



Bibliothèque numérique de l'enssib

L'écrit et ses médiations,
Bibliothèque publique d'information, 14-11-2009

Médiations, formations, réflexions et interrogations

BERTRAND, Anne-Marie
Directrice de l'enssib

BERTRAND, Anne-Marie. « Médiations, formations, réflexions et interrogations » in *l'écrit et ses médiations*, BPI, 14-11-2009 [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-48210>>



Ce document est diffusé sous licence « **Creative Commons by-nc-nd** ».

Cette licence signifie que le document est mis à disposition selon le contrat **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification**, disponible en ligne à l'adresse <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> Il est ainsi possible de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, à condition de le faire à titre gratuit, mais ni de le proposer à titre onéreux ni le modifier sans le consentement explicite de l'auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

Médiations, formations, réflexions et interrogations

A l'heure d'Internet, de Google et du web 2.0, à l'ère de l'accès à distance et de la dématérialisation, la question de la médiation et des médiateurs se pose de façon récurrente ¹. Elle s'adresse aux bibliothécaires, comme aux libraires, aux critiques littéraires, aux enseignants, aux parents, bref, à tous ceux qui sont susceptibles de porter une parole sur des écrits, de faire de la médiation autour de l'écrit.

Car tout le monde sait que les bibliothécaires sont des médiateurs de l'écrit.

Tout le monde, sauf la presse, qui, quand elle s'intéresse à cette question, ne mentionne que les médias (c'est-à-dire elle-même), les critiques littéraires (qu'elle brocarde) et, à la rigueur, les libraires.

Tout le monde, sauf les usagers, dont la moitié ne demande pas d'aide aux bibliothécaires quand ils cherchent quelque chose de précis, tout en manifestant une attente d'accompagnement (« Il faudrait mettre des pubs dans les boîtes aux lettres avec la liste des nouvelles acquisitions », « proposer des critiques des livres disponibles », « faire des vitrines avec des livres qui seraient changés régulièrement »²).

Tout le monde, sauf les enfants :

« Est-ce que vous regardez parfois les livres qui sont présentés de face comme ça, pas ceux qui sont dans les bacs, ceux qui sont en hauteur ?

- S'ils les mettent comme ça, ça veut dire c'est des livres nuls.

- Pourquoi ?

- Parce qu'ils les mettent comme ça pour qu'on les regarde. Ça se voit qu'ils sont nuls. »

Ainsi, conclut Christophe Evans, « les jeunes usagers des sections jeunesse en viennent souvent à développer des stratégies d'évitement destinées à désamorcer les intentions pédagogiques ou culturelles (au sens fort du terme) des adultes »³.

Tout le monde, sauf les bibliothécaires, pour qui l'activité de conseil, d'accompagnement, d'accueil est quelquefois oubliée, voire niée : *« Je ne définirais pas du tout mon rôle comme un rôle de conseil, ici, en tout cas, pas du tout. Je le déplore assez peu d'ailleurs, car quelquefois, c'est difficile et ce n'est peut-être pas dans mes attributions de conseiller vraiment un ouvrage par rapport à un autre. »*⁴

Au-delà des images, des représentations, des stéréotypes, rétablissons un semblant de rationalité et d'analyse.

Quelle médiation aujourd'hui ?

Petit préambule sur le contexte social et sur l'évolution culturelle de la transmission et de l'autorité. « Autorité » dans le sens de *auctoritas* : le poids de l'auteur, de son discours, de l'acte de rendre public un discours, un texte, une œuvre, appuyé(e) sur, validé(e) par le nom de l'auteur. Mais aujourd'hui, dans ce monde d'Internet, où règnent immédiateté, éphémère, pseudonymes et images volées, où règne « une inculture du court terme et de l'impatience » (Daniel Bounoux ⁵), l'autorité se confond avec la notoriété ou avec le nombre (le nombre des commentaires, des contributeurs ou des appréciations). Tout, ainsi, devient opinion.

¹ Ce texte est une version enrichie d'une intervention prononcée au colloque « L'écrit et ses médiations », organisé par la BPI, à Paris, les 13 et 14 novembre 2009.

² Bruno Maresca, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, BPI, 2007.

³ Christophe Evans, « Distances et proximité en section jeunesse », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 2.

⁴ Cité dans Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, BPI, 1995.

⁵ Daniel Bounoux, *La crise de la représentation*, La Découverte, 2006.

Comme l'opinion règne et que toutes les opinions se valent, la position de surplomb qu'était celle du prescripteur, de l'expert, du professionnel devient politiquement incorrecte. On en vient ainsi à considérer (je ne crois pas forcer le trait) toute politique d'offre comme illégitime. Illégitime non pas culturellement mais socialement : car l'offre signifierait le mépris, la domination, l'imposition d'une production forcément éloignée des classes populaires.

Cette évolution de l'environnement informationnel a, bien entendu, une influence sur la médiation dans une bibliothèque. Sur deux points : le passage de la prescription à autre chose (à quoi ?), et l'investissement dans la technique.

Jadis, jusque dans les années 1950, 1960, le bibliothécaire était un prescripteur de lectures, un « professionnel de la lecture d'autrui » (Jean-Pierre Rioux). Il y avait des bons livres, de bonnes lectures et des lecteurs méritants. Sous la pression d'une demande plus nombreuse et plus éduquée, le mot d'ordre est devenu « accès », donner accès, rendre accessible. C'était le temps, dans les années 1980, 1990, où, selon la formule d'Anne-Marie Chartier et Jean Hébrard ⁶, lire est devenu un verbe intransitif – « il faut lire ». Mais « lire quoi ? » passait pour une question superfétatoire.

Aujourd'hui, internet et l'information numérique, en rendant accessibles tant d'informations et de documents depuis n'importe quel ordinateur, ont institué un accès direct, privé, domestique, à l'écrit. C'est l'ère de la désintermédiation. S'il n'y a plus d'intermédiaire, si la relation est « im-médiate », que devient le médiateur ?

D'où le lien avec mon deuxième point : le numérique, qui a été très vite intégré dans les bibliothèques (comme accès, collections, ressources, services), est un outil qui a contribué à développer et légitimer les compétences techniques. On connaissait autrefois le bibliothécaire érudit qui ne quittait pas son bureau parce qu'il s'occupait d'ouvrages anciens, on connaît aujourd'hui des bibliothécaires qui ne quittent pas leur bureau parce qu'ils sont happés par leur écran, et s'occupent d'un site web, d'un blog ou de bases de données. La profession de bibliothécaire est volontiers technocentrée – elle est aussi volontiers ethnocentrée, mais c'est un autre sujet.

Les activités de médiation sont ainsi prises en tenaille, entre deux feux, entre le relativisme culturel et la technique. Pour autant, elles sont loin d'être absentes car la médiation est nécessairement partie prenante de l'exercice du métier de bibliothécaire, qui est d'abord et avant tout un métier de service. En voici une esquisse de paysage.

Les formes de la médiation

Pour aller vite, je vais évoquer cinq rubriques, cinq types de médiation, sans entrer dans les détails.

- accueil : dire bonjour, accueillir, être accueillant, souhaiter la bienvenue, orienter dans les lieux (« il y a deux étages ») et dans l'institution (« l'inscription est gratuite »), mettre de l'écoute, de l'humain, de la chaleur humaine, dans le dispositif compliqué et pas forcément accueillant qu'est une bibliothèque
- orientation, décryptage : la bibliothèque est un endroit codé, un peu mystérieux, voire étrange ; du basique (« où sont les toilettes ? ») au courant (« où sont les livres sur les Indiens d'Amérique ? ») ou au plus pointu (« je cherche l'édition originale de *la Princesse de Clèves* »), il s'agit de rendre compréhensible l'organisation spatiale et intellectuelle des documents proposés.
- accompagnement : l'élève qui cherche des documents pour son exposé, le lycéen qui est en panne d'idée pour sa dissertation, l'usager qui pose une question (dont il faut comprendre le vrai sujet et le niveau d'information adéquat – un enfant qui venait

⁶ Anne-Marie Chartier, Jean Hébrard, *Discours sur la lecture*, BPI, 1989.

d'être élu délégué de classe cherchait les discours de De Gaulle pour trouver l'inspiration), comment se servir du site Légifrance, où trouver des documents iconographiques sur la chute du mur de Berlin, le discours d'Obama sur la question raciale aux Etats-Unis, l'auteur de *Retour à Reims*, voilà quelques-uns des aspects de cet accompagnement.

- formation : devant ces attentes multiples, l'idée a depuis longtemps gagné les bibliothécaires que, plutôt que donner la réponse attendue, il était préférable d'expliquer la bonne façon de chercher (procurer le filet plutôt que le poisson). La formation des usagers est aujourd'hui une activité très répandue dans les bibliothèques : formation au classement des ouvrages, formation à la recherche dans un domaine précis, formation à la recherche sur Internet, etc.
- conseil de lecture : l'activité même de conseil n'est pas prisee chez les bibliothécaires. Mais, tel Monsieur Jourdain, ils en font implicitement ou malgré eux : en choisissant les documents qui entrent dans la collection, en mettant en valeur les uns plutôt que les autres, en animant des clubs de lecture, en invitant tel ou tel auteur ou éditeur, en organisant des débats, en proposant des listes (des coups de cœur, des bibliographies, des bibliothèques éphémères), bref en produisant une médiation diffuse voire invisible. Par contre, le conseil explicite semble plus rare – sauf sans doute dans les petites bibliothèques où l'on connaît personnellement les usagers. Dans les grandes médiathèques où on compte les entrées quotidiennes en milliers, où l'anonymat et l'autonomie de l'utilisateur sont des éléments incontournables, l'exercice est très difficile.

La formation à la médiation : le contexte

Ces activités (accueil, orientation, accompagnement, formation) ne s'improvisent pas. Pour autant, peut-on (et comment ?) y former ?

Plusieurs éléments sont à prendre en compte, selon le registre, les compétences attendues, le besoin exprimé (ou non) de formation.

Commençons cette analyse par le savoir-être : l'accueil, la bienveillance, le souci de la médiation sont, disent beaucoup de bibliothécaires, un état d'esprit, une manière d'être, un savoir-être. En tant que tels, ils sont considérés comme participant de la personnalité de chacun, plutôt qu'une technique ou un savoir-faire. Du coup, les insuffisances en la matière sont difficiles à relever, puisque c'est la personne même (sa personnalité) qui est en cause. Critiquer les capacités, les compétences d'accueil d'un collègue ou d'un collaborateur, c'est le mettre en cause lui (elle) en tant qu'individu. D'où, et c'est complémentaire, les dénégations sur la nécessité de former à cette activité – on naît médiateur, on ne le devient pas, serait une opinion largement répandue. Donc, pas besoin de formation, ni même possibilité de formation (disent les bibliothécaires).

« L'avis des internautes » (*Surveiller et punir*, sur Amazon, 4 étoiles ½) génère une nouvelle approche de la médiation : les meilleures ventes, le nombre des avis, « les clients qui ont fait des recherches similaires ont également acheté » : il s'agit de créer de la familiarité, de la proximité, de la connivence – l'avis des pairs, pas du surplomb. Une nouvelle éthique de l'interactivité. Faut-il et comment former à ça ? Former à quoi ? A faire des faux chariots de retour (c'est le même principe : les ouvrages qui viennent d'être rendus et qui attendent d'être rangés ont été empruntés par des vrais gens, pas choisis par des bibliothécaires, donc ils ont une chance d'être intéressants) ; à créer des rubriques sur le site web de la bibliothèque d'opinions, d'avis, de commentaires ; à créer ou encourager un prix des lecteurs ? Bref, on est un peu démunis (sans doute plus que les libraires).

Autre élément à prendre en compte, les nouveaux outils de recherche et, en particulier, la recherche en texte intégral : le référencement, les modalités même de référencement ont considérablement évolué ; la facilité d'accès grâce aux moteurs de recherche fait que les accès

par catalogue sont devenus vieillots, ringards, menacés d'une mort prochaine. La médiation doit trouver de nouveaux modes d'exercice. Quels outils mettre à la place des catalogues ? Comment faire savoir, guider, suggérer, orienter ? Et comment le faire avec d'autres outils que l'opinion, avec un autre registre que la popularité ? Des auteurs inconnus, des livres dont personne n'a parlé à la télévision, ont évidemment toute leur place dans une bibliothèque – que l'on me pardonne ces banalités.

Enfin, en France, un élément majeur est celui de la culture professionnelle : l'accueil, le face-à-face avec le public (et, donc, la médiation) ne sont pas les activités les plus valorisées chez les bibliothécaires. La recherche d'une légitimité amène à mettre en avant plutôt des compétences managériales ou une expertise scientifique, voire une maîtrise technique. Le back-office continue (oui, encore aujourd'hui) à être privilégié.

La formation à la médiation : la mise en œuvre

Réexaminons l'offre de formation en matière de médiation.

- Accueil : malgré les réticences que j'évoquais, des formations à l'accueil se mettent en place, de plus en plus nombreuses. Souvent sur site : des formations sont organisées pour le personnel de la bibliothèque, à la bibliothèque. Mais aussi dans des structures de formation : Mediadix, Mediquitaine proposent des stages « Formation à l'accueil », « Bien vivre l'accueil du public en bibliothèque », « Adopter une attitude positive face à un conflit », etc.
- Information Literacy : formation à la recherche d'information. C'est une activité très développée dans les bibliothèques universitaires, encore peu développée dans les bibliothèques publiques. Référencer, trouver, évaluer. Connaître les sources et les outils, savoir s'en servir, savoir y former ses usagers. Depuis dix ans, existe à l'enssib une structure qui s'appelle FORMIST, qui a beaucoup fait (avec ses partenaires) pour faire avancer cette activité, sensibiliser, évaluer les ressources, débattre, organiser des rencontres annuelles. Aujourd'hui, dans les bibliothèques universitaires, la formation des usagers est une activité répandue, banale (en 2007, 29.000 h de formation ont été dispensées à 136.000 étudiants).
- Formation à l'entretien de référence : reformuler la question, s'y adapter, adapter le niveau des réponses, donner des pistes complémentaires. L'enssib, et elle n'est pas la seule, organise des stages de formation continue sur ce sujet.

Enfin, je souhaite revenir sur un aspect particulier, la promotion (des textes, des livres, des auteurs, etc.). Non pas cette activité spécifique qu'est l'action culturelle (les conférences, les expositions, la venue d'auteurs, etc.) mais l'action quotidienne, renseigner, suggérer, accompagner. Sur place ou à distance.

Un outil prend de l'ampleur : le site web de la bibliothèque. Citons, parmi les plus inventifs, celui de la médiathèque de Saint-Herblain : il propose des bibliographies (l'île, le bruit, le rire, Rome, le joueur), des dossiers d'artistes (Etienne Delessert, Cristian Opris), un catalogue enrichi (en partenariat avec Amazon : couverture du livre, résumé, « les personnes qui ont emprunté cet ouvrage ont emprunté aussi... »).

Des « coups de cœur » des bibliothécaires sont proposés sur le site de la bibliothèque de Brest, de celle de Toulouse, par exemple. Des sélections thématiques sont disponibles sur le site de Toulouse, encore, ou sur celui de la bibliothèque de Lille.

Je disais promotion : disons plutôt sélection (donc, oui, promotion, mais collective). Et s'il s'agit de médiation, c'est par le biais d'outils, de technique – même s'ils sont performants, voire séduisants.

Alors, et le conseil ? Comment apprendre à répondre à « Qu'est-ce que vous me conseillez ? », « Qu'est-ce que vous avez dans le même genre ? », « Je cherche un livre sur... », ou « Je ne sais pas quoi lire ».

« Ça, c'est très difficile. J'ai horreur de ce genre de questions. Je dis : "je ne sais pas". J'ai pas d'idées... Oui, mais c'est que pour la fiction, que pour les romans en fait. »

« Alors là, le pire, ce qui arrive souvent, c'est : " je ne viens pas pour moi, je viens pour ma sœur qui veut des lectures ". Alors là, c'est le flou intégral, ma sœur, elle a quel âge, elle fait quoi, on n'en sait rien.⁷ »

Donc, deux registres différents : le documentaire « lire quelque chose sur... », et la fiction « un roman ». Dans le premier cas, celui des documentaires, il s'agit d'une connaissance à la fois du thème concerné et de la production éditoriale – l'enssib et d'autres organismes (comme Mediadix, par exemple) organisent des stages thématiques (pour l'enssib, la série « Epistémologie et paysage éditorial en... » ; en 2009, les stages suivants ont été organisés : physique-chimie, sciences religieuses, médecine, sciences juridiques, littérature anglophone, santé ; ailleurs, des thèmes sont proposés, comme « Sciences en bibliothèque »). Mais ces formations ne sauraient remplacer la curiosité intellectuelle et la culture générale, impératives pour cette activité comme pour les autres activités professionnelles.

Dans le second cas, la fiction, c'est plus compliqué. Là aussi, la curiosité, la connaissance de la production, l'art de parler des livres qu'on n'a pas (forcément) lus, l'empathie, jouent un rôle. Sur la production, existent des ouvrages, des revues, des sites, des stages (la littérature française, la littérature nord-américaine, la poésie,...). Mais je ne connais pas de formation spécifique sur cette activité qu'est le conseil de lecture en fiction – comment suggérer des livres pour « ma sœur qui veut des lectures ». Les goûts, les préférences entrent en ligne de compte. Comment former à cette prise en compte ? Peut-être les libraires ont-ils une réponse ?

Voilà une esquisse de panorama sur la médiation et la formation – et les questions qu'elles posent : peut-être plus de questions que de réponses. La sensibilisation est faite : avec la diversification des publics, avec la multiplication des sources d'information, l'activité d'accueil et de médiation a pris une place majeure dans les bibliothèques françaises. Avec des poches de résistance, quelques incertitudes, des avancées. Et encore des progrès à faire...

Anne-Marie Bertrand
Directrice de l'enssib

⁷ Cités dans Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, op. cit.

Bibliographie

- Bertrand (Anne-Marie), *Bibliothécaires face au public*, BPI, 1995.
- Bougnoux (Daniel), *La crise de la représentation*, La Découverte, 2006.
- Cazaux (Marie-Annick), Noël (Elisabeth), « Enquête sur la formation à la méthodologie documentaire », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 6.
- Chartier (Anne-Marie), Hébrard (Jean), *Discours sur la lecture*, BPI, 1989.
- Evans (Christophe), « Distances et proximité en section jeunesse », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 2.
- Hecquard (Françoise), Kotsou (Ilios), « Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, n° 4.
- Maresca (Bruno), *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, BPI, 2007.
- Marill (Héloïse), Transmettre le livre, Mémoire d'étude 2009, <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-40655>
- Savard (Réjean), « La formation des bibliothécaires en Amérique du Nord », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, n° 1.

Sitographie

- Enssib : <http://www.enssib.fr/>
- Mediadix : <http://mediadix.u-paris10.fr/>
- Mediaquitaine : <http://mediaquitaine.u-bordeaux4.fr/>
- Bibliothèque municipale de Brest : <http://applications-internet.mairie-brest.fr/VIPBI21/Interligo.Web.Front/front.aspx>
- Bibliothèque municipale de Lille : <http://www.bm-lille.fr/>
- Bibliothèque municipale de Toulouse : <http://www.bibliotheque.toulouse.fr/>
- Médiathèque de Saint-Herblain : <http://la-bibliotheque.saint-herblain.fr/homepage.php>