

[65] CLOT, Nathalie et TACHEAU, Olivier. « Agir pour communiquer : le cas de la BU d'Angers (BUA) ». In : VIDAL, Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012, p. 46-59 [en ligne]. DOI 10.4000/books.pressesenssib.608. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.608

[66] PASQUIGNON, Anne. « Bibliothèques en débat : "Les métiers des bibliothèques" : Bibliothèque nationale de France, 13 mars 2018 ». *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2018, no 16. ISSN 1292-8399. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliotheques-en-debat-les-metiers-des-bibliotheques_68697

(cc) BY-NC-ND

Les bibliothèques académiques offrent plusieurs exemples d'advocacy ou de positionnement stratégique pour mieux inscrire la bibliothèque dans l'organisation aux yeux des décideurs et du public. Émilie Barthet[67] relève ainsi que les bibliothèques de Sorbonne Université apparaissent dans la rubrique « Formation/Accompagnement à la réussite » du site de l'établissement, au même endroit que le tutorat assuré par les enseignants. Ce classement n'est pas neutre : il inscrit la bibliothèque dans la politique institutionnelle, au lieu de la présenter seulement comme un lieu ou comme une collection. Il nous semble donc qu'un centre de documentation d'entreprise gagne, de la même manière, à être présent dans les rubriques et les procédures qui correspondent à sa contribution. Il peut s'agir de la gestion des connaissances, de l'appui aux projets, ou de la protection des données par exemple.

L'Association des bibliothécaires de France illustre enfin une dimension collective de l'advocacy. Sa commission d'advocacy produit des campagnes, elle travaille avec d'autres associations et élabore des outils destinés aux professionnels[68]. Cette organisation évite que chaque bibliothèque construise toute seule ses arguments. À l'échelle d'un groupe industriel, un réseau de documentalistes pourrait suivre une logique comparable. Il pourrait mettre en commun des modèles de rapport, des indicateurs ou des supports de présentation. Certes, cette mise en réseau semble complexe entre les différentes structures industrielles, mais elle paraît réalisable et bénéfique entre les différents services de documentation d'un même groupe industriel, comme c'est le cas chez Orano. L'entretien manifeste d'ailleurs cette volonté de se rapprocher entre documentalistes de différents services pour partager des stratégies *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Or, ce besoin est aussi soulevé lors de la discussion avec la documentaliste du BRGM, qui déplore le manque du poids des documentalistes dans l'institution à cause de la fragmentation du service.

Il semble donc que la question d'advocacy, bien qu'elle concerne les différentes structures à des degrés différents, est un sujet abordé par toutes ces structures documentaires. Les centres de documentation d'entreprise, qui dans notre terrain sont les structures les plus touchées par le manque de reconnaissance avec le BRGM, gagneraient donc à enrichir leur expérience de celle des établissements de l'enseignement supérieur, qui sont davantage rôdés à ces pratiques par leur caractère public qui rend disponible le partage des pratiques professionnelles et la mise en réseau. Mais ces éléments à puiser dans les autres types de structure ne concernent-ils que l'advocacy ? C'est ce que nous allons pouvoir étudier dans une dernière partie.

[67] [67] BARTHET, Émilie. « Identité et positionnement des bibliothèques de l'enseignement supérieur : "Savoir qui l'on est, puis le dire" ». In : ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018, p. 135-146 [en ligne]. DOI 10.4000/books.pressesenssib.11812. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.11812

[68] ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. « Commission Advocacy » [en ligne]. [S. d.]. Disponible à l'adresse : https://www.abf.asso.fr/4/155/582/ABF/commission-advocacy

(cc) BY-NC-ND

III. LES AUTRES STRUCTURES DOCUMENTAIRES, DES MODELES POUR LA MEDIATION ?

A. La mise en réseau

Les bibliothèques de l'enseignement supérieur ont développé des réseaux de coopération. Ces réseaux rendent leurs actions plus visibles et permettent de mutualiser leurs compétences professionnelles. Cette mise en réseau peut se traduire par le prêt entre bibliothèques, les consortiums d'acquisition comme Couperin[69], ou les formations professionnelles. Ils produisent aussi par exemple des groupes de travail sur la science ouverte. La partie précédente a montré qu'Orano Mining reste relativement isolé, y compris au sein de son propre groupe, bien que des canaux de communication entre documentalistes commencent à se structurer.

L'entreprise ne peut pas reproduire à l'identique les réseaux de l'enseignement supérieur. Comme expliqué en deuxième partie, la protection de l'information limite en effet les échanges de contenus. Cependant, elle n'empêche pas la circulation des méthodes professionnelles. Les documentalistes peuvent partager leurs expériences sur la qualité des métadonnées, la formation des usagers, ou toute autre pratique professionnelle visant à la gestion et la politique documentaires. Il semble en effet que l'on peut tout-à-fait échanger sur l'évaluation d'un moteur de recherche ou sur la communication interne sans exposer de données sensibles. De plus, le rôle du documentaliste étant en partie la protection de l'information documentaire, le professionnel est censé savoir quels types d'informations sont communicables ou non. Si l'on prend l'exemple d'Orano Mining, le premier réseau à consolider pourrait réunir tous les services documentaires du groupe Orano. La constitution d'un réseau interne suppose toutefois de lui donner un objet concret, puisqu'un canal d'échange général peut rapidement devenir peu actif si les documentalistes manquent de temps ou de questions communes. Quant à la confidentialité, il est possible de définir précisément ce qui peut circuler. Les méthodes, les schémas de métadonnées et les critères d'évaluation peuvent par exemple être partagés. Il en va de même pour les documents anonymisés ou déjà publics.

Cette mise en réseau présente aussi un enjeu de légitimité. Un professionnel isolé défend une pratique locale. Au contraire, un réseau peut par exemple produire des référentiels, comparer des indicateurs entre les différents centres de documentation, ce qui place le centre de documentation dans une plus haute dimension, et donne davantage de poids à l'expertise documentaire au sein du groupe.

B. Le modèle du Learning Center

Le learning center ne se résume pas à une bibliothèque équipée d'outils numériques. Il concentre en effet un espace, des services, un accompagnement spécialisé et des pratiques collaboratives autour de la transmission des connaissances. Les travaux d'Isabelle Fabre et

[69] Le consortium Couperin est une association d'établissements de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche français visant à développer l'accès à l'information scientifique et technique pour la communauté scientifique, en facilitant les négociations nationales de ressources documentaires numériques et en soutenant la science ouverte.

(cc) BY-NC-ND

Cécile Gardiès[70] montrent qu'il faut étudier deux dimensions en même temps. La première correspond aux usages donnés par l'institution. La seconde concerne les usages construits par les publics.

Dans le corpus de ce mémoire, la « Lir@irie » de Michelin[71] offre un exemple intéressant à étudier. Il s'agit d'un espace documentaire de 300 m², qui s'inspire du modèle des learning center en réunissant des collections, du matériel informatique et des carrels de travail. Bien sûr, cet exemple ne permet pas, à lui seul, de qualifier le lieu de learning center au sens strict ni d'établir un modèle généralisable à toutes les entreprises. Il montre néanmoins l'intérêt de ce modèle de bibliothèque. Le centre de documentation devient un lieu identifiable dans l'entreprise, et pas seulement un ensemble d'outils accessibles à distance. De plus, le fait de dédier des espaces et du matériel au travail permet de renforcer le service de documentation dans son rôle d'appui à la recherche industrielle auprès de la hiérarchie, puisque l'on est sur un espace visible et dont l'environnement est directement pensé pour le travail sur place. Pour Orano Mining, l'intérêt de ce modèle ne réside pas vraiment dans la reproduction d'un tel espace, qui ne rentrerait pas dans les locaux de l'entreprise. Mais l'idée de manifester dans l'aménagement même du lieu le rôle du pôle documentaire dans le soutien à la recherche est intéressant, alors que les collections d'Orano Mining sont situées dans l'espace de pause de l'entreprise. Nous avons là deux techniques de médiation : chez Michelin, la médiation passe par l'adéquation de l'espace au travail de recherche des métiers, chez Orano Mining, la médiation passe par la localisation des collections dans un espace fréquenté. Il n'existe pas de solution systématiquement meilleure que l'autre, mais il est intéressant de souligner la variété des possibilités de médiation dans l'espace en entreprise.

Le modèle des Learning Centers demande cependant de l'espace et de l'argent. Son utilité dépend en effet de son implantation, de ses horaires, des activités proposées et du nombre de public à desservir. Le modèle du learning center n'est pas exemple pas applicable à Orano par manque de place et par le nombre d'usagers (environ 200 pour Orano Mining, contre 1700 pour Michelin). Pour aller plus loin il serait intéressant d'étudier d'autres structures industrielles. Airbus, par exemple, possède un bâtiment réservé à la bibliothèque de l'entreprise. Il serait intéressant de connaître l'organisation de cette bibliothèque : y trouve-t-on un espace de consultation, voire de travail comme à Michelin ? Quelle est la valeur ajoutée d'un bâtiment à part pour la bibliothèque : le public s'y rend-il malgré la distance ? Ce sont autant de questions qui restent encore en suspens et qui mériteraient d'être étudiées plus en détail.

[70] FABRE, Isabelle et GARDIÈS, Cécile. « Expected usage and perceived usage, photography as a methodological tool: the case of a learning centre in France ». In : Libraries in the Digital Age (LIDA) [communication en congrès]. Zadar, Croatie, juin 2014 [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://hal.science/hal-01120466.

[71] FILAUVERNHAT. « Focus sur "La Lir@irie", le centre de documentation de Michelin ! ». Filauvernhat [en ligne]. 5 novembre 2019. Disponible à l'adresse : https://filauvernhat.wordpress.com/2019/11/05/focus-sur-la-liririe-le-centre-de-documentation-de-michelin/.

(cc) BY-NC-ND

C. Quel profil professionnel : choix « académique » ou fusion des métiers ?

Dans des structures scientifiques spécialisées comme Orano Mining ou le BRGM, la fonction documentaire a d'abord été confiée à des géologues. Ce choix présente des avantages, comme la connaissance du terrain, du vocabulaire et des pratiques scientifiques, ce qui facilite le dialogue avec les ingénieurs. Pour autant dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur, les professionnels des bibliothèques sont avant tout experts de la documentation. Dans quelle mesure les centres de documentation d'entreprise ou les bibliothèques spécialisées comme celles du BRGM peuvent-elles s'éloigner des compétences classiques des documentalistes ? Une médiation est-elle plus réussie si le professionnel est expert du domaine scientifique des ingénieurs ? Les centres de documentation comme celui d'Orano Mining ou du BRGM ont-ils gagné à confier leurs collections à des professionnels de la documentation ?

Il semble que l'expertise scientifique ne garantit pas à elle seule la qualité documentaire. L'indexation, la normalisation des métadonnées et la gestion des outils reposent en effet sur des compétences spécifiques. Lorsque les règles ne sont pas suffisamment formalisées, chaque documentaliste va produire des données hétérogènes, selon ses propres pratiques documentaires. À long terme, cette hétérogénéité des pratiques rend donc la recherche plus difficile. C'est ce qu'a connu le centre de documentation d'Orano Mining. Dans le SIGB PMB, le manque de formalisation des pratiques d'indexation a conduit à la confusion des métadonnées. L'outil doit aujourd'hui faire l'objet d'une véritable « remédiation ». Les données doivent être reprises et les pratiques doivent être redéfinies. Le catalogue doit être adapté aux besoins actuels, et sa communication doit être presque entièrement reconstruite pour rétablir le lien entre les collections et les utilisateurs *[Entretien Documentaliste_Orano]*. Or, on peut attribuer cette hétérogénéité des données au manque d'expertise documentaire des premières personnes qui ont été chargées de la documentation externe. Pour autant, la connaissance de la discipline scientifique permet de mieux comprendre l'expérience utilisateur et les besoins métiers, ce qui peut aussi aboutir à une médiation plus efficace dans les choix des outils ou dans la veille documentaire. Mais d'un autre côté, l'expertise documentaire garantit la traçabilité des données et la connaissance de l'univers documentaire et de ses enjeux.

L'opposition entre expert de l'industrie et expert de la documentation paraît donc trop facile. Le profil le plus utile n'est pas nécessairement celui qui posséderait seul les deux expertises. Il est surtout celui qui peut organiser leur coopération. Au BRGM, la validation par des experts scientifiques conserve une place importante. Chez Orano Mining, les projets peuvent aussi demander une expertise géologique par moments, tandis que les documentalistes apportent une vision d'ensemble des référentiels et des bonnes pratiques documentaires. La médiation repose donc sur une complémentarité entre les experts des métiers – dont certains pourraient travailler dans la documentation comme cela a été le cas au BRGM comme à Orano, et l'expertise professionnelle des documentalistes. A partir du terrain étudié, on constate que la proximité avec les experts du métier est moins appuyée. Mais la particularité des centres de documentation d'entreprise, évoluant souvent des domaines scientifiques très pointu, rend l'expertise métier d'autant plus importante que le

(cc) BY-NC-ND

documentaliste n'est parfois pas à même de juger de la pertinence de tel ou tel document. C'est pour cette raison que le centre de documentation d'Orano Mining n'effectue pas de veille et la laisse à la main des ingénieurs. De ce point de vue-là, nous nous éloignons du modèle des bibliothèques de l'enseignement supérieur étudiées dans le corpus : ces dernières ont en effet davantage de liberté face aux usagers, qui n'ont pas toujours autant de poids dans les décisions prises à la bibliothèque *[Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]*.

D. La science ouverte, une valeur ajoutée pour l'entreprise ?

La science ouverte peut, elle, constituer à sa manière un modèle de médiation pour les centres de documentation d'entreprise. La logique d'ouverture des connaissances occupe une place structurante dans les universités et les organismes publics de recherche. Comme nous l'avons vu plus haut, elle entre cependant en tension avec la propriété industrielle, le secret des affaires et la cybersécurité.

L'apport principal des bibliothèques de l'enseignement supérieur dans la méthode qu'elle apporte à l'ouverture des données. Quand on regarde l'implication des bibliothèques universitaires dans la science ouverte sur les portails documentaires, on comprend que ces structures cherchent à organiser les circuits de dépôt des thèses et articles, et proposent un accompagnement à la publication de la documentation scientifique à travers des sessions personnalisées ou des fiches pratiques. Un centre de documentation d'entreprise pourrait reprendre ces méthodes sur un périmètre plus restreint. Bien sûr, il ne s'agirait pas de rendre publics tous les résultats de la R&D, mais d'identifier ce qui peut ou non circuler, de promouvoir l'intérêt de la publication et de conserver sa trace. La science ouverte devient comme une politique de diffusion externe qui est maîtrisée par le service de documentation, qui peut être épaulée par les métiers de data management et de protection de l'information. Cette activité n'est pas déjà totalement étrangère au monde industriel. En effet, une entreprise peut produire des articles, participer à des thèses ou à des colloques destinés à être partagés. Le corpus HAL que nous avons constitué pour ce mémoire fait d'ailleurs apparaître des documents où l'entreprise Orano se place en tant qu'auteur, comme pour d'autres groupes industriels.

L'étude de Markus Simeth et Julio Raffo[72] nous donne une première idée du rôle de l'ouverture des données dans les entreprises. Elle porte sur 2 512 entreprises françaises qui réalisent de la R&D dans différents secteurs industriels. Parmi elles, on compte notamment les entreprises ABB, Bayer, Daimler, IBM, Nestlé, Novartis, SAP et Siemens. Les auteurs montrent que les publications d'entreprise ne concernent pas seulement les biotechnologies ou la pharmacie, mais qu'elles apparaissent dans presque tous les secteurs étudiés. Elle souligne aussi que les entreprises publient davantage lorsque l'accès aux connaissances scientifiques issues du monde académique est important pour leur activité. Les auteurs concluent leur réflexion sur un élément important à souligner : pour accéder plus

[72] SIMETH, Markus et RAFFO, Julio D. « What makes companies pursue an Open Science strategy? ». Research Policy [en ligne]. 2013, vol. 42, no 9, p. 1531-1543. DOI 10.1016/j.respol.2013.05.007. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.1016/j.respol.2013.05.007 [Consulté le 24 août 2026].

(cc) BY-NC-ND

durablement à une communauté scientifique, l'entreprise gagne beaucoup à rendre visibles certaines de ses contributions en recherche scientifique.

Nous pouvons prendre comme autre exemple l'étude de Simcha Jong et Kremena Slavova qui insiste sur la valeur économique de l'ouverture et l'échange des données[73]. Cet article s'appuie sur 160 entreprises britanniques de biotechnologie observées entre 1998 et 2009. Les auteurs y observent que les entreprises qui publient des travaux scientifiques reconnus et qui collaborent avec des chercheurs universitaires réussissent à développer davantage de nouveaux produits. Certes, on ne peut pas transposer directement ce résultat au secteur minier d'Orano Mining, par exemple, car le terrain étudié est celui des biotechnologies. Il témoigne cependant que la publication peut soutenir la capacité d'une entreprise à utiliser des connaissances scientifiques extérieures pour développer son économie.

Par ailleurs, ces résultats donnent une valeur ajoutée concrète au centre de documentation d'entreprise, et pourrait permettre d'appuyer sa légitimité en démontrant sa contribution à l'économie de l'entreprise. En effet, si le service devient responsable des productions scientifiques que l'entreprise a décidé de rendre publiques, le service devient responsable de la cohérence des ressources scientifiques publiques. Ce travail améliore donc la visibilité scientifique de l'entreprise, mais aussi celle du centre de documentation.

Cette activité demande toutefois une politique de protection des données déjà bien définie et qui puisse éviter deux dangers : le premier serait une ouverture trop large, qui exposerait des connaissances sensibles. Le second serait une fermeture excessive qui empêcherait de valoriser des travaux dont le contenu est publiable.

Ainsi, la science ouverte n'est pas un modèle à reproduire intégralement dans l'entreprise, à cause de la protection des données qui y est primordiale. Mais elle offre plutôt un ensemble de méthodes issues des bibliothèques de l'enseignement supérieur, comme l'accompagnement au dépôt. Pour le centre de documentation, la valeur ajoutée est double : le service facilite l'accès des équipes aux connaissances externes, et il rend mieux visibles les productions que l'entreprise a choisi de diffuser, en l'inscrivant un peu davantage dans le paysage de la recherche scientifique. Cette ouverture donne une place très concrète à la médiation documentaire dans le centre de documentation, qui doit encourager la publication et accompagner au dépôt. Elle montre aussi que la légitimité d'un centre de documentation peut aussi s'acquérir en élargissant la circulation de l'information. Le documentaliste fait ainsi exister son rôle de médiateur puisqu'il s'impose comme un intermédiaire entre les connaissances externes et le savoir interne à l'entreprise.

[73] JONG, Simcha et SLAVOVA, Kremena. « When publications lead to products: The open science conundrum in new product development ». Research Policy [en ligne]. 2014, vol. 43, no 4, p. 645-654. DOI 10.1016/j.respol.2013.12.009. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.1016/j.respol.2013.12.009 [Consulté le 24 août 2026].

(cc) BY-NC-ND

CONCLUSION

Ce mémoire est parti d'un constat réalisé au sein du centre de documentation d'Orano Mining. Comparées aux pratiques observées dans les bibliothèques universitaires, les actions de médiation y semblaient moins nombreuses et moins visibles. La comparaison menée entre les bibliothèques de l'enseignement supérieur, les organismes publics de recherche et les centres de documentation d'entreprise permet de nuancer cette première impression. Malgré la diversité de leurs missions, de leurs publics et de leurs statuts, les professionnels partagent un même objectif de médiation : faciliter la rencontre entre un usager et une information pertinente. La médiation est donc un socle commun aux métiers de la documentation. En revanche, ses modalités et ses degrés d'application varient fortement selon le contexte dans lequel cette médiation s'exerce. C'est ici que les logiques organisationnelles prennent toute leur importance. Un centre de documentation et une bibliothèque n'agissent jamais indépendamment de la structure à laquelle ils sont rattachés. Et de cette structure dépendent ses priorités, ses moyens et son degré d'autonomie qui viennent influencer directement les possibilités de médiation. Cette étude nous permet ainsi de nuancer l'hypothèse initiale d'une médiation moins développée en entreprise. Nous pouvons plutôt affirmer que la médiation exercée en entreprise est en réalité un type de médiation peu visible à cause de la place du numérique et des outils documentaires, ou encore du manque de reconnaissance accordée par la hiérarchie. Le principal enjeu semble donc être davantage la reconnaissance de la médiation et des missions du centre de documentation en général, que l'existence de cette médiation. Le modèle offert par les autres types de structures que nous avons pu étudier nous permet cependant de voir en elles quelques inspirations qui peuvent s'appliquer en entreprise pour donner de la visibilité et un nouveau souffle à la médiation dans les centres de documentation, en adaptant toutefois ces pratiques à l'organisation de l'entreprise.

Ce mémoire ouvre plusieurs pistes de réflexion. La première concerne l'intermédiation à l'heure du numérique et de l'intelligence artificielle. Nous avons montré en effet que le développement des outils numériques ne fait pas disparaître le rôle du documentaliste-médiateur, mais transforme sa manière d'intervenir. Cette évolution pourrait être complétée par une étude à part afin de mieux comprendre la place du professionnel de la documentation face aux moteurs de recherche et aux outils d'intelligence artificielle. La science ouverte en entreprise constitue une autre piste intéressante qui pourrait être étudiée dans un travail à part. Ce mémoire a montré qu'elle ne peut pas être appliquée de la même manière dans le monde universitaire et dans le monde industriel, notamment en raison de la protection des informations stratégiques. Elle peut cependant offrir de nouvelles possibilités aux services documentaires, par exemple dans l'accompagnement et la valorisation des productions scientifiques que l'entreprise choisit de rendre publiques. Il serait intéressant d'élargir le terrain d'étude pour confronter ces idées à la réalité des pratiques actuelles des entreprises concernant l'ouverture des données. Enfin il serait intéressant de confronter la conclusion de cette étude à un ensemble plus large et hétérogène de centres de documentation d'entreprise.

(cc) BY-NC-ND

Ce travail pourrait permettre entre autres de répondre à cette question apparue au cours de nos recherches, et à laquelle nous ne pouvons actuellement répondre en raison du périmètre du terrain : les formes de médiation dépendent-elles surtout du caractère public ou privé de l'organisation, ou davantage de la place et de la reconnaissance accordées au service documentaire ?

Car la médiation n'est pas absente des centres de documentation d'entreprise. Elle y prend des formes particulières, qui sont plus étroitement liées aux outils, aux objectifs stratégiques de l'organisation et aux règles de circulation de l'information. Son principal enjeu semble d'être identifiée et reconnue comme une fonction à part entière du service documentaire. Dans un environnement où l'accès à l'information paraît toujours plus immédiat, le rôle de médiateur du documentaliste ne disparaît donc pas : il se transforme pour continuer à créer les conditions nécessaires pour garantir une relation entre public et information.

(cc) BY-NC-ND

SOURCES

CORPUS 1 : « BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRES ET D'ECOLE »

- ***Enquêtes nationales et données statistiques***

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (eSGBU) [en ligne]. Données disponibles pour plusieurs années : budgets consacrés à la médiation, nombre d'actions de médiation, effectifs, activités et moyens des bibliothèques universitaires. Disponible à l'adresse : https://esgbu.esr.gouv.fr/editorials/list (consulté le 23 août 2026).

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. « Les bibliothèques universitaires ». Dans : L'état de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation en France, n°19 [en ligne]. Paris : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2025. Disponible à l'adresse : https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/FR/T618/les_bibliotheques_universitaires/?utm_source=chatgpt.com (consulté le 23 août 2026).

RÉSEAU RENATIS. Étude sur les « acteurs de l'IST » dans l'enseignement supérieur et la recherche, visualisation des résultats avec Lodex opérée par CNRS-Inist. LODEX – Infrastructure ISTEX, 2025. Disponible à l'adresse : https://lodex.istex.fr/instance/reseau-renatis2/graph/hXEA (consulté le 23 août 2026).

- ***Chartes documentaires***

INSTITUT D'ETUDES POLITIQUES DE PARIS. Charte documentaire [document PDF en ligne]. Paris : Sciences Po, 2016. Fichier : charte-documentaire_sciences_po.pdf. Disponible à l'adresse : https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdfs/charte-documentaire.pdf (consulté le 23 août 2026).

ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE. Charte documentaire – Bibliothèque [en ligne]. Lausanne : EPFL, sans mention de date. Disponible à l'adresse :

(cc) BY-NC-ND

https://www.epfl.ch/campus/library/fr/a-propos/charte-documentaire/ (consulté le 23 août 2026).

UNIVERSITÉ JEAN MONNET SAINT-ÉTIENNE. Charte documentaire 2021-2025 [document PDF en ligne]. Saint-Étienne : Université Jean Monnet, 2021. Fichier : Charte 2021_2025_VF.pdf. Disponible à l'adresse : https://scd.univ-st-etienne.fr/fr/une-equipe-a-votre-service/charte-documentaire.html (consulté le 23 août 2026).

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHÈQUES (ENSSIB). Charte documentaire de l'Enssib [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2026. 10 p. Document validé en commission documentaire le 25 février 2026. Disponible à l'adresse : https://www.enssib.fr/sites/enssib.fr/files/inline-files/Charte-documentaire-Enssib-2026.pdf. (consulté le 23 août 2026).

- ***Des exemples d'actions de médiation dans les rapports d'activités***

SORBONNE UNIVERSITÉ. Rapport d'activité [document PDF]. Paris : Sorbonne Université, 2023 à 2025. Disponibles à l'adresse : https://www.pantheonsorbonne.fr/universite/presentation/rapports-dactivite (consulté le 23 août 2026).

UNIVERSITÉ DE LILLE, SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION. Rapport d'activité 2024 [document PDF]. Lille : Université de Lille, 2024. Fichier : RA_SCD2025_Lille.pdf. (consulté le 23 août 2026).

INSTITUT NATIONAL DES SCIENCES APPLIQUÉES DE TOULOUSE, BIBLIOTHÈQUE. Rapport d'activité 2023 [document PDF]. Toulouse : INSA Toulouse, 2023. Fichier : RA_BIB_2023_INSA Toulouse.pdf. Disponible à l'adresse : https://www.insa-toulouse.fr/rapport-dactivite-annee-2023/ (consulté le 23 août 2026).

UNIVERSITÉ CLAUDE BERNARD LYON 1, BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE. Rapport d'activité 2024 [document PDF]. Villeurbanne : Université Claude Bernard Lyon 1, 2024. Fichier : RA BU Lyon 1 2024.pdf. Disponible à l'adresse : https://portaildoc.univ-lyon1.fr/bibliotheques/les-bu-lyon-1/rapport-dactivite (consulté le 23 août 2026).

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DES LANGUES ET CIVILISATIONS (BULAC). Feuille de route 2025 [en ligne]. 2025. Disponible à l'adresse :

(cc) BY-NC-ND

https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/73528-feuille-de-route-2025.pdf (consulté le 23 août 2026).

- ***Soutien à la recherche et médiation : ce que nous révèlent les portails documentaires***

UNIVERSITÉ CLAUDE BERNARD LYON 1, BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE. Portail de la bibliothèque [page web]. Villeurbanne : Université Claude Bernard Lyon 1. Disponible à l'adresse : https://portaildoc.univ-lyon1.fr/. (consulté le 23 août 2026).

ÉCOLE NORMALE SUPÉRIEURE – Portail de la bibliothèque [page web]. Paris : ENS-PSL. Disponible à l'adresse : https://bib.ens.psl.eu/ (consulté le 23 août 2026).

ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE. Portail de la bibliothèque [page web]. Lausanne : EPFL. Disponible à l'adresse : https://www.epfl.ch/campus/library/fr/ (consulté le 23 août 2026).

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. Le service Études et recherche [page web]. Paris : Bibliothèque publique d'information – Centre Pompidou. Disponible à l'adresse : https://pro.bpi.fr/missions-nationales-bpi/etudes-et-recherche/https://pro.bpi.fr/missions-nationales-bpi/etudes-et-recherche/ (consulté le 23 août 2026).

⇨ La Bibliothèque Publique d'Information n'est pas une bibliothèque universitaire. Cependant, sa place de précurseur en innovation et en recherche professionnelle sur les thèmes des bibliothèques et du soutien à la recherche en fait un précieux élément d'étude.

- ***Compétences métiers***

UNIVERSITÉ DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES. Fiche de poste : Documentaliste chargé€ d'appui à la recherche et à la science ouverte – Service commun de la documentation (SCD) [Niveau Bac+5 (Master)]. Disponible à l'adresse : https://fr.indeed.com/viewjob?jk=faf9cd7d88029e87 (consulté le 23 août 2026).

UNIVERSITÉ D'AVIGNON. Fiche de poste : Bibliothécaire documentaliste – Bibliothèque universitaire [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

(cc) BY-NC-ND

UNIVERSITÉ DE LIMOGES. Fiche de poste : Bibliothécaire documentaliste – Service commun de la documentation (SCD) [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

UNIVERSITÉ DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES. Fiche de poste : Médiateur documentaire [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

SCIENCES PO. Fiche de poste : Documentaliste [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

ADBS. Euroréférentiel I&D : référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et de la documentation. Paris : ADBS, 1999. 73 p. Disponible à l'adresse : https://adbs.fr. (consulté le 23 août 2026).

FRANCE TRAVAIL. Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME 4.0) : K1601 – Gestion de l'information et de la documentation. Disponible à l'adresse : https://candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/K1601/documentaliste (consulté le 23 août 2026).

France Compétences. Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) – Certifications relevant de la gestion de l'information et de la documentation. Disponible à l'adresse : https://www.francecompetences.fr/recherche-resultats/?active=1&pageType=certification&search=&types=certification&utm (consulté le 23 août 2026).

ADBU. RECIF – Référentiel de compétences informationnelles. Disponible à l'adresse : https://adbu.fr/referentiels/recif?utm. (consulté le 23 août 2026).

ADBS. Glossaire de l'information-documentation. Disponible à l'adresse : https://adbs.fr/reseau/groupes/gt-animateurs/glossaire-adbs?utm (consulté le 23 août 2026).

(cc) BY-NC-ND

CORPUS 2 : « CENTRES DE DOCUMENTATION D'ENTREPRISE »

- ***Médiation documentaire et politique documentaire***

ORANO MINING. Charte documentaire. [Document interne au format DOCX]. 2023.

ORANO MINING. Guide d'acquisition. [Document interne au format DOCX]. 2023.

ORANO MINING. Guide de désherbage. [Document interne au format DOCX]. 2023.

ORANO MINING. Guide d'évaluation. [Document interne au format DOCX]. 2023.

ORANO MINING. Abonnements aux normes et informations publiques. Version 0.1, réf. IDF-DT-010412. [Document interne au format PDF]. 2024.

ORANO PROJETS. Recherche et ressources documentaires. [Document interne au format PDF]. 2024.

- ***Actions de médiation***

ORANO MINING. Chasse au trésor à Bessines. [Article intranet]. 2025.

ORANO MINING. Enquête sur l'utilisation de la documentation publique. [Rapport d'enquête interne au format PDF]. 2026.

- ***Advocacy et communication interne***

ORANO PROJETS. Présentation des activités du centre de documentation OP. 2023.

- ***Définition du rôle et du positionnement de la structure documentaire***

FILAUVERNHAT. « Focus sur "La Lir@irie", le centre de documentation de Michelin ! » Filauvernhat [en ligne]. 2019. Disponible à l'adresse : https://filauvernhat.wordpress.com/2019/11/05/focus-sur-la-liririe-le-centre-de-documentation-de-michelin/ (consulté le 23 août 2026).

(cc) BY-NC-ND

ORANO MINING. Note d'organisation de la DTD – BU Mines. Réf. OR MN DTD GEN 1 R1. [Document interne au format PDF]. 2021.

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE. « Airbus France. Centre de documentation. Toulouse ». Catalogue collectif de France — Répertoire des bibliothèques et des fonds documentaires [en ligne]. Notice mise à jour le 29 avril 2019. Disponible à l'adresse : https://ccfr.bnf.fr/portailccfr/ark:/16871/0029480 (consulté le 23 août 2026).

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE. « Technocentre Renault. Centre d'information documentaire. Guyancourt, Yvelines ». Catalogue collectif de France — Répertoire des bibliothèques et des fonds documentaires [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://ccfr.bnf.fr/portailccfr/ark:/16871/00210232 (consulté le 23 août 2026).

ORANO MINING. Gestion de la documentation Mine. Version 0.1, réf. IDF-DT-010891. [Document interne au format DOCM]. 2025.

ORANO MINING. Documentation d'Orano Mining : rôles et activités. [Document interne au format PDF]. 2025.

- ***Compétences et métiers de la documentation***

ORANO MINING. Fiche de poste : Bibliothécaire et documentaliste (contrat d'apprentissage). 2025. Indisponible, offre retirée du Web.

ORANO. Fiche de poste : Documentaliste scientifique [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

ONERA. Fiche de poste : Ingénieur documentaliste / Chargé de l'information scientifique et technique [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

(cc) BY-NC-ND

AUTRES SOURCES

BRGM. Fiche de poste : Ingénieur documentaliste / Chargé de l'information scientifique et technique [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

CEA GRENOBLE. Fiche de poste : Ingénieur documentaliste / Chargé de l'information scientifique et technique [Niveau Bac+5 (Master)]. Indisponible, offre retirée du Web.

COMMISSARIAT À L'ÉNERGIE ATOMIQUE ET AUX ÉNERGIES ALTERNATIVES (CEA). Charte du CEA pour une science ouverte [en ligne]. Mai 2021. 4 p. Disponible à l'adresse : https://www.cea.fr/chercheurs/Documents/information-scientifique/Charte-science-ouverte-CEA.pdf (consulté le 26 août 2026).

COMMISSARIAT À L'ÉNERGIE ATOMIQUE ET AUX ÉNERGIES ALTERNATIVES, CENTRE DE CADARACHE. Présentation de la bibliothèque. Saint-Paul-lez-Durance : CEA Cadarache, 2026.

(cc) BY-NC-ND

BIBLIOGRAPHIE

- ***Médiation***

ACCART, Jean-Philippe. « L'évolution des rôles à l'ère du numérique : utilisateur versus professionnel de l'information ». In : La médiation à l'heure du numérique. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2016, p. 57-75. DOI : 10.3917/elec.accar.2016.01.0057.

ACCART, Jean-Philippe. La médiation à l'heure du numérique [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2016. ISBN 978-2-7654-1505-3. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/la-mediation-a-l-heure-du-numerique--9782765415053 (consulté le 3 octobre 2025).

ACCART, Jean-Philippe et RÉTHY, Marie-Pierre. Le métier de documentaliste. 3e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0961-8.

ACCART, Jean-Philippe. « La technologie au service de la médiation en ligne ». In : La médiation à l'heure du numérique. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2016, p. 123-142. DOI : 10.3917/elec.accar.2016.01.0123.

BOUCHEREAU, Aymeric et ROXIN, Ioan. « Objets connectés pour la médiation de savoirs : modèle données, représentations, interactions ». Information et stratégie. 2021, p. 37-48.

BROUDOUX, Évelyne, CHARTRON, Ghislaine et EPRON, Benoît (dir.). Information et intelligence artificielle : opportunités et risques. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur, 2025. Information & stratégie. ISBN 978-2-8073-6987-0.

CALENGE, Bertrand. Les bibliothèques et la médiation des connaissances [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015. ISBN 978-2-7654-1465-0. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/les-bibliotheques-et-la-mediation-des-connaissance--9782765414650 (consulté le 4 octobre 2025).

CHOURROT, Olivier. « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF) [en ligne]. 2007, no 6, p. 67-71. ISSN 1292-8399. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001 (consulté le 14 octobre 2025).

COUZINET, Viviane. « Dispositifs documentaires : strates de médiations et circulation des connaissances ». Sciences de la société [en ligne]. 2021, no 107. DOI : 10.4000/sds.13010. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/sds.13010 (consulté le 23 août 2026).

DAVALLON, Jean. « La médiation : la communication en procès ? ». MEI. Médiation et information. 2003, no 19, p. 37-59.

DESCHAMPS, Jacqueline. La médiation : un concept pour les sciences de l'information et de la communication. ISTE Éditions, 2018.

(cc) BY-NC-ND

FABRE, Isabelle et GARDIÈS, Cécile. « La médiation documentaire ». In : LIQUÈTE, Vincent (dir.). Médiations. Paris : CNRS Éditions, coll. « Les essentiels d'Hermès », 2010, p. 121-139.

FLEURY, Danièle. « Services aux publics : accueil et médiation ». LibGuides [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, [sans date]. Disponible à l'adresse : https://enssib.libguides.com/c.php?g=675325&p=4829892 (consulté le 14 avril 2026).

FUZEAU, Pierre, GUERRE, Louise et JOST, Clémence. La boîte à outils du documentaliste [en ligne]. Paris : Serda édition-IDP, 2023. Archimag, hors-série no 75. 52 p. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/magazine-archimag-2024-hs75 (consulté le 14 octobre 2025).

GALAUP, Xavier (dir.). Développer la médiation documentaire numérique. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. La Boîte à outils, no 25. ISBN 978-2-910227-99-9.

LETURCQ, Sandrine. Les médiateurs en bibliothèque. Villeurbanne : Éditions de l'Enssib, 1999. ISBN 978-2-910227-24-1.

LIQUÈTE, Vincent, FABRE, Isabelle et GARDIÈS, Cécile. « Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? ». Les Enjeux de l'information et de la communication. 2010, vol. 2010, no 2, p. 43-57. DOI : 10.3917/enic.hs02.0300.

LIQUÈTE, Vincent (dir.). Médiations [en ligne]. Paris : CNRS Éditions, 2010. Les essentiels d'Hermès. ISBN 978-2-271-12187-5. Disponible à l'adresse : https://books.openedition.org/editionscnrs/14712 (consulté le 17 novembre 2025).

MARCEROU-RAMEL, Nathalie (dir.). Les métiers des bibliothèques [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017. 208 p. ISBN 978-2-7654-1526-8. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/les-metiers-des-bibliotheques--9782765415268 (consulté le 3 octobre 2025).

MIRIBEL, Marielle de. « La place de la médiation dans les missions d'une bibliothèque ». In : Accueillir les publics : comprendre et agir. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2013, p. 24-35. DOI : 10.3917/elec.miri.2013.01.0024.

MOISON, Philippe. « Le service Questions ? Réponses ! de l'ENSSIB ». In : NGUYEN, Claire (dir.). Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010. DOI : 10.4000/books.pressesenssib.211.

THOMAS, Francine. « Sandrine Leturcq, Les médiateurs en bibliothèque » [compte rendu]. Bulletin des bibliothèques de France (BBF) [en ligne]. 1999, no 5, p. 114. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-05-0114-010 (consulté le 30 octobre 2025).

TEXIER, Bruno. « Protection des données en entreprise : quelle stratégie à l'ère de l'IA ? ». Archimag [en ligne]. 2025, no 381, p. 12-15. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/magazine-archimag-2025-1 (consulté le 14 octobre 2025).

(cc) BY-NC-ND

- ***Métiers de la documentation***

AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (ABES). « La formation en bibliothèque : espaces de médiation, nouvelles perspectives ». Arabesques [en ligne]. 2016, no 81. Disponible à l'adresse : https://abes.fr/publications/revue-arabesques/arabesques-81/ (consulté le 14 avril 2026).

AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (ABES). « Des bibliothèques au service des chercheurs ». Arabesques [en ligne]. 2019, no 95. Disponible à l'adresse : https://abes.fr/publications/revue-arabesques/arabesques-95/ (consulté le 14 avril 2026).

ARCHIMAG. « Des bibliothèques universitaires entre reprofilage des postes, décrochage des moyens et production de données » [en ligne]. 27 juin 2023. Disponible à l'adresse : https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2023/06/27/bibliotheques-universitaires-reprofilage-postes-decrochage-moyens (consulté le 14 avril 2026).

ARCHIMAG. « Enquête sur les bibliothèques universitaires et de recherche » [en ligne]. 14 janvier 2019. Disponible à l'adresse : https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2019/01/14/enquete-bibliotheques-universitaires-recherche (consulté le 14 avril 2026).

ARCHIMAG. Bibliothécaires, documentalistes et archivistes : où en est la convergence ? [en ligne]. Archimag. 2024, no 378. 48 p. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/magazine-archimag-2024-8 (consulté le 14 octobre 2025).

BACHER-EYROI, Karine, DE LAVENNE, Vincent, DELEMONTEZ-SAGE, Renaud, GÉROUDET, Madeleine et MOALIC, Anthony. Enquête sur l'organisation des services à la recherche en bibliothèque [en ligne]. Paris : ADBU, 2024. 51 p. Disponible à l'adresse : https://normandie-univ.hal.science/hal-04493313 (consulté le 14 avril 2026).

BARBICHE, Jean-Marie, BOUILLARD, Léna, BACHER-EYROI, Karine, BORDA, Xavier, CHAMBRIAL, Cristina et RICHÉ, Delphine. Enquête sur l'implication des structures documentaires dans l'accompagnement sur les données de recherche [en ligne]. Paris : ADBU, 2025. Disponible à l'adresse : https://hal.science/hal-05221870 (consulté le 14 avril 2026).

LANQUE, Michel. Management de projets documentaires : conception et modernisation [en ligne]. Paris : Lavoisier, 2015. ISBN 978-2-7462-4676-8. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/management-de-projets-documentaires--9782746246768 (consulté le 29 septembre 2025).

TOUITOU, Cécile. « Entre expertise et médiation : quel modèle organisationnel pour les bibliothèques universitaires ? » Bulletin des bibliothèques de France (BBF) [en ligne]. 15 octobre 2025. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/entre-expertise-et-mediation-quel-modele-organisationnel-pour-les-bibliotheques-universitaires_73710 (consulté le 14 avril 2026).

(cc) BY-NC-ND

- ***Centres de documentation d'entreprise et organisations***

ALBERTO, Tony et COMBEMALE, Pascal. Comprendre l'entreprise : théorie, gestion, relations sociales. 5e éd. [en ligne]. Paris : Armand Colin, 2010. ISBN 978-2-200-24999-1. Disponible à l'adresse : https://unr-ra-scholarvox-com.docelec.enssib.fr/catalog/book/docid/88819593 (consulté le 28 octobre 2025).

ARD, Constance. Corporate Libraries: Basic Principles in a Changing Landscape. London : Ark Group, 2014. 120 p. ISBN 978-1-78358-103-5.

BARTHET, Émilie. « Identité et positionnement des bibliothèques de l'enseignement supérieur : "Savoir qui l'on est, puis le dire" ». In : ACCART, Jean-Philippe (dir.). Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018, p. 135-146 [en ligne]. DOI : 10.4000/books.pressesenssib.11812. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.11812 (consulté le 23 août 2026).

CROZIER, Michel et FRIEDBERG, Erhard. L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective. Paris : Éditions du Seuil, 1977. 436 p. Sociologie politique. ISBN 978-2-02-004677-0.

DAVENPORT, Thomas H. et PRUSAK, Laurence. « Blow up the corporate library ». International Journal of Information Management. 1993, vol. 13, no 6, p. 405-412. DOI : 10.1016/0268-4012(93)90057-B.

DELOR, Stéphanie. Informatisation d'une bibliothèque d'entreprise : l'exemple de la bibliothèque-documentation du Groupe de recherche Servier. Mémoire. Paris : Institut d'études politiques de Paris, 1994.

DETLOR, Brian. « Leveraging the corporate library through Web user training ». Library Management. 1999, vol. 20, no 7, p. 393-400. DOI : 10.1108/01435129910285163.

FABRE, Isabelle et GARDIÈS, Cécile. « Expected usage and perceived usage, photography as a methodological tool: the case of a learning centre in France ». In : Libraries in the Digital Age (LIDA) [communication en congrès]. Zadar, Croatie, juin 2014 [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://hal.science/hal-01120466 (consulté le 23 août 2026).

EDGAR, Sue. « Is the bell tolling for the death of the Corporate Information Unit? Can Google really fill the gap? Has turning east accelerated the demise? ». Business Information Review. 2009, vol. 26, no 3, p. 201-204. DOI : 10.1177/0266382109341320.

HALL, Hazel et JONES, Alyn M. « Show off the corporate library ». International Journal of Information Management. 2000, vol. 20, no 2, p. 121-130. DOI : 10.1016/S0268-4012(99)00060-2.

HOUSEWRIGHT, Ross. « Themes of Change in Corporate Libraries: Considerations for Academic Libraries ». portal: Libraries and the Academy. 2009, vol. 9, no 2, p. 253-271. DOI : 10.1353/pla.0.0048.

KELSEY, Sigrid E. et PORTER, Marjorie J. (dir.). Best Practices for Corporate Libraries. Santa Barbara : Libraries Unlimited, 2011. ISBN 978-1-59884-737-6.

(cc) BY-NC-ND

LETROUIT, Carole, CACHARD, Pierre-Yves, DUPUIS, Monique et FROMENT, Bernard. La place des bibliothèques universitaires dans le développement de la science ouverte [en ligne]. Rapport IGÉSR no 2021-022. Paris : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, février 2021. Disponible à l'adresse : https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/la-place-des-bibliotheques-universitaires-dans-le-developpement-de-la-science-ouverte-47671 (consulté le 14 avril 2026).

MATARAZZO, James M. et PEARLSTEIN, Toby. Special Libraries: A Survival Guide. Santa Barbara (Calif.) : Libraries Unlimited, 2013. 192 p. ISBN 978-1-61069-267-0.

MATARAZZO, James M. et PEARLSTEIN, Toby. « Corporate Libraries: A Confluence of Forces Pressing on their Future ». Journal of Library and Information Sciences [en ligne]. 2014, vol. 2, no 1, p. 1-7. Disponible à l'adresse : https://jlis.thebrpi.org/journals/jlis/Vol_2_No_1_March_2014/1.pdf (consulté le 23 août 2026).

MIDDLETON, Michael. « Beyond the corporate library: information management in organisations ». In : FERGUSON, Stuart (dir.). Libraries in the Twenty-First Century. Oxford : Woodhead Publishing, 2007, p. 181-201. ISBN 978-1-876938-43-7.

MOALIC, Anthony, BACHER-EYROI, Karine, DE LAVENNE, Vincent, DELEMONTEZ-SAGE, Renaud et GÉROUDET, Marie-Madeleine. Données de l'enquête ADBU sur l'organisation des services à la recherche en bibliothèque [jeu de données en ligne]. Recherche Data Gouv, 8 mars 2024. DOI : 10.57745/H0SJFS. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.57745/H0SJFS (consulté le 14 avril 2026).

- ***Gouvernance de l'information, veille, droit et intelligence économique***

DALBAN-PILON, Manon. « De la gestion à la gouvernance de l'information interne dans les organisations publiques : acteurs et stratégies ». Communication & management. 2022, vol. 19, no 2, p. 45-58. DOI : 10.3917/comma.192.0045.

D'HENNEZEL, Claire. « Culture informationnelle collaborative et intelligence économique ». Communication et organisation [en ligne]. 2017, no 51, p. 175-194. DOI : 10.4000/communicationorganisation.5591. Disponible à l'adresse : https://journals.openedition.org/communicationorganisation/5591 (consulté le 23 août 2026).

FRANCE. Code de commerce. Article L. 151-1 : De l'information protégée [en ligne]. Version en vigueur depuis le 1er août 2018. Paris : Légifrance. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000037266551 (consulté le 23 août 2026).

FRANCE. Code de l'éducation. Partie réglementaire, livre VII, titre Ier, chapitre IV, section 4 : Les bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs (articles D. 714-28 à D. 714-40) [en ligne]. Légifrance. Disponible à l'adresse :

(cc) BY-NC-ND

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000027866275 (consulté le 23 août 2026).

GUILLAUME-HOFNUNG, Michèle. La médiation. Paris : Presses universitaires de France, 1995.

INSTITUT NATIONAL DE LA PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE (INPI). Les étapes clés du dépôt d'une demande de brevet [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.inpi.fr/realiser-demarches/propriete-intellectuelle/etapes-cles-du-depot-dune-demande-de-brevet (consulté le 23 août 2026).

MONINO, Jean-Louis. « L'information au cœur de l'intelligence économique stratégique ». Marché et organisations [en ligne]. 2013, vol. 2, no 18, p. 25-39. DOI : 10.3917/maorg.018.0025. Disponible à l'adresse : https://shs.cairn.info/revue-marche-et-organisations-2013-2-page-25 (consulté le 23 août 2026).

RICHARDOT, Bruno. « Intelligence économique et management stratégique ; Intelligence économique et problèmes décisionnels ; Intelligence économique et knowledge management ; Outils et efficacité d'un système de veille » [compte rendu]. Documentaliste-Sciences de l'Information. 2013, vol. 50, no 2, p. VIII. DOI : 10.3917/docsi.502.0070h.

UNESCO. Recommandation de l'UNESCO sur une science ouverte [en ligne]. Paris : UNESCO, 2021. DOI : 10.54677/MNMH8546. Disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379949_fre (consulté le 23 août 2026).

- ***Advocacy***

BATS, Raphaëlle. « Planifier, organiser, mesurer : faire un plan de communication pour une bibliothèque ». In : VIDAL, Jean-Marc (dir.). Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012, p. 30-37 [en ligne]. DOI : 10.4000/books.pressesenssib.606. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.606 (consulté le 23 août 2026).

CLOT, Nathalie et TACHEAU, Olivier. « Agir pour communiquer : le cas de la BU d'Angers (BUA) ». In : VIDAL, Jean-Marc (dir.). Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012, p. 46-59 [en ligne]. DOI : 10.4000/books.pressesenssib.608. Disponible à l'adresse : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.608 (consulté le 23 août 2026).

MERLE, Antony. L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ? [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2012. 69 p. Disponible à l'adresse : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60366-l-advocacy-des-bibliotheques.pdf (consulté le 23 août 2026).

PASQUIGNON, Anne. « Bibliothèques en débat : "Les métiers des bibliothèques" : Bibliothèque nationale de France, 13 mars 2018 ». Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2018, no 16. ISSN 1292-8399. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliotheques-en-debat-les-metiers-des-bibliotheques_68697 (consulté le 23 août 2026).

(cc) BY-NC-ND

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : TABLEAU DE SYNTHESE COMPARATIVE DES ENTRETIENS 87

ANNEXE 2 : MOYENNE DES PRODUCTIONS SCIENTIFIQUES RECENSEES SUR LA PLATEFORME HAL 92

ANNEXE 3 : UN EXEMPLE D'EXPOSITION AU CENTRE DE DOCUMENTATION D'ORANO MINING 94

ANNEXE 4 : CARTOGRAPHIE DES SERVICES AUX CHERCHEURS……96

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 1 : TABLEAU DE SYNTHESE COMPARATIVE DES ENTRETIENS

INFORMATIONS GENERALES

Ce tableau est une synthèse comparative des quatre entretiens semi-directifs effectués pour ce mémoire. Ces entretiens ont été entrepris avec une documentaliste chargée de la documentation externe pour chaque structure documentaire : le CEA, le BRGM, l'école d'ingénieurs en agronomie de Purpan, et Orano Mining. Le tableau est pensé pour permettre la confrontation entre les réponses apportées aux différents thèmes abordés pendant les entretiens. Les verbatims ont été retenus parce qu'ils permettent cette comparaison, ou parce qu'ils ouvrent une discussion liée au sujet du mémoire. Les passages longs ont été raccourcis avec […], sans modifier l'idée exprimée. Une cellule vide signifie que la réponse n'a pas été développée de manière suffisamment explicite dans l'entretien pour qu'elle apporte des éléments de comparaison avec les autres structures.

Afin d'apporter un maximum de clarté dans cette étude, les différents entretiens sont mentionnés comme suit dans tout le mémoire :

- **[Entretien Documentaliste_CEA Grenoble]**
- **[Entretien Documentaliste_BRGM]**
- **[Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]**
- **[Entretien Documentaliste_Orano]**

(cc) BY-NC-ND

Synthèse comparative des entretiens

Partie possible du mémoire	Thème comparatif	Structures comparées	
La structure	Description de la structure	**CEA Grenoble** [Entretien Documentaliste_CEA Grenoble]	**BRGM** [Entretien Documentaliste_BRGM]
		• « Le CEA est un EPIC » : une structure « à mi-chemin entre le privé et le public », également financée par des organismes privés. • L'IST est organisée dans « plusieurs centres CEA », avec un pilotage national et une politique de science ouverte.	• « Le BRGM, c'est le service géologique national français », sous statut d'établissement public avec « une part commerciale ». • Ses missions sont centrées sur « les enjeux sur le sous-sol » et structurées autour de grands enjeux scientifiques.
		École d'ingénieurs de Purpan [Entretien Bibliothécaire_Ecole de Purpan]	**Orano Mining** [Entretien Documentaliste_Orano]
		• Purpan est une « école privée associative » accueillant environ « 1 600 étudiants ». • Elle combine formation ingénieur, Agro Bachelor et formations en alternance dans le domaine agri-agroalimentaire.	• « Orano Mining est une Business Unit du groupe Orano ». • La documentation est rattachée à la direction juridique et soumise aux orientations stratégiques du groupe. • La politique documentaire reste « tournée vers les besoins métiers », sans objectif de vulgarisation.
	Place et rattachement du service documentaire	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• Le SARIS de Paris-Saclay « pilote les projets nationaux », tandis que les centres assurent les actions locales. • À Grenoble, la documentaliste travaille dans le service bibliométrie-marketing. • L'activité associe service documentaire, formation et actions de sensibilisation.	• Le service est présenté comme un « petit service [...] en appui aux chercheurs ». • Il réunit une bibliothèque scientifique et des archives scientifiques particulièrement importantes. • Certains documentalistes ont néanmoins été « déplacés dans différents services », ce qui fragmente la fonction.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Le centre de documentation est directement intégré aux enseignements. • Il accompagne également les enseignants-chercheurs des « huit laboratoires dans l'école ». • Ses missions vont « de la ludothèque jusqu'à la veille documentaire ».	• Le service occupe une « place de support » et intervient auprès d'une population transverse. • Une équipe de quatre personnes, répartie sur deux sites, gère documentation externe, GED et archives. • L'ancien rattachement à la transformation digitale « rendait le service moins visible » ; il est désormais constitué en « pôle documentaire ».
	Publics desservis et ouverture vers l'extérieur	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• Le service dessert une population très large : « ingénieurs, doctorants, chercheurs, techniciens, stagiaires, alternants ». • Il travaille aussi avec la finance et les assistantes, qui valident les demandes d'achat.	• La population comprend chercheurs, ingénieurs et techniciens, avec « moins de trois cents chercheurs ». • L'activité est majoritairement tournée vers l'interne. • Le service répond néanmoins à des demandes externes et participe aux prêts entre bibliothèques.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Le centre dessert environ « 1 600 étudiants », ainsi que les enseignants-chercheurs et les salariés. • Il est ouvert aux membres de l'Université de Toulouse. • Il entretient aussi des relations avec l'école vétérinaire et Météo-France.	• Les publics sont surtout des ingénieurs très spécialisés : géologues, géophysiciens, hydrogéologues, ingénieurs miniers ou sûreté. • Leurs usages diffèrent : davantage de normes pour certains métiers, davantage d'articles et de thèses pour les géosciences. • Le service s'adresse presque exclusivement aux salariés internes.
	Bibliothèque et collections	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• « Pas de bibliothèque à proprement parler » : les ouvrages sont rangés avec les archives et ne sont « pas en accès libre ». • Les archivistes ouvrent le local une fois par semaine pour permettre la récupération des livres. • Le retrait au bureau permet néanmoins de « voir les chercheurs et discuter avec eux ».	• Les collections sont conservées dans « des magasins », sans salle patrimoniale de consultation. • La visite sert surtout à expliquer le fonds, le catalogue, les bases de données et les services.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Le centre dispose de « 350 m² [...] accueil du public » et de magasins accessibles. • L'espace comprend kiosque, nouveautés, présentoirs, salle de détente et ludothèque. • Un magasin fermé est réservé aux documents confidentiels.	• La bibliothèque possède un « automate de prêt » favorisant l'autonomie. • Placée dans les couloirs et près de l'espace de pause, elle reste très visible dans le quotidien des salariés. • Cette implantation limite toutefois les possibilités de réelle mise en valeur des collections.

(cc) BY-NC-ND

Médiation	**Que considérez-vous comme de la médiation dans les actions que vous effectuez dans votre service de documentation ?**	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• « Pour moi, la médiation rentre directement dans la définition du métier. Nous sommes un métier de service et de liens avec les gens. » • Le service se définit aussi comme un intermédiaire entre le public et l'information, notamment pour les acquisitions.	• La médiation est décrite comme une « logique d'accompagnement ». • Elle doit permettre aux personnes de faire elles-mêmes leurs recherches et d'utiliser les outils. • La présentation du fonds, du catalogue et des bases de données participe également à cette médiation.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• La médiation couvre un spectre très large : « de la ludothèque jusqu'à la veille documentaire ». • Elle comprend jeu de piste, cours de recherche documentaire, expositions et événements. • Elle se poursuit par Zotero, les rendez-vous individuels et le soutien aux laboratoires.	• La médiation comprend la communication sur les nouveautés et la formation aux outils. • Le portail du SIGB constitue aussi un dispositif de médiation accessible en autonomie. • Le plan de classement est construit « en concertation directe avec les métiers ».
	Considérez-vous que vous transformez l'information ?	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• « Nous transmettons les documents nécessaires » sans analyser le contenu à la place du chercheur. • L'accompagnement vise à l'aider à « tirer les bonnes informations des documents ».	• Des recherches bibliographiques et états de l'art sont possibles, mais restent « relativement ponctuels ». • Le service privilégie une « logique d'accompagnement » plutôt que la production systématique d'une réponse analysée. • L'objectif est que les usagers puissent ensuite conduire eux-mêmes leurs recherches.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Le centre peut conduire une recherche complète sur un marché ou un sujet professionnel. • « On fournit une synthèse [...] on limite à quatre pages, mais on fait quand même une synthèse avec les résumés des idées majeures. »	• Le service fournit surtout des documents précis ou « uniquement la bibliographie ». • Il ne réalise « jamais de synthèse d'information » et n'exploite pas le contenu scientifique à la place des ingénieurs. • Il transforme seulement la forme technique des fichiers, par exemple avec l'OCR et le nommage.
	Autonomisation des utilisateurs	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• L'objectif est de rendre les chercheurs « les plus autonomes et les plus efficaces possibles ». • Cela passe par des formations en présentiel, de l'e-learning et l'apprentissage des outils. • Les contenus concernent notamment Zotero, les brevets et les procédures de publication.	• Les personnes doivent devenir « capables de faire elles-mêmes leurs recherches ». • Les formations peuvent porter sur Zotero, les identifiants chercheurs, les PGD ou le SIGB.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Les rendez-vous de 30 minutes permettent d'aider à la recherche ou de vérifier une bibliographie. • Les étudiants ont toutefois souvent « besoin qu'on les pousse » vers le catalogue et les mots-clés. • L'accompagnement associe donc autonomie attendue et relances très concrètes.	• Le service cherche à « autonomiser au maximum les collaborateurs » et à surveiller les bonnes pratiques. • Beaucoup préfèrent néanmoins une réponse immédiate et perçoivent la gestion documentaire comme « un ralentissement ». • L'équipe doit rappeler la valeur stratégique de la conservation des données et des métadonnées.
	Accueil et formation des nouveaux arrivants	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• Un e-learning présente les services aux nouveaux arrivants, ainsi que Zotero et les procédures de publication. • Le turn-over oblige malgré tout à « aller chercher notre public » régulièrement.	• Les nouveaux arrivants bénéficient d'une visite de la bibliothèque. • Elle sert à présenter le fonds, le catalogue, les bases de données et les services disponibles.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Les premières années découvrent le centre grâce à un « jeu de piste » en petit groupe. • Cette action d'accueil a rencontré « un certain succès ». • Les années suivantes suivent un travail plus approfondi de recherche documentaire et de bibliographie.	• Les nouveaux arrivants ne sont « pas systématiquement informés ». • Le service doit souvent les contacter individuellement pour ouvrir les comptes et expliquer les référentiels. • Il cherche désormais à intégrer ces formations dans le parcours d'accueil.
Atteindre les publics	**Aller vers les utilisateurs**	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• Le turn-over rend nécessaire un véritable « marketing documentaire ». • Intranet et newsletters servent à rappeler régulièrement l'existence du service. • Les animations permettent d'attirer des chercheurs « qui ne nous connaissaient peut-être pas avant ».	• « C'est un travail sans fin » : de nouvelles personnes doivent constamment être sensibilisées. • Même des salariés anciens « ne savent toujours pas ce qu'on fait exactement ». • Le service distingue les usagers habituels de « toutes celles qu'il faut aller chercher ».
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Le centre communique beaucoup par mail et par les rendez-vous de la Doc. • « Les professeurs qui savent ce que l'on fait viennent. » • Une partie des enseignants et étudiants doit toutefois être activement sollicitée.	• « La plupart du temps, c'est à nous d'aller vers eux. » • Le service doit créer les accès, présenter les référentiels et convaincre les utilisateurs d'adopter de nouvelles pratiques. • Les échanges directs sont les plus efficaces, car certains ont besoin qu'on « les prenne par la main ».
	Relation humaine et échanges directs	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		• Le retrait physique des livres est préféré au courrier interne car il permet de « voir les chercheurs ». • La médiation repose ainsi sur la discussion et les « liens avec les gens ».	• « Ce que je trouve le plus riche, c'est quand on peut intervenir dans des réunions d'équipe [...] parce que là, il y a vraiment des échanges. » • Ces rencontres permettent de voir immédiatement si l'offre intéresse les équipes. • Elles font aussi émerger des besoins auxquels le service n'avait pas pensé.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		• Les enseignants viennent expliquer leurs projets, leur périmètre et le type d'information recherché. • La petite taille de l'établissement facilite ce dialogue régulier. • Les rendez-vous de la Doc prolongent cette relation par un accompagnement individuel.	• La présence hebdomadaire dans la salle de pause permet de répondre aux questions en direct. • Le flex office favorise également les contacts spontanés avec les utilisateurs. • « La présence humaine directe auprès des utilisateurs » est considérée comme l'un des dispositifs les plus efficaces.

(cc) BY-NC-ND

	Le rôle des outils numériques dans la médiation	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•L'intranet et les newsletters servent à diffuser les actualités documentaires. •L'e-learning complète cette communication pour les nouveaux arrivants et les outils comme Zotero. •Ces dispositifs numériques restent associés à des formations et à des échanges humains.	•Les portails sont jugés « pas forcément très performants » et le catalogue difficile à interroger. •Cette faiblesse explique que certains utilisateurs « essayent d'autres moyens », notamment l'IA. •L'intranet a donc été restructuré pour mieux préciser les services proposés.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Le portail a été refondu pour rendre visibles les publications et permettre un accès « extérieur et à distance ». •Cette ouverture était notamment nécessaire lorsque les étudiants partaient en stage.	•Le SIGB est « très peu » utilisé, malgré la présence des ressources. •Le projet vise à intégrer les documents dispersés sur les serveurs et à enrichir le catalogue. •Une nouvelle version doit améliorer l'ergonomie et permettre l'export de bibliographies.
	Adaptation aux besoins métiers et participation des usagers	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•Le service achète uniquement « ce que les chercheurs réclament ». •L'absence de budget propre impose une politique entièrement fondée sur les demandes des unités. •L'acquisition devient ainsi une forme d'intermédiation directe entre besoins métiers et ressources.	•Les besoins varient fortement selon les domaines. •Les ressources minérales nécessitent l'antériorité des travaux et sollicitent fortement les collections. •Les sujets récents utilisent davantage la documentation électronique et donnent lieu à moins de demandes.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Le fonds est « vraiment centré sur les thématiques agri-agro ». •Les achats et les collections culturelles sont sélectionnés en fonction des enseignements et des sujets d'actualité.	•« Presque tout se fait à la demande » des collaborateurs. •Le classement et les métadonnées sont élaborés avec le « conseil et l'approbation des métiers ». •Le service considère cette organisation des ressources comme une forme de médiation.
Missions et compétences métiers	Selon vous, le documentaliste doit-il être expert de la discipline scientifique étudiée par les utilisateurs ? Cela permettrait-il de répondre plus parafaitement au besoin utilisateur ?	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•Le documentaliste doit être d'abord « spécialiste de la documentation ». •La connaissance des sujets scientifiques s'acquiert avec l'expérience. •Une formation initiale littéraire n'empêche donc pas de travailler dans un environnement scientifique.	•Les compétences essentielles sont de savoir « où chercher, comment chercher » et accompagner. •Une maîtrise complète de tous les domaines scientifiques est impossible. •La validation par les experts métiers reste donc importante.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Les documentalistes ne deviennent pas forcément spécialistes, mais « particulièrement bien formés » après plusieurs années. •Cette connaissance sectorielle résulte surtout d'une « acquisition par l'expérience ».	•Le responsable géologue apporte une « vision métier », complétée par la « vision documentaire » de l'équipe. •Les autres membres acquièrent eux aussi des connaissances sectorielles avec l'expérience. •Les métiers sont consultés lorsque les projets nécessitent une expertise plus pointue.
	Qui doit réaliser la veille ?	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•La veille réalisée concerne surtout les sujets professionnels de l'IST. •Le service ne veille pas directement pour les chercheurs. •Il leur apprend plutôt à créer leurs alertes scientifiques et « leur propre veille ».	
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Une collègue est « spécialiste de la veille » et répond aux demandes des enseignants-chercheurs. •Elle réalise aussi un dépouillement quotidien de la presse. •Les articles jugés intéressants sont ensuite signalés dans la base.	•Le service ne fait « pas de veille documentaire ni métier », faute d'expertise suffisante pour sélectionner l'information. •Les collaborateurs réalisent eux-mêmes leur veille professionnelle. •Une partie de leurs résultats est ensuite enregistrée dans le SIGB pour être partagée.
Enjeux	Intelligence artificielle et recherche sur Internet	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•Des actions de sensibilisation portent sur l'IA, les éditeurs prédateurs et les outils en ligne. •L'enjeu principal est d'alerter sur les risques d'usage.	•L'IA prive les utilisateurs d'une partie de la documentation interne qu'elle ne peut pas repérer. •Elle peut produire des « références complètement erronées ». •L'entretien reconnaît toutefois que les portails peu performants expliquent en partie son attractivité.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Les cours sur les fake news et le jeu de cartes développent l'esprit critique. •L'entretien dénonce la facilité consistant à « prendre ce qui sort » dans Google ou l'IA. •Les étudiants doivent être fortement poussés à consulter le catalogue et à chercher par mots-clés.	•Les ingénieurs utilisent peu l'IA générative, car ils maîtrisent déjà les méthodes de recherche. •Le service l'emploie ponctuellement pour l'indexation ou la rédaction d'affiches. •Son usage reste limité aux outils préalablement audités par la cybersécurité.
	Confidentialité, sécurité et science ouverte	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•Les sujets de recherche sont fortement confidentiels : il ne faut « pas raconter les sujets à tout le monde ». •Les chercheurs sont sensibilisés aux risques des outils en ligne. •En parallèle, la science ouverte est défendue comme un facteur d'attractivité et de visibilité.	•Certaines données présentent un intérêt industriel. •Le contexte géopolitique renforce également leur sensibilité. •Le BRGM cherche donc à concilier « plus d'ouverture de la science » et protection des données.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Les sujets sensibles sont traités en réunions confidentielles et dans des espaces Teams réservés aux personnes habilitées. •Les recherches peuvent déboucher sur des dépôts de brevets. •La conservation des documents scientifiques soulève aussi de fortes questions de cybersécurité.	•Les documents externes peuvent servir à étudier des « sujets sensibles ». •Certains documents acquis par contrat ne sont pas diffusables à l'extérieur. •« La logique de science ouverte n'est absolument pas développée ni encouragée » dans cet environnement industriel fermé.
	Contraintes institutionnelles et choix des outils	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•Le service ne dispose « pas de budget de fonctionnement ». •Les achats sont financés par les unités et réalisés uniquement à la demande. •Certains logiciels nécessitent en outre des dérogations.	•La commande publique impose la mise en concurrence. •Elle limite la liberté de choix des outils et des prestataires. •Le service reconnaît qu'il ne peut « pas toujours choisir tout ce qu'on voudrait ».
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Les actions pédagogiques doivent s'inscrire dans les unités d'enseignement. •Les volumes horaires et les programmes conditionnent donc la médiation. •L'informatique impose par ailleurs la suite Microsoft, avec quelques logiciels autorisés comme Zotero.	•Les outils et la stratégie sont imposés au niveau du groupe, notamment la GED et les restrictions cybersécurité. •Les actions doivent correspondre aux objectifs et à l'image de l'entreprise. •Les initiatives exceptionnelles doivent être validées par le manager.

(cc) BY-NC-ND

Advocacy et légitimité	**Reconnaissance de la part des utilisateurs, advocacy et visibilité hiérarchique**	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•Auprès des chercheurs, l'enjeu est surtout de « se montrer » et de « se faire connaître ». •« Auprès de la hiérarchie […] nous faisons de l'advocacy puisque les supérieurs ne savent pas ce que l'on fait. » •Le service doit démontrer les enjeux qui dépassent la simple transmission de documents.	•La fonction documentaire reste nécessaire pour le papier, l'antériorité et les enjeux numériques. •Son éclatement produit toutefois des « électrons libres » dans plusieurs services. •Cette fragmentation lui donne « moins de poids » pour défendre collectivement ses missions.
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
		•Dans l'école, la documentation bénéficie de « plus de considération » grâce aux laboratoires et aux bibliographies exigées. •Son utilité apparaît « acquise » et la direction est décrite comme « très en faveur ».	•La direction connaît les chartes, mais pas toujours les projets ni les enjeux actuels. •Flyers et indicateurs servent à rappeler le domaine d'expertise et l'utilité du service. •Malgré ces actions, l'équipe estime ne pas avoir « de poids dans les décisions ».
	Evaluer la performance et faire face au manque d'effectif effectifs et pérennité	**CEA Grenoble**	**BRGM**
		•Les bilans annuels mesurent formations, participants, documents fournis et visites de l'intranet. •Ils associent indicateurs quantitatifs et éléments qualitatifs. •Malgré ce suivi, le service « perd des postes » et ne compte plus qu'une professionnelle et son alternante.	•Les restructurations ont dispersé les documentalistes dans plusieurs services. •Cette fragmentation empêche la fonction de faire valoir collectivement ses missions. •Elle fragilise sa pérennité et lui donne « moins de poids ».
		École d'ingénieurs de Purpan	**Orano Mining**
			•Les KPI et Power BI servent à quantifier l'activité. •L'entretien souligne pourtant que l'impact sur la production de savoir « ne se quantifie pas forcément ». •Le manque d'effectifs retarde certaines tâches et fait passer les activités de médiation « à la trappe ».

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 2 : MOYENNE DES PRODUCTIONS SCIENTIFIQUES RECENSEES SUR LA PLATEFORME HAL

Voici le détail de l'étude des dépôts de documents sur Hal, qui vise à comparer l'activité de dépôt de publications scientifiques dans HAL de deux types de structures : les entreprises industrielles et les écoles de l'enseignement supérieur.

Nous avons constitué une liste de vingt-deux entreprises industrielles disposant d'activités de recherche et développement et de vingt-deux établissements d'école de l'enseignement supérieur. Afin de diversifier l'échantillon, les structures sélectionnées ont de tailles différentes et recouvrent plusieurs domaines scientifiques.

Pour chaque établissement, une recherche a été effectuée dans HAL à partir de son identifiant HAL. Cette méthode a permis d'identifier le nombre de documents scientifiques associés à des auteurs qui sont affiliés à chaque établissement. Afin de permettre la comparaison des établissements entre eux, le nombre de publications recensées a ensuite été rapporté à la population de chaque établissement. Nous obtenons pour chaque structure le nombre de publications HAL pour 1 000 personnes.

Pour les entreprises, l'effectif de référence correspond à l'effectif des salariés uniquement en France. Pour les établissements de l'enseignement supérieur, elle correspond aux effectifs des étudiants auxquels nous avons ajouté les enseignants-chercheurs et chercheurs associés à l'établissement. Nous avons pu trouver ces chiffres principalement dans les rapports d'activité de chaque école.

Enfin, le calcul de la moyenne de cet indicateur pour les vingt-deux structures de chaque type de structure nous a permis d'aboutir aux deux diagrammes présentés dans le corps de texte.

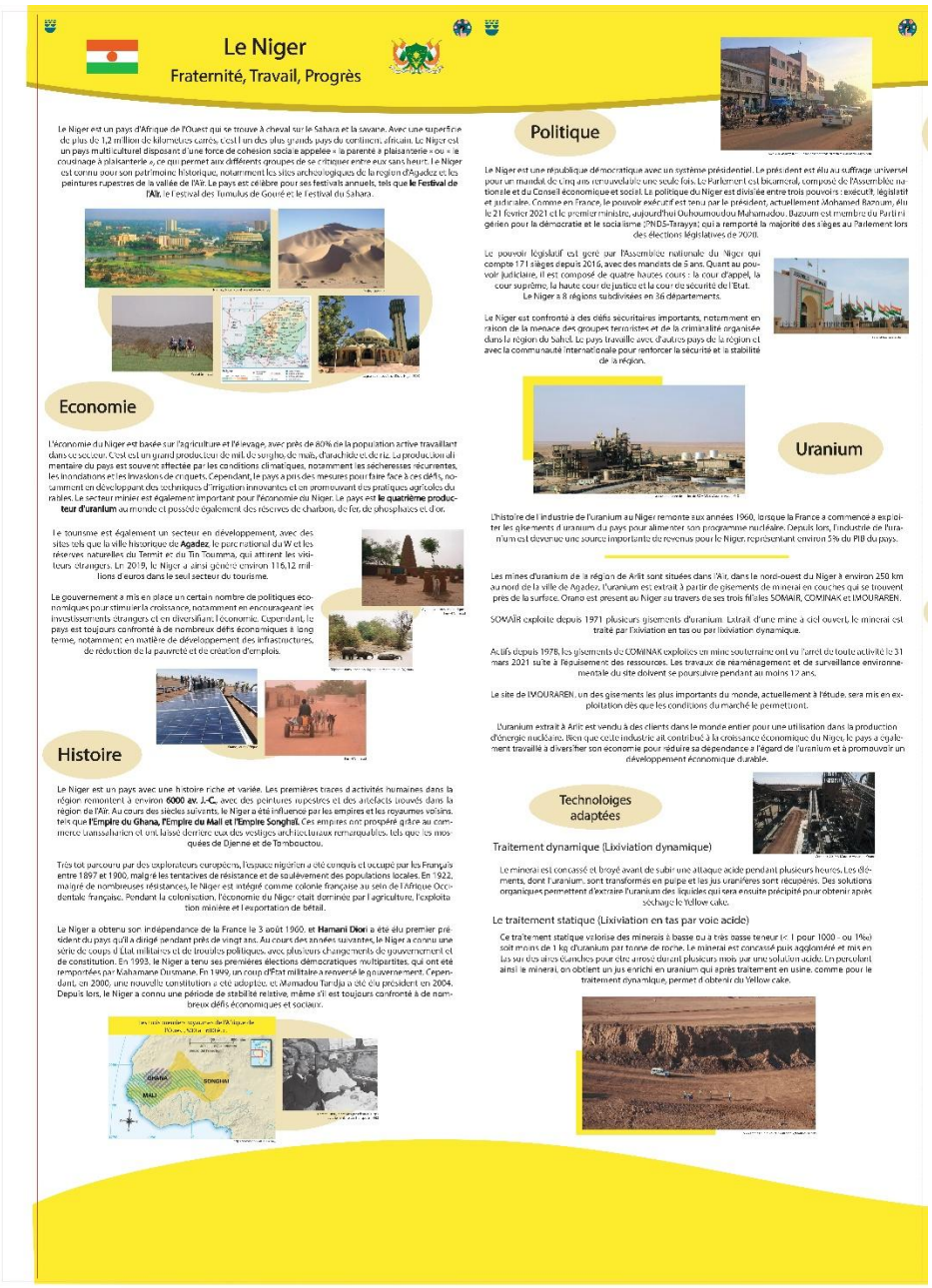
(cc) BY-NC-ND

Entreprise	Publications HAL pour 1 000 salariés		École	Publications HAL pour 1 000 personnes
Orano	15,94		CentraleSupélec	12682,17
Airbus France	20,45		X-École Polytechnique	13216,90
Renault	15,04		Grenoble INP	3378,56
Thales	94,22		INSA Lyon	10619,17
EDF	66,71		ENSAM (Arts et Métiers)	21,23
TotalEnergies	19,52		UTC Compiègne	2385,15
Saint-Gobain	1,70		IMT Atlantique	11121,43
Valeo	5,62		Télécom Paris	5043,24
Safran Group	18,70		AgroParisTech	23776,07
Engie	2,34		INSA Rennes	20967,41
Arkema France	1,05		INSA Toulouse	9576,27
Michelin	3,29		ENSTA Paris	5532,50
Stellantis France	3,91		UTT Troyes	2835,47
Soitec	58,75		Enssib	3324,42
STMicroelectronics France	57,75		École nationale des chartes	9300,00
Aubert & Duval	23,24		ENSAIT	320,16
Danone	4,34		ENSMM	16896,94
Lactalis France	1,75		ENIB	16866,33
L'Oréal France	14,63		ISAE-ENSMA	9729,70
Pierre Fabre France	81,70		ENSICAEN	26478,57
Hermès France	0,18		ENSGTI	44,04
Groupe Eiffage	1,49		ENSTBB	2,82

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 3 : UN EXEMPLE D'EXPOSITION AU CENTRE DE DOCUMENTATION D'ORANO MINING

Le document ci-dessous a été imprimé sur un kakemono afin de présenter le Niger, un pays alors étudié par les équipes d'Orano Mining. Seulement deux expositions ont été réalisées, dont celle-ci. On y voit l'importance du travail graphique pour attirer l'œil et suivre la charte graphique d'Orano, ainsi que le travail de vulgarisation effectué. Le fait que seulement deux expositions aient été réalisées témoigne aussi du caractère plus « annexe » de ce type de médiation qui se rapproche de la médiation culturelle des bibliothèques publiques. Ce type de médiation est donc rare dans cette entreprise.



BY-NC-ND



Entretiens avec les expatriés nigériens chez Orano en France - Un aperçu de la vie nigérienne

Qui ?
- Adam Ibrahim (DID) : Ingénieur informaticien
- Sabo Issoufou Soumaila (DID) : Documentaliste
- Ousmane Mamane (DGS) : Géologue

1. Quels est votre repas nigérien préféré ? Comment le préparez-vous ?

Adam :
« Personnellement, c'est le riz au gras, appelé **Dégué**. C'est un plat de riz cuit à la vapeur et non frit. Par-dessus, on mange des plats à base de riz, souvent avec de la viande – une sauce à base de tomate et des épices. Il y a également le yassa, un plat de viande avec des oignons frits et légèrement piquant, accompagné de riz, avec de la sauce piquante ou légèrement piquante, préparée à partir de tomates et de piments. Parfois, on ajoute des légumes frits. »

Sabo :
« Dans la région du Sud, j'aime les plats à base de mil, sorgho et maïs, accompagnés de sauce gombo, oseille ou feuille de baobab. Le mets bien connu dans la zone du val appelle "Kanzaki" est un tuorteau de la farine de mil, avec une sauce piquante. Par ailleurs, il y a le plat traditionnel appelé **Alkaki**, fait à base de blé et souvent mélangé à d'autres céréales. »

Ousmane :
« Mon préféré est un repas à base de mil, cuit de manière traditionnelle. Cela fait environ une année qu'il s'appelle **Tuwo**. C'est un repas traditionnel que je mange toujours au village. Il est mangé avec de la viande et des légumes comme la sauce gombo, des épinards, parfois même de la viande. Je ne sais pas exactement comment la préparer, mais je sais qu'il faut d'abord faire bouillir le mil, puis le piler. Ensuite, on le mélange avec de l'eau et on le laisse reposer pendant environ une heure. Après, il est prêt à être consommé. »

2. Quelles sont les fêtes traditionnelles les plus importantes dans votre pays ?

Adam :
« La Ramadan reste la fête la plus importante dans le pays, avec une population à 99% musulmane. Nous avons aussi la Cure Salée, le festival des nomades, celle-ci est appelé **Tchiney-Tcheyy** qui veut dire Salée. Il a lieu dans le village de « Ingall » dans le département de Tchirozerine, dans la région d'Agadez. Il est organisé par les Wodaabés, un groupe ethnique nomade. Ils viennent de partout pour célébrer leur culture, leurs traditions et leurs troupeaux. Pendant cette période, les éleveurs se rassemblent pour échanger, se marier, faire du commerce et participer à des compétitions de beauté et de danse. C'est un moment très important pour eux, car il leur permet de renforcer les liens sociaux et de préserver leur héritage culturel. »

Sabo :
« Au niveau national, il y a la Fête de l'Indépendance, le 3 août, qui célèbre l'indépendance du Niger. Il y a aussi la Fête de la Tabaski, qui est célébrée par tous les musulmans du monde. Au Niger, elle dure trois jours. Le premier jour est consacré à la prière et à la visite des proches. Le deuxième jour est dédié au sacrifice du mouton, qui est ensuite partagé entre la famille, les amis et les personnes dans le besoin. Le troisième jour est consacré à la visite des proches et à la célébration. »

Ousmane :
« Nous avons deux fêtes principales au Niger : la fête du Ramadan et aussi la fête du mouton, **Tabaski**, qui dure environ 30 jours. Après la fin du Ramadan, il y a une période de 70 jours avant la fête du mouton. »

3. Vous venez de quelle région du Niger ?

Adam :
« Je suis originaire de la région de Tillabéri, qui est située à l'ouest du pays. Elle est connue pour sa diversité culturelle et ses paysages variés, allant des zones arides aux terres fertiles le long du fleuve Niger. Tillabéri est également célèbre pour ses traditions agricoles et pastorales, ainsi que pour ses marchés animés. »

Sabo :
« Je viens de la ville de Niamey, qui est la capitale du Niger. C'est une ville très dynamique, située au bord du fleuve Niger. Niamey est connue pour son marché central, qui est très animé et où on trouve de tout, ainsi que pour son université. La ville est également un centre économique important, avec de nombreuses entreprises et institutions. »

Ousmane :
« Je viens de Zinder, qui est la deuxième plus grande ville du Niger. C'est un peu moins connu que d'autres régions du pays, mais elle a une histoire très riche. Zinder était autrefois un important centre commercial, situé sur la route qui reliait le nord du Niger au reste du pays. Aujourd'hui, c'est une ville dynamique, avec une population jeune et une économie qui repose sur le commerce, l'agriculture et l'artisanat. »

4. Quels sont les sports les plus populaires dans votre pays ?

Adam :
« **La lutte traditionnelle** est très populaire au Niger. Elle est pratiquée lors de nombreuses fêtes et événements, et elle attire souvent de grandes foules. Les lutteurs, qui sont souvent très entraînés, participent à des combats où ils utilisent leur force et leur technique pour faire tomber leur adversaire. Il y a également des compétitions régionales et nationales, qui sont très attendues par les spectateurs. »

Sabo :
« Pour la lutte traditionnelle, il n'y a pas de catégorie de poids. Les combats se déroulent entre deux lutteurs, quel que soit leur poids. Cependant, il y a des règles strictes pour assurer la sécurité des participants, comme l'interdiction de frapper ou de saisir certaines parties du corps. »

Ousmane :
« Le football est également très populaire au Niger, et il y a de nombreux clubs et ligues dans le pays. Cependant, la lutte traditionnelle a une place spéciale dans le cœur des Nigériens, car elle est liée à la culture et aux traditions. Elle est souvent pratiquée lors de fêtes et de célébrations, et les meilleurs lutteurs sont considérés comme des héros. »

5. Quel est le mois avec le meilleur temps ?

Adam :
« Les mois d'hiver sont notre saison préférée, car il fait très frais. Mais à cette période, il fait la saison des pluies, comme ici, il pleut souvent. »

Sabo :
« Les saisons sont bien définies. Il fait vraiment chaud, ensuite vient la saison pluvieuse, et enfin l'harmattan, durant la période de l'été. Même dans la période de pluie, la température peut atteindre 40 degrés. Le mois de décembre est le plus frais, avec des températures autour de 25°C. »

Ousmane :
« Quand il pleut, il pleut vraiment beaucoup. Par exemple, j'étais en train de vous parler il y a quelques minutes, et il pleuvait. Mais quand il fait chaud, il fait vraiment très chaud. Il peut faire jusqu'à 45°C dans la journée. Le mois de mai est le plus chaud, avec des températures qui peuvent atteindre 45°C. Mais le mois de décembre est le plus frais, avec des températures autour de 25°C. »

6. Qu'est-ce que les gens devraient savoir sur votre pays ?

Adam :
« Que le Niger est une destination très intéressante, car il y a beaucoup de choses à découvrir. Il y a des paysages variés, des traditions riches, et des gens très accueillants. Il est également très important de préserver la culture et les traditions, car elles font partie de notre identité. »

Sabo :
« La population du Niger est très multiculturelle, chaque groupe ethnique a ses propres langues, ses propres traditions. Cela rend le pays très riche et diversifié. Il est également important de noter que la population est en majorité musulmane, mais il y a aussi des chrétiens et des personnes qui pratiquent d'autres religions. Il est important de respecter cette diversité et de comprendre que chaque groupe a ses propres coutumes et traditions. »

Ousmane :
« Les gens devraient savoir que le Niger est un pays très accueillant, et que les gens sont très ouverts et curieux de découvrir d'autres cultures. Il est également important de noter que le Niger est un pays très riche en histoire et en traditions, et que les gens sont très fiers de leur culture. Il est également important de noter que le Niger est un pays très pauvre, et que les gens sont très reconnaissants pour l'aide qu'ils reçoivent. »

Culture

Le Niger est composé d'une multitude d'ethnies, notamment les Haoussa, les Zarma-Songhaï, les Touaregs, les Peuls, les Kanouri, les Toubous, et bien d'autres. Chaque groupe ethnique a ses propres traditions, langues et coutumes. Le Niger est également connu pour ses coutumes et traditions uniques. Les mariages traditionnels, les cérémonies de naissance et les rites de passage sont des moments importants de la vie sociale et culturelle nigérienne. Chaque groupe ethnique et chaque région du pays a sa propre contribution à cette mosaïque culturelle, ce qui rend la culture nigérienne fascinante et unique.

Musique

La musique et la danse sont profondément enracinées dans la culture nigérienne, ce qui conserve les traditions et véhicule des messages importants. Les différents groupes ethniques ont leurs propres styles musicaux et danses traditionnelles. On peut citer le tendé, le soro, le bori et le wodaabé parmi les danses les plus connues.

Les instruments traditionnels utilisés incluent le xalam (une sorte de luth), le molo tun violon à une corde), le kakaki (un tambourin), la calebasse percutive, la flûte et le tambour. Le Niger a également développé une scène musicale moderne influencée par des genres tels que le pop, le hip hop, le reggae et le rock. Les artistes nigériens fusionnent souvent des éléments de musique traditionnelle avec des sons contemporains. Des artistes tels que Bombino, **Mdou Moctar** et Ltran Finatawa ont gagné en popularité à l'échelle internationale.

Le Niger accueille plusieurs festivals de musique qui mettent en valeur les talents locaux et internationaux. Le Festival International de la Musique Saharienne à Agadez et le Festival de la Musique et des Cultures Nomades à Abalak sont parmi les événements les plus renommés, offrant une plateforme aux artistes nigériens et à ceux d'autres pays du Sahel.

L'influence touarègue sur la musique nigérienne est indéniable. La musique touarègue, portée par des artistes tels que **Tinariwen**, a connu une renommée mondiale. Les sonorités du blues du désert et les rythmes hypnotiques associés à la guitare électrique sont caractéristiques de ce style musical. La musique touarègue est souvent utilisée pour transmettre des messages politiques et sociaux.

Langues

Le Niger est un pays multilingue avec plus de 10 langues parlées à travers le pays. La langue officielle du Niger est le français, héritage de la colonisation française du pays. Le français est utilisé dans les affaires gouvernementales, l'éducation et le commerce.

Cependant, la majorité de la population parle des langues locales, principalement les langues nigéro-congolaises et afro-asiatiques. Les langues les plus parlées au Niger sont le haoussa, le zarma-songhaï, le fulfuldé, le tamasheq et le kanouri.

Le haoussa est la langue la plus parlée au Niger et est utilisée par environ 55% de la population. C'est une langue tonale, ce qui signifie que le sens des mots peut varier en fonction de l'intonation utilisée. Quelques exemples :

Bonjour, je m'appelle Ibrahim -> Sannu, sunan na Ibrahim
Comment vas-tu ? -> Lafiya lau ?
Je t'aime -> Ina son ka

Le zarma-songhaï est la deuxième langue la plus parlée et est utilisée par environ 20% de la population. C'est une langue nigéro-congolaise parlée principalement au Niger, au Mali et au Burkina Faso. Le fulfuldé, le tamasheq et le kanouri sont également des langues importantes dans le pays. De plus, il existe des dialectes locaux qui sont souvent spécifiques à une région ou à un groupe ethnique particulier. Malgré la diversité linguistique, la plupart des Nigériens parlent plusieurs langues en raison de la cohabitation pacifique des différents groupes ethniques dans le pays.

BY-NC-ND

ANNEXE 4 : CARTOGRAPHIE DES SERVICES AUX CHERCHEURS

Le document ci-dessous a été produit en 2021 par l'ADBU à la suite d'une enquête menée sur les services aux chercheurs en université.

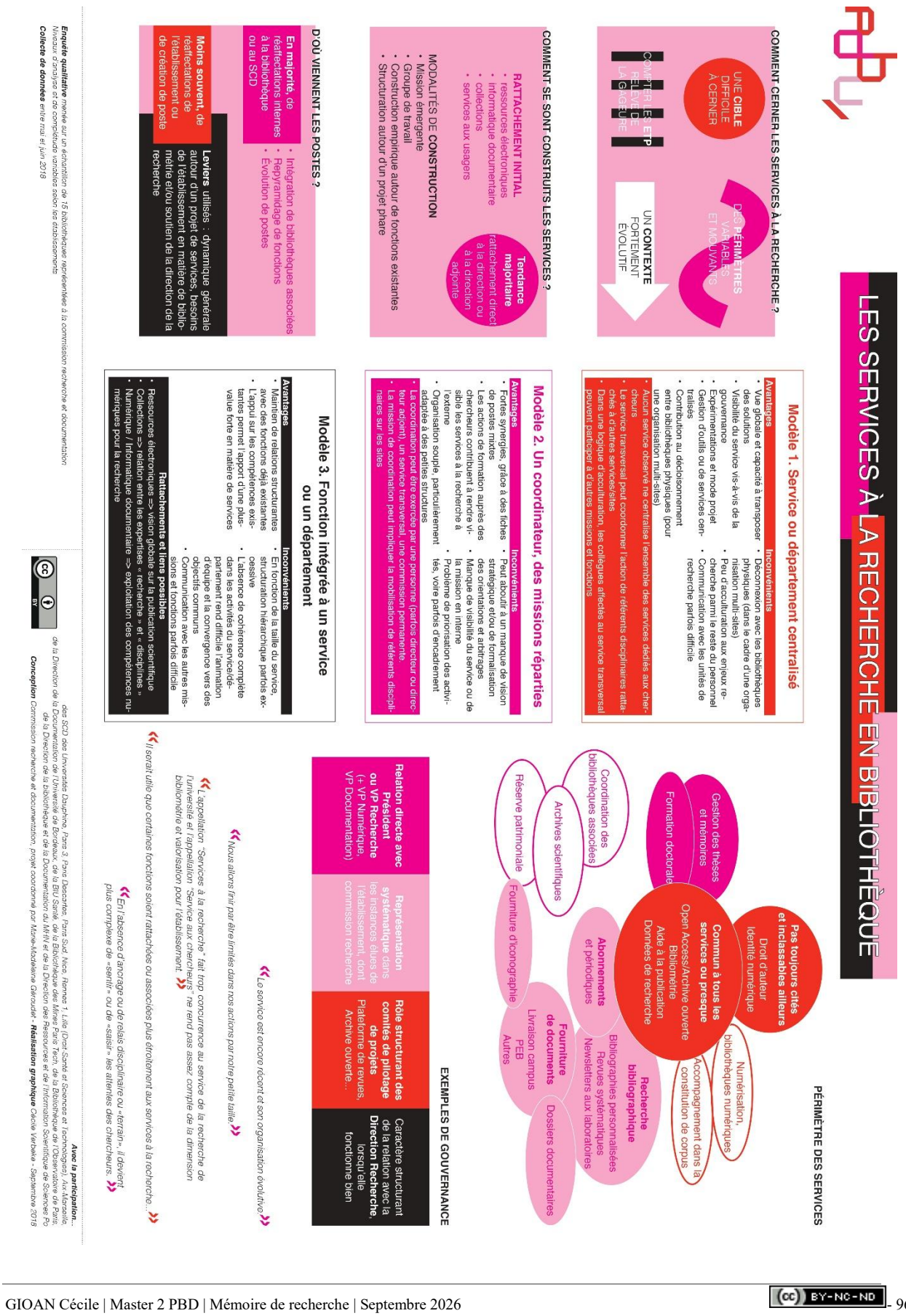

LES SERVICES À LA RECHERCHE EN BIBLIOTHÈQUE
PÉRIMÈTRE DES SERVICES
Pas toujours cités et inclassables ailleurs
Droit d'auteur
Identité numérique
Commun à tous les services ou presque
Open Access/Archive ouverte
Bibliométrie
Aide à la publication
Données de recherche
Numérisation, bibliothèques numériques
Accompagnement dans la constitution de corpus
Gestion des thèses et mémoires
Formation doctorale
Recherche bibliographique
Bibliographies personnalisées
Revues systématiques
Newsletters aux laboratoires
Abonnements et périodiques
Coordination des bibliothèques associées
Archives scientifiques
Réserve patrimoniale
Fourniture d'iconographie
Fourniture de documents
Livraison campus
PEB
Autres
Dossiers documentaires
EXEMPLES DE GOUVERNANCE
Relation directe avec Président ou VP Recherche (+ VP Numérique, VP Documentation)
Représentation systématique dans les instances élues de l'établissement, dont commission recherche
Rôle structurant des comités de pilotage de projets
Plateforme de revues, Archive ouverte...
Caractère structurant de la relation avec la Direction Recherche, lorsqu'elle fonctionne bien
« Le service est encore récent et son organisation évolutive. »
« L'appellation "Services à la recherche" fait trop concurrence au service de la recherche de l'université et l'appellation "Service aux chercheurs" ne rend pas assez compte de la dimension bibliométrie et valorisation pour l'établissement. »
« Nous allons finir par être limités dans nos actions par notre petite taille. »
« Il serait utile que certaines fonctions soient rattachées ou associées plus étroitement aux services à la recherche. »
« En l'absence d'ancrage ou de relais disciplinaire ou «terrain», il devient plus complexe de «sentir» ou de «saisir» les attentes des chercheurs. »
COMMENT CERNER LES SERVICES À LA RECHERCHE ?
UNE CIBLE DIFFICILE À CERNER
DES PÉRIMÈTRES VARIABLES ET MOUVANTS
UN CONTEXTE FORTEMENT ÉVOLUTIF
COMPTER LES ETP RELEVE DE LA GAGEURE
Modèle 1. Service ou département centralisé
Avantages
Vue globale et capacité à transposer des solutions
Visibilité du service vis-à-vis de la gouvernance
Expérimentations et mode projet
Gestion d'outils ou de services centralisés
Contribution au décloisonnement entre bibliothèques physiques (pour une organisation multi-sites)
Aucun service observé ne centralise l'ensemble des services dédiés aux chercheurs
Le service transversal peut coordonner l'action de référents disciplinaires rattachés à d'autres services/sites
Dans une logique d'acculturation, les collègues affectés au service transversal peuvent participer à d'autres missions et fonctions
Inconvénients
Déconnexion avec les bibliothèques physiques (dans le cadre d'une organisation multi-sites)
Peu d'acculturation aux enjeux recherche parmi le reste du personnel
Communication avec les unités de recherche parfois difficile
COMMENT SE SONT CONSTRUITS LES SERVICES ?
RATTACHEMENT INITIAL
ressources électroniques
informatique documentaire
collections
services aux usagers
Tendance majoritaire
rattachement direct à la direction ou à la direction adjointe
MODALITÉS DE CONSTRUCTION
Mission émergente
Groupe de travail
Construction empirique autour de fonctions existantes
Structuration autour d'un projet phare
Modèle 2. Un coordinateur, des missions réparties
Avantages
Fortes synergies, grâce à des fiches de postes mixtes
Les actions de formation auprès des chercheurs contribuent à rendre visible les services à la recherche à l'externe
Organisation souple, particulièrement adaptée à des petites structures
La coordination peut être exercée par une personne (parfois directeur ou directeur adjoint), un service transversal, une commission permanente
La mission de coordination peut impliquer la mobilisation de référents disciplinaires sur les sites
Inconvénients
Peut aboutir à un manque de vision stratégique et/ou de formalisation des orientations et arbitrages
Manque de visibilité du service ou de la mission en interne
Problème de priorisation des activités, voire parfois d'encadrement
D'OÙ VIENNENT LES POSTES ?
En majorité, de réaffectations internes à la bibliothèque ou au SCD
Intégration de bibliothèques associées
Repyramidage de fonctions
Evolution de postes
Moins souvent, de réaffectations de l'établissement ou de création de poste
Leviers utilisés : dynamique générale autour d'un projet de services, besoins de l'établissement en matière de bibliométrie et/ou soutien de la direction de la recherche
Modèle 3. Fonction intégrée à un service ou un département
Avantages
Maintien de relations structurantes avec des fonctions déjà existantes
L'appui sur les compétences existantes permet l'apport d'une plus-value forte en matière de services
Inconvénients
En fonction de la taille du service, structuration hiérarchique parfois excessive
L'absence de cohérence complète dans les activités du service/département rend difficile l'animation d'équipe et la convergence vers des objectifs communs
Communication avec les autres missions et fonctions parfois difficile
Rattachements et liens possibles
Ressources électroniques => vision globale sur la publication scientifique
Collections => relation entre les expertises « recherche » et « disciplines »
Numérique / Informatique documentaire => exploitation des compétences numériques pour la recherche
Enquête qualitative menée sur un échantillon de 15 bibliothèques représentées à la commission recherche et documentation
Analyse et compréhension variables selon les établissements
Collecte de données entre mai et juin 2018
Avec la participation de : Cécile Bonin (Université Paris Cité), Sophie Bonnet (Université Paris Nanterre), Sandrine Bonnet (Université Paris Cité), Anne Bruguière (Université Paris Cité), Sandrine Cabut (Université Paris Cité), Sandrine Chaudron (Université Paris Cité), Anne Cordier (Université Paris Nanterre), Sandrine Dauphin (Université Paris Cité), Sandrine Dauphin (Université Paris Cité), Sandrine Dauphin (Université Paris Cité

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 -- Les acteurs de l'IST (par employeur) 12
Figure 2 -- Pourcentage d'ETP par type de mission dans les structures documentaires 26
Figure 3 -- Publications Hal pour 1000 salariés 42
Figure 4 -- Ecoles : Publications Hal pour 1000 salariés 43
Figure 5 : Moyenne annuelle de jours de recherche par mois effectuées par les documentalistes d'Orano Mining – 2024 57
Figure 6 : Moyenne annuelle de recherches par entités / types de documentation - 2023 .. 58

(cc) BY-NC-ND

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS 7

INTRODUCTION 8

PARTIE 1 : LA MEDIATION, UN SOCLE FONDAMENTAL DANS LA GESTION DOCUMENTAIRE 14

I. Variété des structures, variété des profils 14

A. Des structures documentaires aux finalités différentes 14

B. Des finalités distinctes, mais non exclusives 19

C. Des profils d'usagers façonnant les besoins documentaires 20

II. Mettre en relation l'usager et le savoir : une préoccupation de tous les bibliothécaires-documentalistes 22

A. Des compétences professionnelles adaptées mais convergentes 22

B. Le documentaliste, un médiateur avant tout 24

C. La place du numérique, d'Internet et de l'IA dans la recherche documentaire, un enjeu commun à toutes les structures 27

III. Des pratiques de médiation similaires malgré la variété des structures et des publics30

A. Une médiation visible : présence humaine, formation et animation 30

B. Une médiation moins visible : organiser l'environnement documentaire pour ses publics 32

C. A l'origine de ces mêmes pratiques de formation : des besoins d'accompagnement communs 33

D. Des moyens plus limités selon les structures 34

PARTIE 2 : MEDIATISER L'INFORMATION : DES PRATIQUES SOUMISES AUX LOGIQUES ORGANISATIONNELLES 36

I. De la contextualisation à l'accompagnement : des degrés différents d'intervention sur l'information 36

A. Transformer l'information ou accompagner son appropriation ? 36

B. Du médiateur-expert au médiateur-facilitateur 37

C. Une médiation plus « technique » dans les organismes de recherche et d'expertise et en entreprise ? 39

II. Savoir universel ou secret industriel ? Le statut de l'information, un cadrage pour la médiation 40

A. Science ouverte ou information stratégique : des logiques de circulation différentes 40

B. Propriété industrielle, secret des affaires et cybersécurité : médiatiser sans tout diffuser 43

C. L'intelligence économique : une médiation de l'information pour orienter vers la décision 46

(cc) BY-NC-ND

III. Les contraintes organisationnelles dans la redéfinition des pratiques de médiation 47

A. La gouvernance documentaire : un frein à la médiation ? 47

B. Des degrés de mise en réseau très inégaux 48

C. Comment évoluer dans un périmètre restreint ? 50

D. L'influence de l'organigramme sur la médiation 51

IV. Une médiation plus difficile en entreprise ? une hypothèse à nuancer .. 52

A. Des capacités de médiation dépendantes de la reconnaissance du service 53

B. La structure industrielle peut aussi constituer un appui pour la médiation 54

PARTIE 3 : FAIRE EXISTER LA MEDIATION EN ENTREPRISE : GAGNER EN VISIBILITE ET EN LEGITIMITE 55

I. Une médiation souvent invisible 55

A. L'image technique du documentaliste d'entreprise 55

B. L'outil Goldfire : une médiation qui invisibilise le documentaliste ? 59

C. Une connaissance incomplète du métier par la hiérarchie 60

II. L'advocacy pour faire valoir le rôle de médiateur 61

A. Chercher le soutien managérial 62

B. Mettre en valeur la reconnaissance du public 64

C. Un besoin comparable dans les organismes publics de recherche 64

III. Les autres structures documentaires, des modèles pour la médiation ? 66

A. La mise en réseau 66

B. Le modèle du Learning Center 66

C. Quel profil professionnel : choix « académique » ou fusion des métiers ?68

D. La science ouverte, une valeur ajoutée pour l'entreprise ? 69

CONCLUSION 71

SOURCES 73

BIBLIOGRAPHIE 80

ANNEXES 86

TABLE DES ILLUSTRATIONS 97

TABLE DES MATIERES 98

(cc) BY-NC-ND