



## Open Archive TOULOUSE Archive Ouverte (OATAO)

OATAO is an open access repository that collects the work of Toulouse researchers and makes it freely available over the web where possible.

This is an author-deposited version published in : <http://oatao.univ-toulouse.fr/Eprints> ID : 4418

**To link to this article :**

URL : [http://w3.u-grenoble3.fr/les\\_enjeux/pageshtml/art2010-dossier.php](http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/pageshtml/art2010-dossier.php)

**To cite this version :**

Liquète Vincent, Fabre Isabelle et Gardiès Cécile. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? . *Les Enjeux de l'information et de la communication* [en ligne] , Dossier 2010, décembre 2010. URL : [http://w3.u-grenoble3.fr/les\\_enjeux/pageshtml/art2010-dossier.php](http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/pageshtml/art2010-dossier.php)

Any correspondence concerning this service should be sent to the repository administrator: [staff-oatao@inp-toulouse.fr](mailto:staff-oatao@inp-toulouse.fr).

## **Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ?**

### **Vincent Liquète**

[vincent.liquete@aquitaine.iufm.fr](mailto:vincent.liquete@aquitaine.iufm.fr)

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication au sein de l'Université Montesquieu Bordeaux 4, à l'école interne IUFM d'Aquitaine. Responsable de la spécialité du master professionnel DSI-Documentation et Systèmes d'Information, ses travaux portent sur l'analyse des pratiques informationnelles des enseignants, la culture informationnelle professionnelle et l'organisation des connaissances notamment chez les professeurs documentalistes (Equipe CIH-Ecole Nationale Supérieure de Cognitique).

### **Isabelle Fabre**

[isabelle.fabre@educagri.fr](mailto:isabelle.fabre@educagri.fr)

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication au sein de l'Université de Toulouse, à l'Ecole Nationale de Formation Agronomique, dans l'unité de recherche Toulouse EducAgro, elle mène des recherches sur les pratiques des systèmes d'information et sur la médiation de l'espace documentaire, confrontant notamment représentations et usages.

### **Cécile Gardiès**

[cecile.gardies@educagri.fr](mailto:cecile.gardies@educagri.fr)

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication au sein de l'Université de Toulouse, à l'Ecole Nationale de Formation Agronomique, dans l'unité de recherche Toulouse EducAgro, ses travaux portent sur les pratiques informationnelles, le partage des savoirs au sein des systèmes d'information documentaire et sur l'éducation à l'information.

### **Résumé :**

Depuis les années 80, le concept de médiation a été particulièrement analysé dans les travaux inscrits dans le champ de l'information-documentation, en se centrant notamment sur les activités des professionnels de la documentation. Cette contribution se proposera d'examiner, à travers des orientations théoriques et l'analyse de diverses données recueillies dans les secteurs de la documentation scolaire, les nouvelles formes de médiation qui semblent être engagées par les professionnels de la documentation ; enfin, nous interrogerons le positionnement épistémologique des SIC sur cette question afin d'appréhender les nouvelles formes de médiation mises en jeu dans l'activité professionnelle.

### **Mots-clés :**

médiation documentaire / professionnalisation / pratique d'information / relation à l'utilisateur / documentation scolaire

## **Introduction**

Notion élastique, aux contours parfois flous, la médiation a été convoquée dans les travaux autour de l'information documentation et plus particulièrement centrés sur les activités des professionnels de l'information qui s'appuient sur le traitement documentaire. Etymologiquement le terme de médiation renvoie à « *milieu, intermédiaire, moyen* ». A l'origine, on trouve le modèle de Durkheim où la médiation est utilisée pour désigner l'ensemble des rites, sacrements, croyances dans la religion. Par la suite, la sociologie s'est emparée de cette notion, en la considérant comme écran entre le sujet et l'objet et comme lien dans les rapports médias-communication (études des réceptions, des publics). Puis l'histoire de l'art l'a utilisée dans le sens de la culture prise comme l'ensemble des formes de la médiation. En sémiologie également, une médiation signifie une zone intermédiaire entre les signes et les choses. Son sens philosophique a été développé par Hegel qui a popularisé cette notion en la désignant comme l'acte de passer d'un premier terme à un second terme différent. La médiation a fait suite à d'autres modèles, celui de la simple transmission d'informations fondé sur le modèle canonique de la communication (émetteur, récepteur), ou celui de l'interaction où la communication découle des interactions entre deux sujets. En se centrant sur la médiation, il ne s'agit donc pas de penser la circulation, ni les interactions mais réellement d'accompagner la transformation de l'information par le récepteur.

Au sein des Sciences de l'information et de la communication, la médiation est devenue un champ de recherche important dans le sens où les types de médiation ordonnent la production, la diffusion et l'appropriation de l'information au sein de l'espace public (Lamizet, 1995). Elle est aussi utilisée dans le sens de traduction, de connexion et de lien. Les procédures de médiation font donc l'objet d'études spécifiques comme celles des médiations de l'information spécialisée. Du point de vue de la communication, elle peut se définir comme le lien entre l'énonciateur et le récepteur. La médiation met en place, grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages. Elle permet de créer un lien et de concilier deux choses jusque là non rassemblées pour établir une communication et un accès à l'information. La médiation lorsqu'elle s'appuie sur des dispositifs matériels ou humains en capacité de lier information et communication, peut être qualifiée de médiation documentaire. Cette notion a été popularisée dans les milieux professionnels et recouvre désormais une grande variété de situations ou d'activités professionnelles ; on peut cependant se demander quels sont les liens entre la pensée scientifique sur les médiations documentaires et la manière dont les professionnels, notamment débutants s'approprient cette notion ? Nous avons choisi à partir d'observations et d'analyse de pratiques, de situer de nouvelles formes d'activités de la médiation documentaire, nous permettant de mieux approcher la notion elle-même.

### **1- Problématique, hypothèses et ancrages théoriques :**

#### **1.1- Problématique et annonce de plan**

A l'heure où les secteurs professionnels, celui de l'éducation notamment, sont particulièrement exposés à des offres directes d'information faites à l'utilisateur, on peut s'interroger sur les positionnements et les réajustements opérés par les documentalistes. En effet, une part des actions traditionnelles d'accompagnement du documentaliste semblent

détournées, puisque les éditeurs-diffuseurs mettent à disposition un ensemble de contenus directement à la disposition des usagers, et ceci sous des offres extrêmement variées<sup>1</sup>. Mais ces mises à disposition directes de l'information semblent en l'état et dans certains cas difficiles à appréhender en termes de sélection, de qualité, etc. Or, le rôle traditionnel des documentalistes, par le traitement spécifique fait sur l'information et la diffusion ciblée en rapport à des besoins identifiés, remplissait ce rôle d'intermédiaire, d'interface entre l'utilisateur et l'information pour en faciliter l'usage. Les documentalistes maintiennent-ils des activités de médiation et si oui, sous quelles formes s'organisent-elles, se redéfinissent-elles et quelles caractéristiques revêtent-elles ?

Au cours de cet article, nous tenterons premièrement de poser quelques éléments théoriques permettant de délimiter la « médiation documentaire ». Deuxièmement, à l'aide de recherches et d'enquêtes menées sur le terrain de l'éducation et de la documentation scolaire, nous montrerons de nouvelles formes d'activités médiées qui semblent progressivement se développer chez ces professionnels. Enfin, nous concluons notre propos, en suggérant de repenser une part des pratiques professionnelles documentaires pour appréhender ces nouvelles formes de médiation.

## **1.2- Hypothèses explicatives**

La médiation documentaire largement analysée en SIC et utilisée dans la pratique professionnelle des documentalistes ne paraît pas toujours appréhendée de la même manière par les acteurs et particulièrement par les professionnels débutants. Elle inclut le traitement documentaire de l'information traditionnellement basé sur des normes professionnelles visant à l'universalité, lié à un besoin collectif supposé. Notre première hypothèse considère que, face à la spécificité d'un public et à ses besoins informationnels singuliers, la médiation dépasserait le seul traitement documentaire pour revêtir et développer actuellement un ensemble de dispositifs techniques et humains imaginés et construits par les médiateurs eux-mêmes. L'écart entre la mise en œuvre de la médiation documentaire chez les documentalistes débutants et la complexité de la notion, implique de repenser la médiation documentaire à la lumière des recherches en SIC. Notre seconde hypothèse est que des intentions et des démarches documentaires relativement stables et anciennes, sont revisitées par les documentalistes débutants, sous des formes remédiatisées.

Un détour par une définition du traitement documentaire dans son rapport aux différents types de médiation permettra d'éclairer cette évolution pressentie.

## **1.3-Les types de médiation :**

### **1.3.1- Médiation et traitement documentaire**

Le traitement documentaire est constitué de plusieurs phases : un travail matériel qui porte sur l'objet physique, un travail intellectuel de description du contenu et un travail mécanique de mise en mémoire du produit réalisé. La « chaîne documentaire » est une modélisation qui représente les différentes étapes du traitement documentaire. Ses différentes

---

<sup>1</sup> Par exemple, les bouquets de services de type Canal Numérique des Savoirs (CNS, [www.cns-edu.net](http://www.cns-edu.net)), les aides en ligne au devoir et au travail personnel de l'élève, les éditeurs institutionnels (réseau Scéren-CNDP, [www.cndp.fr](http://www.cndp.fr)), les ressources associatives visant les enseignants ([www.cafepedagogique.net](http://www.cafepedagogique.net), ...),...

opérations ont longtemps été figurées de façon linéaire et se succédant dans un ordre déterminé. On lui oppose désormais un modèle circulaire où, à l'intérieur d'un système d'information, toutes les étapes dépendent des autres. Dans ce modèle, l'utilisateur et le document se confrontent, et de cette confrontation naît la nécessaire évaluation du traitement documentaire. En effet, l'objectif de la documentation est de mettre en communication ceux qui cherchent des sources d'information et ceux qui pourraient satisfaire cette attente. La phase intellectuelle contient le travail d'analyse de l'information. Qu'entend-on par « analyse de l'information » ? : « [...] toutes les opérations visant à représenter les concepts essentiels contenus dans des documents [...] à l'aide d'un langage documentaire, ce qui implique une transformation des éléments informatifs contenus dans les documents, sous une forme différente de leur forme originelle, pour faciliter leur mise en mémoire et leur recherche ultérieure » (Lamizet, Silem, 1997)<sup>2</sup>.

Avec le développement des réseaux, l'application de normes communes est devenue une nécessité, le gage de l'échange des données d'information au niveau mondial. La normalisation est synonyme d'entente sur des règles, d'où découlent des contraintes. Elle limite donc l'espace d'expression qu'est un système d'information. Pour le documentaliste, il s'agit de représenter le monde au travers d'un même langage qui soit compréhensible par le plus grand nombre. Le principe étant que plus l'accès à l'information sera organisé en amont par le documentaliste au travers de la structuration et du contrôle des différentes étapes de création du produit documentaire<sup>3</sup>, plus l'accès à l'information sera aisé pour les usagers.

Les normes ont été créées à un moment donné pour répondre à un besoin. Elles correspondent majoritairement à la description de supports physiques d'information. Ces objets ont évolué, les normes ont subi des interprétations de la part des professionnels, anticipant dans la pratique des modifications qui intervenaient trop tardivement. De plus, elles étaient au départ adaptées à des structures documentaires qui nécessitaient des données descriptives très détaillées et un consensus semble exister sur l'adaptation de ces normes à des situations réelles et contextualisées. La norme est présente à plusieurs niveaux du traitement documentaire ; des normes de description matérielle, des normes relatives au langage documentaire, des normes qui concernent la présentation des produits documentaires se succèdent. Toute cette phase de préparation qui est du domaine du spécialiste et qui est réalisée en amont reste souvent inconnue du destinataire. Cette logique professionnelle veut que ce travail de facilitation de l'accès à l'information reste. Cependant, si l'on se déplace vers la logique de l'utilisateur, une connaissance minimale du traitement de l'information devrait faciliter la recherche d'informations. C'est le travail de médiation qui vient atténuer la rigueur d'une normalisation et rendre perméable la frontière entre le concepteur du produit d'information et son récepteur, et ce dans le but d'une meilleure communication.

Dans le domaine de l'information – documentation, C. Courbières a ainsi distingué une triple médiation inhérente au processus d'indexation : « *le premier niveau de médiation [...] concerne à la fois le rapport entre l'informatiste et le document, et ce rapport médiatisé par le langage documentaire utilisé. Il précède les deux autres niveaux de médiation : celui établi entre l'informatiste et le langage documentaire, et celui qui s'opère entre l'informatiste et l'utilisateur potentiel* » (Courbières, 2002). Il existe des dispositifs de médiation documentaire

---

<sup>2</sup> **Indexation.** Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication / sous la dir. de Bernard Lamizet et Ahmed Silem. – Paris : Ellipses Marketing, 1997. p. 288-291

<sup>3</sup> Notons également que maintenant on demande de plus en plus à l'auteur d'entrer dans une normalisation de présentation de ses textes. Toutefois les normes de présentation des articles de revues et des recommandations aux auteurs de résumés scientifiques sont en vigueur depuis 1974 (NFZ 41-003. Présentation des articles de périodiques. Norme française homologuée, janvier 1974). Cependant elles restent peu connues en particulier en Sciences humaines et sociales.

techniques qui favorisent le libre accès et l'autonomie des publics. Cependant, ces dispositifs techniques montrent des limites et induisent la nécessité d'une médiation humaine, reposant notamment sur l'appropriation de l'information et visant la construction de connaissances.

### 1.3.2- La médiation de l'information

Une nouvelle forme de médiation de l'information et des connaissances se distingue non plus par le document mis à disposition par le documentaliste mais par le (re-)traitement documentaire qui est opéré prioritairement par l'utilisateur lui-même. Nous entendons par « redocumentarisation », la définition qu'en donne Manuel Zacklad (2007) expliquant que « *redocumentariser consiste à documentariser à nouveau un document (...) en permettant à un bénéficiaire de réarticuler les contenus sémiotiques selon son interprétation et ses usages (...)* ». Parce qu'il n'y a pas d'information sans communication, l'information ne peut pas circuler si un ensemble de critères ne sont pas réunis en particulier l'écoute, la possibilité de s'exprimer, la formation dispensée aux usagers, l'image du centre de documentation (Baltz, 1994). En effet, un consensus d'usage offre trois grandes catégories intuitives qui définissent l'information : une transmission (sans que l'on sache définir quoi et dans quel espace), un contenu (une manière imagée de traiter du sens) et des pratiques (interventions humaines ou sociales). Le canal, le contenu, l'émetteur et le récepteur ne sont pas suffisants. Alex Muchielli propose de distinguer « *des médiateurs sociaux « naturels » (normes, valeurs...), des médiateurs humains (négoceurs, chefs...), des dispositifs complexes (agencements matériels et géographiques, organisationnels et techniques...)* » (Muchielli, 1995). Il ajoute que ces médiateurs fonctionnent comme des « organisateurs » latents de la communication et qu'ils agissent aussi bien sur la forme que sur le contenu des échanges, c'est à dire sur l'information. Une définition théorique de l'information ne peut se construire sans y intégrer le concept de réseau, ensemble d'éléments interconnectés, ouvrant ainsi la voie à la prise en compte de la complexité. La logique professionnelle veut que ce travail de facilitation de l'accès à l'information reste invisible.

L'activité de veille informationnelle, combinant des modes de diffusion sélective de l'information, est organisée autour de trois principaux registres d'intention à savoir un centre d'intérêt partagé entre pairs, un projet professionnel à accomplir collectivement, ou la recherche « d'un bien d'expérience » concernant un domaine d'appartenance (Delamotte, 2004). La médiation documentaire peut être considérée comme une médiation des savoirs. Le documentaliste, médiateur, guide, tuteur doit permettre à l'utilisateur de trouver l'information dont il a besoin. Elle nécessite la mise en place d'un système de communication adapté à l'utilisateur. Chaque type d'information correspond à une médiation, par exemple l'information documentaire renvoie à la médiation du savoir, celui qui la possède détenant du même coup l'expertise. L'apport de l'information documentaire, qui est communiqué le plus souvent par un document et répond à un besoin d'action ou de réflexion, se traduit par une augmentation des connaissances du récepteur, réduisant en cela son incertitude (Meyriat, 1983). Si la médiation est un élément de structuration de l'espace de communication, et peut favoriser la circulation de l'information, elle se met en place, grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages. Elle permet de créer un lien et de concilier deux choses jusque là non rassemblées pour établir une communication et un accès à l'information. La médiation documentaire dépasse la simple transmission de l'information pour aller vers une construction de liens entre besoin et usage d'information, et permettre ainsi à l'individu de transformer l'information en connaissance. Comme le suggère Annette Béguin « *la médiation documentaire est une médiation qui n'implique pas le rapport personnel direct, mais qui implique cependant le recours au langage et la prise en compte du*

*niveau de connaissance de l'utilisateur et de ses capacités d'abstraction.* » (Béguin-Verbrugge, 2002).

### 1.3.3- Les médiateurs

Les médiateurs fonctionnent comme des « organisateurs » latents de la communication et ils agissent aussi bien sur la forme que sur le contenu des échanges. Les procédures de médiation qu'ils mettent en œuvre peuvent être des catalogues, des répertoires, des classements, c'est à dire des objets de deuxième degré (Lamizet, 1995). La médiation peut s'aborder comme un processus de transformation de la communication effectué par un média ou médiateur. En ce sens, la médiation s'oppose à l'immédiateté et requiert la différence et la relation initiée par le médiateur. Dans cette optique « *le documentaliste est le médiateur : ni négociateur, ni arbitre, ni décideur, ni sauveur. La médiation est par nature une relation ternaire, qui permet la transformation de la relation de deux partenaires en présence, ou de deux parties séparées par une méconnaissance. La médiation permet la recontextualisation et la mise en relation. L'apprentissage est un moyen d'établir une médiation entre soi et soi, mais cette médiation a besoin d'être elle-même « médiée » par un médiateur.* » (Trocmé-Fabre, 1994).

Pour conclure cette première partie, nous pouvons dire que parler de médiation n'a de sens que si l'on analyse à la fois le médiateur et les opérations de médiation, en redonnant aux dispositifs techniques leur épaisseur, ce qui en fait des médiateurs et non de simples instruments, que nous considérons comme un mixte d'humain, de social et de matériel.

## 2. Contexte de recherche, méthodologies et résultats

### 2.1- Contexte

Les tendances présentées au cours de ce chapitre émanent de deux recherches portant sur les professeurs documentalistes exerçant en établissement scolaire, gérant un centre de documentation et d'information (CDI) tout en assurant un ensemble d'actions dans le cadre des initiations et d'actions de formations principalement auprès des élèves de collège et de lycée. La première est une des recherches menées dans le cadre d'une Erté « *Curriculum documentaire et culture informationnelle* » (septembre 2006 - décembre 2009) sous la direction d'A. Béguin-Verbrugge (laboratoire Geriico-Lille 3) elle cherchait à caractériser les premières formes d'activités mobilisées par les professeurs documentalistes entrant dans le métier à l'issue de deux années de formation professionnelle. Le contexte alors choisi reposait notamment sur les activités mises en œuvre dans les domaines de la formation et de l'accompagnement des projets pédagogiques, avec notamment le développement de ressources documentaires. La seconde recherche, en cours, consiste à appréhender et caractériser les changements d'actions en matière de gestion de la part des professeurs documentalistes, autour des questions d'administration du système d'information documentaire et de l'accès à l'information, en tentant rétroactivement de voir l'impact et les effets de la politique documentaire impulsé à partir des années 2004, avec le rapport Durpaire<sup>4</sup> entre autres.

---

<sup>4</sup> DURPAIRE, J.-L. *Les politiques documentaires des établissements scolaires : Rapport à monsieur le ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.* MEN, mai 2004. [En ligne] [ftp://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/syst/igen/rapports/politiques\\_documentaires.pdf](http://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/syst/igen/rapports/politiques_documentaires.pdf)

## 2.2- Méthodologies

Nous avons principalement travaillé à partir d'un double corpus constitué d'une part, d'un ensemble de transcriptions reposant sur deux vagues d'entretiens menés auprès de professeurs documentalistes en activité : la première vague avait été conduite dès 1998 auprès de professionnels exerçant dans l'académie de Basse-Normandie. La seconde vague menée en 2009 (et actuellement poursuivie) en Aquitaine, tente de reprendre une part des questionnements de 1998, afin d'apprécier des changements d'approche voire des modifications de pratiques professionnelles sur une dizaine d'années. Trois dimensions sont particulièrement étudiées à savoir : la définition et délimitation du travail autour du traitement documentaire, la question de la production de ressources documentaires, les modes d'accompagnement mis en œuvre par les documentalistes afin d'explicitier le traitement et l'accès à l'information (sous forme de formations, de sensibilisation, de conseils, etc...).

Le second corpus a été constitué en partie de vingt professeurs-stagiaires et de néo-titulaires en documentation, dans le cadre de l'Erté mentionnée ci-avant. Notre travail centré sur le processus de construction d'une culture professionnelle de l'information, interrogeait notamment la question de la médiation documentaire en tentant de dégager des dominantes d'action au cours des observations et des entretiens menés sur une période de trois années et demie, de manière longitudinale. Pour identifier ces premiers cheminements autour des médiations, nous avons pris appui sur des entretiens menés auprès des mêmes vingt individus sur trois années, ainsi que recueilli des éléments sur les pratiques professionnelles engagées à l'occasion d'observation de séances de travail en situation dans les CDI d'établissements scolaires de la région Aquitaine.

## 2.3- Tendances et résultats

### 2.3.1- Actes et actions de médiation en première situation professionnelle

De ces deux enquêtes, il ressort avant tout que les principales actions engagées en matière de médiation concernent essentiellement la gestion des fonds documentaires, en prenant appui sur des activités de valorisation et d'explicitation de la politique documentaire et d'acquisition menée en amont par le professeur documentaliste responsable de l'espace documentaire CDI. Notamment quinze des vingt jeunes professionnels interrogés, déclarent ne pas mettre en place des activités de médiation lors de la phase de choix et d'arbitrage de la politique d'acquisition, mais l'envisagent bien plus tard, notamment lorsqu'il devient nécessaire de valoriser et de faire connaître ces nouvelles ressources documentaires mises à la disposition des usagers. Le cœur de cible, à leurs yeux, est la communauté des professeurs, considérant que la plupart d'entre eux transmettront à leur tour l'information aux élèves de l'établissement scolaire. Les activités de médiation alors engagées ne participent pas à la prise de décision, à un renforcement du dialogue et des échanges entre les enseignants et les documentalistes, mais plutôt comme des tentatives de rapprochement entre des activités d'acquisition et des supposés besoins et usages du côté des enseignants.

Le second domaine sur lequel portent les actions de médiation concerne le volet de la « veille informationnelle ». Un professeur documentaliste, par exemple, déclare à son propos : *« Bien que j'avais cru comprendre que la partie gestion des documents et des prêts et la recherche d'information allaient prendre l'essentiel de mon temps, je constate en situation professionnelle que la partie veille est centrale à mes activités : il y a beaucoup de choses à*



*faire en veille (...) Le dispositif de veille que j'ai mis en place au CDI m'oblige à être au contact permanent avec les professeurs coordinateurs de projets, à connaître leurs besoins, à les interroger à leur faire des propositions de résultats avant de mettre les résultats de mon travail sur l'ENT du lycée pour les faire partager* ». Des vingt personnes suivies, quatorze nous ont déclaré avoir des activités de veille régulières, organisées notamment autour d'un travail d'équipe associant *a minima* trois enseignants de différentes disciplines d'enseignement (principalement issues des sciences dures et de l'histoire géographique ; une autre discipline est régulièrement indiquée pour ceux exerçant en lycée les sciences économiques et sociales).

Un troisième niveau d'actions médiées suggéré par les professionnels de notre échantillon concerne la sélection, puis l'expertise et la mise à disposition d'un ensemble de ressources visant à optimiser et améliorer la recherche d'information, notamment celle menée par des élèves de l'établissement scolaire. Face au constat partagé des difficultés rencontrées par les élèves pour effectuer une recherche d'information, à partir du catalogue documentaire du CDI ou par l'intermédiaire de moteurs de recherche, la quasi totalité de notre échantillon (dix-huit des vingt interrogés) mentionne la mise à disposition d'un ensemble de ressources la plupart du temps réécrites et adaptées à l'utilisateur afin de lui permettre une plus grande autonomie dans la prise en main des interfaces de recherche, ainsi que l'aide au choix et à la sélection des ressources pointées. L'acte de médiation documentaire repose sur deux dispositifs : la gestion de signets renvoyant à diverses ressources Web sur la recherche d'information et l'élaboration de fiches types à l'aide d'exercices de recherche, proposant une modélisation de la manière de chercher et un ensemble de critères facilitant l'expertise des contenus (indications de sources, d'autorité auteur, de datation, etc...). Ce pan d'actions de médiation vise prioritairement le renforcement de l'autonomie des usagers adolescents et adultes.

Les dernières actions repérées en matière de médiation concernent le domaine de la « *médiation culturelle* ». Près d'un tiers de l'échantillon, six documentalistes exactement, déclarent mettre en œuvre régulièrement, en moyenne deux fois par année scolaire, des activités de médiation culturelle visant d'une part, à ouvrir les élèves au domaine des arts, d'autre part, à mobiliser un ensemble de ressources, d'aides afin d'explicitier les démarches et messages artistiques en jeu. Un des documentalistes interrogés déclare à ce propos : « *Je suis une personne ressource : je dois donner un rythme d'irrigation, en étant à la fois dans un rôle discret, qui ne s'impose pas, mais en même temps qui donne un certain rythme, une certaine vigueur à des échanges avec l'artiste ou ses oeuvres, à la nature de ce qu'on échange mais sans forcer les choses* ». Les actions de médiation alors mises en œuvre, se centrent sur l'offre d'éléments venant expliquer l'œuvre, incitant à poursuivre le cheminement engagé par les élèves, ou tentent également de situer la démarche proposée par l'artiste. Ce type de médiation génère la production de tout un ensemble de ressources allant de dossiers documentaires, à des sélections de signets ou des plaquettes de présentation de l'artiste afin de situer le champ de production concerné. Les actions de médiation visent alors le renforcement de la connaissance et de la situation de la production artistique dans une démarche et un système d'intentions documentaires.

### 2.3.2- Les discours des professionnels sur la médiation

L'essentiel des professionnels interrogés voit en la médiation un ensemble d'actions consistant à s'effacer au détriment des ressources mises à disposition, des animations culturelles proposées au sein de l'établissement et plus précisément au sein du CDI qu'ils

administrent. L'un des professionnels interrogés déclare à ce propos : « *J'imagine le CDI comme étant un espace qui va fédérer, faire se rapprocher les usagers entre eux, ou qui va être la vitrine des évènements culturels et des projets pédagogiques par exemple. Je voudrais que l'utilisateur entre au CDI dans les jours qui précèdent ou qui suivent une action qu'il sache ce qu'il y a eu ou qu'il va y avoir, comment c'est organisé à l'intérieur, sans que j'explique, démontre, explique* ». On soulignera que la tierce position, souvent indiquée dans les travaux réflexifs sur les rôles et fonctions des médiateurs (Six, 2003), vante l'effacement absolu du documentaliste médiateur. En écho de cet idéal de fonctionnement indiqué, nombre d'entre eux, quatorze dans notre cas, avouent leurs difficultés à repérer et appréhender les véritables besoins d'information des usagers du CDI. On notera que les actions de médiation engagées reposent finalement davantage sur des représentations très personnelles des besoins et intérêts des usagers de la part des documentalistes, que de démarches méthodiques et analytiques cherchant à positionner les actions de médiation dans un rapport d'utilité et de sens à l'utilisateur. L'une des personnes interrogées avoue : « *ce métier est suffisamment ouvert, pour que je puisse engager des actions qui me semblent utiles ou motivantes à mener, et de toute façon, ce sera toujours un plus pour les usagers* ». Au delà, les propos tenus par notre échantillon, confirment que la médiation est de plus en plus envisagée comme la mise à disposition de ressources dans un environnement numérique, un ENT notamment, ou sous forme de support disponibles au sein du CDI. La médiation s'envisagerait moins par les actions que par la démultiplication d'offres d'information cherchant à promouvoir l'autonomie et les démarches des usagers. D'où l'importance de considérer la médiation, comme la démarche consistant à mettre en œuvre un dispositif info-communicationnel, où d'ailleurs la place du traitement documentaire et de l'analyse des contenus est quasiment totalement absente des discours recueillis.

### 2.3.3- La mise en œuvre de dispositifs dans la « circulation de l'information »

En effet, la thématique du traitement documentaire semble s'être déplacée vers un traitement partagé entre le catalogue du CDI administré intégralement par le documentaliste, et l'amorce d'un traitement par le créateur des ressources stockées et mises à disposition dans les ENT des établissements scolaires : à savoir l'enseignant de discipline, par l'intermédiaire de la gestion des métadonnées. Même si seulement quatre jeunes documentalistes traitent cette question, il ressort que progressivement le premier traitement est assuré par l'enseignant, avec toutes ces imperfections et maladresses et que le rôle du documentaliste arrive en seconde position comme correcteur et « enrichisseur » des notices pré-indexées par les enseignants. L'essentiel des objectifs visés par notre échantillon est de faire que le système d'information documentaire dépasse les seules offres d'information sous forme de notices bibliographiques, pour tendre vers la mise à disposition de ressources produites à partir de repérage et de sélection d'informations disponibles en ligne, enrichies de liens renvoyant à des informations complémentaires, d'éléments méthodologiques visant l'autonomie de l'utilisateur chercheur d'information, l'incitant également à poursuivre sa démarche de recherche. Les actions de médiation s'inscrivent dès lors davantage dans l'accompagnement effacé de l'utilisateur tout au long de son parcours de recherche d'information et de construction de connaissances. Il s'agit alors bien de penser cet accompagnement autour d'une médiation, intégrant le dispositif info-communicationnel comme véritable dispositif d'apprentissage basé non pas seulement sur des savoir-faire liés aux technologies de l'information et de recherche d'information mais aussi à aider à la prise en main des dispositifs documentaires et des informations disponibles afin de rendre l'utilisateur acteur de sa culture de l'information.

### **3. De la médiation de l'information à la médiation documentaire : analyse et discussion de la notion de médiation.**

#### 3.1- Le repositionnement des ressources

Les diverses recherches centrées sur l'analyse des usages au regard de l'analyse des fonds documentaires semblent actuellement dépassées face à la place de plus en plus prépondérante occupée par les ressources documentaires propres, produites ou réécrites par le professionnel lui-même. Ceci, notamment en ce qui concerne les offres informationnelles destinées aux enseignants des établissements scolaires, car il semblerait que le lien avec l'élève se résume pour l'instant à la fourniture des documents propres du CDI et à des compléments de ressources disponibles sur le web. Dès lors, nous avons vu se dessiner progressivement une nouvelle délimitation de l'offre informationnelle des CDI, nécessitant pour un chercheur de considérer à la fois les fonds documentaires, les offres de type signet, résographie, etc..., mais également des produits documentaires souvent encore peu visibles, rarement affichés et distribués à une importante échelle. Ces nouvelles formes de productions documentaires, fortement influencées par les formats des produits numériques disponibles en ligne, ne sont pas à proprement parler des productions propres et exclusives, mais davantage des formes de recomposition, de tri et de réécriture de l'information destinée prioritairement à la communauté usagère de l'établissement scolaire. Dès lors, l'acte de médiation, dépasse les seules approches médiées par le document, pour convoquer progressivement des formes de réécriture orientées plus souvent selon les représentations des besoins que s'en font les documentalistes que les besoins objectivement présents. Ce dernier point sous-tend qu'une part de cette médiation reste encore peu perçue par les destinataires potentiels, ou est parfois encore en fort décalage, avec les « véritables » besoins info-documentaires des enseignants. Hubert Fondin rappelait que « *la mémoire documentaire n'est pas le prolongement du documentaliste, [mais], c'est le documentaliste qui -dans certains cas- peut être le prolongement de la mémoire* » (Fondin, 1992). Les formes de réécriture de l'information observées s'inscrivent comme des prolongements des fonds documentaires mis à disposition des usagers dans le cadre de la politique documentaire de l'établissement scolaire et viennent à les compléter voire les enrichir. Les actions de médiation renforcent le traitement de l'information via notamment les écritures de seconde voire de troisième génération.

#### 3.2- Les produits documentaires et leur profilage

Nous avons noté auprès des professeurs documentalistes de l'éducation nationale interrogés, une très faible, voire absence, de propension à mettre en œuvre des enquêtes, même modestes, reposant sur l'identification et la caractérisation des besoins informationnels des usagers, qui permettrait d'envisager de probables pistes de surveillance et de suivi de l'actualité info-documentaire. Aucun recueil de données, aucune démarche d'évaluation posée et régulière, finalement aucune stratégie raisonnée de profilages des besoins info-documentaires. Les seules tentatives d'évaluation sont celles qui reposent sur des données génériques des actions de politique documentaire, soit évaluation proposée en amont, en tout début de projet, soit en aval, à savoir en toute fin pour tenter d'apprécier la part d'impact des actions notamment de gestion menées dans l'espace documentaire. On pourrait alors s'interroger sur les orientations de médiation qui sont alors données aux activités de productions documentaires ? Deux grandes stratégies semblent se démarquer. D'une part, les produits propres, sont la plupart du temps des ressources de teneur informative « généraliste », reposant en grande partie sur des gisements connus d'une grande part des usagers. Ces produits posent également un problème en terme de critères de sélection et de modes de classement à opérer : notamment en matière de critères de hiérarchisation rarement explicités.

Les médiations par la production documentaire interrogent, nous semble-t-il, la place que doivent occuper les démarches d'enquête et de recueil des besoins des usagers.

D'autre part, nous avons constaté une approche professionnelle plus pragmatique, visant non pas une médiation offerte à tous les usagers, mais à quelques uns seulement, en lien direct avec le service documentaire, sous forme de diffusion sélective d'informations sur des projets collectifs engagés. On atteint là des niveaux d'information, de traitement et de diffusion plus spécialisés et professionnels, mais reposant encore trop sur les volontés d'investir des domaines par le documentaliste que des actions médiées négociées au sein des équipes professionnelles. Ces formes de production sont généralement faiblement inscrites dans le temps, dépassant rarement une durée supérieure à quelques mois, gardent un format réutilisé ultérieurement pour l'accompagnement d'autres projets : la structure du document, un bulletin de veille par exemple, reste pérenne, les contenus et axes informationnels eux sont redéfinis à chaque changement de projets.

Ce volet de notre travail nous a notamment permis de retenir le principe suivant : une démarche scientifique, notamment en SIC, ne peut plus se limiter aux seules déclarations des acteurs, mais oblige le chercheur à se repositionner pour recueillir puis interroger cet « invisible info-documentaire » ; invisible car une part de ces productions de médiation ne sont ni affichées, ni éditées sur les sites ou portails documentaires, et s'inscrivent davantage dans le schéma de politique communicative du documentaliste. En effet, la perception de la matière informationnelle produite ne peut se limiter au seul registre des entretiens déclaratifs de documentalistes, voire à l'observation des produits stockés et affichés sur les portails et les espaces documentaires. Il devient nécessaire pour appréhender ces types de médiation par la production, de tenter de capter les divers produits édités dans le temps et d'y greffer une analyse critériée afin d'appréhender les contenus et de saisir les intentions visées par les acteurs. Cette dernière démarche méthodologique ne se substitue pas aux précédentes, mais les complète. D'où l'intérêt pour le chercheur de faire l'analyse de l'ensemble des produits documentaires recueillis, même ceux diffusés ponctuellement, sans stratégie affichée, pour tenter de repérer et de dégager l'ensemble des intentions visées et de situer les démarches de médiation engagées.

### 3.3- La faible part de la communication

L'approche par la médiation documentaire nous montre au regard des diverses recherches de ces dernières années, un ancrage très fort autour de préoccupations à dominante sciences de l'information et de la documentation, où le questionnement des préoccupations communicationnelles restent encore peu interrogées. Pourtant, la médiation recoupe également des propriétés de catalyse dans les diverses situations de communication, où les messages, les multiples inter-relations, les dispositifs se révèlent être des illustrations de la conception médiatrice de la situation mise en oeuvre par le professionnel de l'information, l'utilisateur, etc. Les tendances collectées confirment encore une faible centration sur les enjeux communicationnels de la médiation de la part des professionnels de la documentation. Penser la médiation documentaire revient également à considérer que les outils et les documents sollicités sont des formes d'accompagnements voulues par le professionnel. Comme l'indique notamment Cécile Gardiès en 2008, l'acte de médiation permet d'analyser et de situer le contexte et de développer la conscientisation du besoin d'information ou de communication. La médiation documentaire dès lors, ne se limite plus à l'analyse des offres et des situations informationnelles, au seul recensement des contenus, mais peut tenter d'appréhender également les situations et les intentions de communication visées par le documentaliste. Dans cette démarche d'apprivoisement de la communication, tout acte médié dans l'espace ainsi

que les situations documentaires mises en œuvre devront considérer également les systèmes de représentation des acteurs visés. Les situations observées en contexte comprennent un double sens, celui d'intermédiaire, mais également celui de transformation du travail engagé, se rapprochant en cela des propositions d'Yves Jeanneret (2005). Les activités professionnelles mobilisées autour du caractère « intermédiaire » dépassent la seule intention communicationnelle de l'immédiateté, au sens de l'idéologie organisatrice dans les organisations, en tentant d'inscrire ces activités médiatrices dans le temps en les rendant pérennes (Caune, 1999). La médiation souhaite dépasser l'immédiateté, la recherche de la seule efficacité, la transparence des relations aux autres, pour tenter de renforcer le sens dans les diverses situations en réintroduisant le sujet parlant à la place de l'individu réactif. Comme le souligne Yolande Maury (2010), cette médiation est *« une relation entre des sujets, acteurs sociaux, impliqués dans un monde vécu en commun ; c'est un processus évolutif, médiatisé par des symboles, l'action du sujet étant mise en œuvre dans un cadre de contrainte et de référence »*. Dès lors, agir sur les médiations revient à interroger une part des valeurs, des idéologies, des modèles du sujet et invite ce dernier à les interroger puis à accepter de considérer de nouveaux éléments explicatifs. Nous abordons là le lien fort entre les actions médiatives et l'acquisition d'éléments de la culture de l'information, consistant à faire se rapprocher par la construction collective, les logiques d'acteurs avec les intentions culturelles, informationnelles et communicationnelles du professionnel de l'information.

## Conclusion générale

Si la médiation documentaire prend appui sur le traitement documentaire basé sur l'usage de normes professionnelles universelles visant un usage collectif, elle s'oriente aujourd'hui vers la mise en place de dispositifs techniques et humains plus complexes qui incluent des réécritures de l'information, revisitant ainsi les formes médiatrices dans les pratiques professionnelles. Nous avons en effet noté que les champs d'actions et de discours des professionnels interrogés et observés évoluent progressivement vers une multiplication d'activités orientées autour d'un accompagnement médié des usagers par la production de ressources. La volonté de ces professionnels, y compris les débutants, de s'adapter à des situations de médiation au bénéfice de dispositifs accompagnant la recherche et l'offre d'information. L'accompagnement des usagers, les différentes formes d'actions sur l'information au sein de processus communicationnels, la circulation de produits documentaires ou d'objets culturels tendant à valoriser auprès des publics de l'établissement scolaire l'information elle-même constitue de nouvelles formes de médiation documentaire. Celles-ci, dans la lignée de G. Régimbeau peuvent se définir *« à partir des composants d'un processus de communication prenant pour objet l'usager, les idées, le contexte technique, les contenus et la pratique (sociale, économique, politique...) ». [Parmi ces visions], l'une focalise ses intérêts sur le document, l'autre, sur une catégorie particulière d'information, et la dernière, sur le processus humain »* (Régimbeau, 2010). Ces nouvelles formes de médiation documentaire invitent donc à ré-interroger les liens entre information et communication et cela dans une perspective qui n'exclurait pas le traitement documentaire de l'information, en lien avec les nouveaux usages et les nouveaux besoins que tentent de caractériser les professionnels de l'information pour délimiter leur champ d'action professionnel.

Face à ces nouveaux défis et pour analyser les évolutions des dispositifs de médiation dans le process documentaire, il nous semble important d'éclairer au travers des recherches en SIC la notion même de médiation documentaire. Le détour par la mise en œuvre d'actions de

médiation chez les documentalistes débutants nous a paru être une première étape de réflexion susceptible d'y contribuer.

## Bibliographie

Astolfi Jean-Pierre, Develay, Michel (2002), *La didactique des sciences*, 6<sup>ème</sup> éd., Paris : PUF. 128 p., (Que sais-je ? ; 2448).

Baltz, Claude (1994), Le concept d'information, essai de définition, in 3<sup>e</sup> Congrès des documentalistes de lycées et collèges (1993 ; Marseille). *Information et pratiques d'information : quelle recherche ?* Paris : FADBEN-CDI ; Nathan, p. 26-32.

Béguin-Verbrugge, Annette (1996), Didactique ou pédagogie documentaire? *L'école des lettres*, 15 juin 1996, n<sup>o</sup> spécial, p.49-64.

Béguin-Verbrugge, Annette (2002), Le traitement documentaire est-il une énonciation ?, in Actes du 13<sup>ème</sup> congrès national des sciences de l'information et de la communication (7-9 octobre 2002 ; Marseille). *Les recherches en information et en communication et leurs perspectives : histoire, objet, pouvoir, méthode*, Rennes : SFSIC, p. 329-335.

Caune, Jean (1999), *Pour une éthique de la médiation : le sens des pratiques culturelles*, Grenoble : PUG.

Courbières, Caroline (2002), Une approche communicationnelle de l'analyse documentaire, in Actes du colloque international MICS-LERASS (Equipe de Médiations en information et communication spécialisées du Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales) de l'université de Toulouse 3 (21-22 mars 2002 ; Toulouse), *Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques*, sous la dir. de Viviane Couzinet et Gérard Regimbeau, Paris : ADBS, p. 105-125.

Couzinet, Viviane (2008), De l'usager à l'initié : vers une culture informationnelle partagée, in Gardiès, Cécile, Fabre, Isabelle, Ducamp, Christine, Albe, Virginie (Ed.), *Education à l'information et éducation aux sciences : quelles formes scolaires ? : actes des rencontres Toulouse EducAgro'08*, Toulouse : éditions Cépaduès, p.169-189.

Couzinet, Viviane (dir.) (2009). *Dispositifs info-communicationnels : questions de médiations documentaires*. Paris : Hermès science publications. (Systèmes d'information et organisations documentaires).

Delamotte, Eric (dir.) (2004), *Du partage au marché : regards croisés sur la circulation des savoirs*, Villeneuve d'Ascq : Edition du Septentrion, 350 p.

Dioni, Christine (2008), *Métier d'élève, métier à l'ère numérique. Rapport*, Lyon : INRP, 28 p. [en ligne] <http://edutice.archives-ouvertes.fr/docs/00/25/95/63/PDF/rapportrecherche0208.pdf> , page consultée le 15 février 2010.

Fabre, Isabelle, Gardiès, Cécile (2009), Chapitre 2 : Dispositifs info-communicationnels spécialisés et ambition cognitive : exemple de l'Enseignement agricole, in Couzinet Viviane (dir.), *Dispositifs info-communicationnels : questions de médiations documentaires*. Paris :

Hermès Science publications, p. 71-105. (Collection Systèmes d'information et organisations documentaires).

Fabre, Isabelle, Gardiès, Cécile (2008), L'accès à l'information scientifique numérique : organisation des savoirs et enjeu de pouvoir dans une communauté scientifique, *Sciences de la société*, n° 75, p. 84-99.

Fondin, Hubert (1992), *Rechercher et traiter l'information*, Paris : Hachette, 235 p. (Profession enseignant).

Gardiès, Cécile (2006), *De la mouvance identitaire à l'ancrage scientifique des professionnels de l'information documentation dans l'enseignement agricole*, Th. doct. : Sciences de l'information et de la communication : Toulouse 2 le Mirail, 373 p.

Gardiès, Cécile (coord.) (2008), *L'éducation à l'information : guide d'accompagnement pour les professeurs-documentalistes*, Toulouse : Educagri, 2008, (Approches).

Gellereau, Michèle (2006), Pratiques culturelles et médiation, in Olivesi, Stéphane (dir.), *Sciences de l'information et de la communication : objets, savoirs, discipline*, Grenoble : PUG, p. 27-42.

Hert, Philippe (1999), Internet comme dispositif hétérotopique, *Hermès*, n° 25, p. 93-110.

Jeanneret, Yves (2005), Médiation, in *La société de l'information : glossaire critique*, Paris : La Documentation française.

Lamizet, Bernard (1995), *Les lieux de la communication*, Liège : Mardaga, 347 p. (Philosophie et langage).

Lamizet, Bernard (2000), *La médiation culturelle*, Paris : L'Harmattan.

Liquète, Vincent (2002), *Etude des pratiques documentaires et informationnelles du professeur de collège*, Villeneuve d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion, 2 volumes, 782 p. (Thèse à la carte).

Liquète, Vincent, Maury, Yolande (2007), *Le travail autonome*, Paris : Armand Colin, 220 p.

Liquète, Vincent (2009), Construção da prática profissional e das mediações documentais do professor documentalista francês, *Perspectivas em Ciência da Informação*, novembre, numéro spécial

[En ligne] <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/929/615>, page consultée le 2 février 2010.

Maury, Yolande (2010), L'information-documentation et sa mise en scène au quotidien : la culture informationnelle en questions, in Béguin, Annette (dir.), *Bilan administratif de l'Erté « Culture informationnelle et curriculum documentaire »*, (à paraître courant 2010).

Metzger, Jean-Paul (2002), Les trois pôles de la science de l'information, in Actes du colloque international MICS-LERASS (Equipe de Médiations en information et communication spécialisées du Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales) de l'université de Toulouse 3 (21-22 mars 2002~; Toulouse). *Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques*, sous la dir. de Viviane Couzinet et Gérard Regimbeau, Paris : ADBS, p.17-28.

Meyriat, Jean (1983), De la science de l'information aux métiers de l'information, *Schéma et Schématisation*, n° 19, p. 65-74.

Mucchielli, Alex (1995), Les mécanismes de la médiation dans les groupes et les organisations, in *Introduction aux Sciences de l'Information et de la Communication*, sous la dir. de D. Benoît, Paris : Ed. d'Organisation, p. 83-93.

Régimbeau, Gérard (2010), Médiations, in *Les concepts fondamentaux en information documentation*, Toulouse : éditions Cépaduès (sous presse).

Six, Jean-François (2003), *Les médiateurs*, Paris : Le cavalier bleu, (Idées Reçues. Economie et Société).

Trocme-Fabre, Hélène (1994), Le savoir apprendre : état de la recherche, in 3<sup>e</sup> Congrès des documentalistes de lycées et collèges (1993 ; Marseille), *Information et pratiques d'information : quelle recherche ?*, Paris : FADBEN-CDI ; Nathan, p. 58-64.

Zacklad, Manuel (2007), Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées, in Skare, R., LMund, W.L., Varheim, A., *A document (Re)turn*, Frankfurt : Peter Lang, p. 279-297.