



Anne-Marie Bertrand, Dominique Arot, Robert Damien, François Gèze,
Bertrand Legendre, Pascal Ory, Georges Perrin, François Rouet et Valérie
Tesnière

Horizon 2019 : bibliothèques en prospective

Presses de l'enssib

La fin des médiations ?

Bertrand Legendre

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.1071
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Presses de l'enssib
Année d'édition : 2011
Date de mise en ligne : 20 juillet 2017
Collection : Papiers
ISBN électronique : 9782375460474



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

LEGENDRE, Bertrand. *La fin des médiations ?* In : *Horizon 2019 : bibliothèques en prospective* [en ligne].
Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2011 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/1071>>. ISBN : 9782375460474. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1071>.

+++++

LA FIN DES MÉDIATIONS ?

+++++

L’il n’est peut-être pas inutile, en se livrant à un exercice prospectif, de solliciter la mémoire : se souvenir de différents discours accompagnant les mutations technologiques incite d’abord à la prudence dans la manière de réfléchir au futur. Dans le domaine qui nous intéresse, les métiers et leurs objets mêmes ont déjà fourni la matière de la chronique d’une mort annoncée à diverses reprises, par exemple dans les années qui ont suivi la création du Livre de Poche, puis au moment où la PAO s’est installée sur les bureaux des éditeurs, ou, plus récemment quand les premiers cédéroms sont apparus, accompagnés comme d’évidence d’un discours annonçant la disparition du livre d’art. La fascination technologique associée à la pression des producteurs conduisait alors à admettre que l’avenir de ce type de productions était soudainement et indiscutablement ruiné par des réalisations telles que celles de Montparnasse multimédia. Plus récemment encore, la bulle technologique du tout début des années 2000 a porté un temps un discours de grand soir, celui qui allait voir la fin du livre et le numérique triomphant.

Et quiconque osait en douter devenait suspect de technophobie passiste ou, au choix, d’élitisme bibliophile.

Depuis lors, le livre ne se porte pas beaucoup plus mal qu’avant ; on observe même qu’il résiste à la crise plutôt mieux que d’autres secteurs d’activité, et un indicateur parmi d’autres, celui qui porte sur le volume de production, montre régulièrement que celle-ci augmente. Aux États-Unis, une enquête récente signale une augmentation de plus de 5 % des ventes de livres pour adolescents et jeunes adultes¹, ce qui tend à confirmer une nouvelle fois l’idée qu’un média nouveau s’ajoute aux précédents plus qu’il ne s’y substitue, ainsi qu’il en fut de la télévision et de la vidéo par rapport au cinéma, même si sur le terrain des industries musicales les choses sont un peu plus complexes.

Plus intéressant encore est le fait que se dessinent des complémentarités ou des modes de cohabitation entre papier et numérique. Pour n’en

1. *Publishers weekly*, novembre 2009.

prendre qu'un exemple, le succès du site Marmiton n'empêche pas le secteur du livre de cuisine d'être un des plus créatifs.

Les éléments qui précèdent finissent, après cette mise en perspective, de nous inciter à la prudence dans cet exercice d'interrogation du futur à 10 ans, pour tenter de nous faufiler entre défaitisme nostalgique d'un Âge d'or du livre, sans doute largement fantasmé, et optimisme débridé à l'image de ces propos de Jason Epstein :

« La décision de Dante voici sept siècles, d'écrire son grand poème non pas en latin mais en langue vulgaire, l'italien du peuple, de même que l'invention de l'imprimerie à caractères mobiles au siècle suivant, ont marqué la sécularisation des lettres et la libéralisation de la société, et ont constitué un affront à l'hégémonie des prêtres et des tyrans. L'impact des technologies émergentes ne sera pas moins révolutionnaire, peut être même davantage. L'imprimerie a renforcé le pouvoir des lettres, conduit au développement de l'enseignement, et s'est imposée comme une composante sine qua non de la modernité. Les nouvelles technologies auront un effet encore plus grand, réduisant le fossé entre le riche cultivé et le pauvre illettré. Que ces technologies aient émergé juste au moment où l'industrie éditoriale tombe dans une décrépitude terminale est providentiel, on pourrait même dire miraculeux. »

Jason Epstein, *Book business*, Norton, 2001.

Comment interroger ce futur sans tomber dans les excès de tous bords et sans se satisfaire de l'illusion d'une perspective moyenne, selon laquelle un nouvel équilibre finira bien par se dégager qui permettrait à chacun de retrouver ses marques au prix de quelques légers ajustements de surface ? Comment dépasser un mode de réponse qui ne soit pas biaisé par les expériences personnelles, soit qu'elles empêchent de voir au-delà d'un champ restreint d'activité définie en termes de publics, de type de structure ou de contenus, soit qu'elles suscitent des frustrations, lassitudes ou au contraire des enthousiasmes déterminant autant de considérations et de points de vue strictement limités par l'horizon de la sphère d'activité quotidienne ? Comment penser la suite d'un métier alors même que notre capacité à imaginer l'évolution des techniques est probablement très en deçà de ce qu'elles permettront réellement, comme tend à le prouver un regard rétrospectif sur les 10 années passées : qui aurait pu parler d'agrégateur de fils RSS en 1999 ? de Netvibes ? de services de questions/

réponses comme le Guichet du savoir, Bibliosésame, Sindbad, Rue des facs ou celui de l'enssib? Qui aurait pu dire, comme l'ont fait, étude à l'appui, Hillel Nossek et Anna Adoni, deux chercheurs israéliens, que plutôt que de lire moins, certains des utilisateurs d'Internet et d'ordinateurs continuent à lire des livres, journaux et périodiques en plus grand nombre que ceux qui n'utilisent pas les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)? Qui aurait pu décrire ce que sont aujourd'hui les nouvelles *Sociabilités du livre et les communautés de lecteurs*, pour reprendre le titre des études menées en 1996 par Esteban Buch, Martine Burgos et Christophe Evans?

Autant d'éléments qui, plutôt que de pousser à répondre à la question titre de cette contribution, invitent bien davantage à s'interroger sur l'articulation même des métiers tels qu'ils sont traditionnellement identifiés, sur la notion de valeur ajoutée, sur celle de professionnalisation et sur les enjeux liés à la formation à la médiation.

UN CONTEXTE D'ÉDITORIALISATION GÉNÉRALISÉE

+++++

La mort d'un métier? S'il est sous-entendu que l'on va traiter du métier des bibliothèques, il est nécessaire de s'intéresser, dans les mutations en cours, à des éléments communs aux différents métiers qui assurent l'ensemble du processus de production et de circulation de l'écrit. Il paraît tout aussi indispensable de prendre en compte la diversité des métiers des bibliothèques, pour ne pas considérer comme un tout lisse et indifférencié ce qui se vit dans un grand établissement, qu'il soit universitaire ou de lecture publique, dans une bibliothèque spécialisée, dans une BDP, dans une bibliothèque de village ou de quartier.

Au niveau de la chaîne de l'écrit tout d'abord, nombre d'observateurs ont décrit le mouvement d'éditorialisation de la société. Selon cette idée, les NTIC devenant accessibles économiquement et techniquement au plus grand nombre, chacun est en mesure de produire des contenus (quelle qu'en soit la nature, textuelle, visuelle, sonore, mixte), de leur donner une forme plus ou moins élaborée, et de les rendre accessibles, voire de les diffuser. Les extrapolations menées à partir de ce point annoncent la disparition prochaine des fonctions d'éditeur et de libraire. Certains ont pu s'y procurer une part de satisfaction qui n'était pas toujours sans rapport avec la qualité des relations entretenues avec leur propre point de vente ou avec les éditeurs qu'ils auraient aimé trouver pour les publier. À la suite de Foucault qui avait mis au jour les procédures qui contrôlent la

production du discours, mais aussi ses principes de classification, d'autres auteurs ou observateurs ont alerté sur les risques produits par l'effacement de l'ordre des discours, tout ce que Roger Chartier² précise comme constituant le dispositif par lequel un texte, dans la culture imprimée, détient une identité liée à la matérialité de son support, matérialité qui le différencie, avant même d'être lu, d'autres catégories de textes. Richard Robert développait les mêmes craintes en décrivant les difficultés, dans un monde où la culture est organisée autour de « *vieux principes académiques comme la hiérarchie des genres* », à concevoir « *la situation de flottement, tout centre oublié, qui pourrait succéder à la hiérarchie* »³.

Le problème est d'importance et l'on ne reviendra pas ici sur les pratiques dévastatrices qui conduisent quantité de scolaires ou d'étudiants à prélever du texte dans une source quelconque sans s'interroger sur sa fiabilité ni sur son niveau d'actualisation, ni sur la place qu'il occupe dans « l'ordre des discours ». De même que, aux yeux d'une part des publics, ce qui n'est pas sur Internet n'existe pas, ce qui s'y trouve serait utilisable d'office.

Mais existe-t-il une différence fondamentale entre le fait de copier un passage dans un volume d'œuvres commentées et celui de copier/coller du texte ? On peut sans doute considérer que ce qui fait défaut dans les deux cas, relève pour une part de la formation et de la médiation. La peur ou le mal-être ressentis face à la diversité de l'offre en librairie, tels que des publics non ou faibles lecteurs passent leur chemin, ont leur pendant en bibliothèque et sur Internet, même si, dans le second cas, la question des espaces physiques ne se pose évidemment pas de la même façon et si, pour certains publics, la promesse de l'accès direct, par un « simple clic », rassure davantage que la déambulation parmi des milliers de documents physiques. Cependant, le dénuement du lecteur face à la démarche de recherche et de choix, pour être moins visible avec le numérique parce qu'il se situe davantage dans l'espace privé, constitue assurément un important angle mort des pratiques en développement. En conséquence, ce dénuement ouvre un champ d'investigation pour l'ensemble des métiers, à commencer par ceux de l'édition et de la librairie qui, dans un contexte d'éditorialisation généralisée, sont amenés à repenser leur rôle de marquage ou de labellisation des contenus dont ils ont la charge.

2. Roger Chartier. « La mort ou transfiguration du lecteur ? ». In Jean-Yves Mollier (éd.), *Où va le livre ?* Paris, La Dispute, 2000.

3. Richard Robert. « L'écrit en révolution », *Esprit*, n° 3-4, mars-avril 2000, p. 205-223.

Les bibliothèques, dans leur diversité, n'échappent pas au même mouvement qui repose, pour les professionnels et pour les publics, la question de la formation et de la médiation. On notera, au passage, que ce mouvement va à l'encontre de l'histoire de la chaîne du livre, constituée en tant que telle par l'autonomisation des métiers et par la professionnalisation de chacun de ses éléments. Si la réflexion prospective doit se saisir de la question de la désintermédiation, conséquence ou moteur des mutations en cours, Dominique Lahary signalait déjà en 2000 le fait que certaines écoles nord-américaines abandonnaient la bibliothéconomie au profit de l'informatique documentaire, et entérinaient ainsi, de fait, la liquidation du métier de bibliothécaire⁴. La question du dénuement face à l'offre ne se pose sans doute pas aujourd'hui dans les mêmes termes qu'en 2000, et si l'on connaît désormais de réelles formes de structuration de l'abondance de contenus en ligne (portails, agrégateurs...), ne concernent-elles pas surtout des publics au minimum avisés, déjà expérimentés voire experts ? La disponibilité de ces outils n'implique pas automatiquement leur usage, et est-il raisonnable de compter sur le principe de servuction pour attendre que chacun construise et utilise ses propres outils de repérage ?

Un des fondements d'Internet réside dans le principe de l'autoformation, de l'expérimentation, mais n'oublie-t-on pas de s'interroger sur les conditions qui rendent cette démarche possible et fructueuse ?

Tout semble se passer aujourd'hui comme si l'augmentation du taux d'équipement des ménages en matériel d'accès à Internet et en connexion haut débit réglait le problème des usages. La question de la fracture numérique est tombée dans l'oubli sous l'effet d'un discours technologique et marchand, développant assidûment une surenchère de la performance et cultivant à merveille le principe de la caducité des dispositifs pour entretenir la demande. Implicitement, domine l'idée que les barrières économiques et techniques étant abaissées, il n'y a plus d'obstacles à la libre information et à la libre construction culturelle, enthousiasme et utopie qui font écho à ceux rencontrés, par exemple, dans les années 1950-1960 avec le développement de l'édition de poche.

La force du discours techniciste s'impose aujourd'hui comme le mode principal d'analyse des pratiques et des publics, et l'on peut craindre qu'elle conduise à fragiliser l'attention portée à la sociologie de la lecture. Si des études de fond telles que celles menées par Olivier Donnat restent très

4. Dominique Lahary. « Le métier de bibliothécaire au risque du numérique », in *Les mutations des métiers, Les Cahiers du numérique*, vol. 1, n° 3, Hermès, 2000.

attendues, comme celles aussi conduites par Christophe Evans ou Martine Burgos, il y a quelques raisons de craindre qu'elles ne sensibilisent guère au-delà des acteurs les plus convaincus. On l'a vu, une forte pratique des NTIC est compatible avec une forte pratique de la lecture, mais tout autant, de non ou faibles lecteurs peuvent disposer d'un bon niveau d'équipement informatique. Plus le prisme au travers duquel sont fixées les urgences ou les priorités politiques en matière éducative et culturelle est déterminé directement ou indirectement par le marché, moins la question de la lecture, problématique cependant commune à la chaîne du livre, trouvera de moyens et d'acteurs disponibles. Non dit politique, la face cachée des mutations en cours tend à entériner l'abandon des dispositifs en faveur de la lecture au profit de l'équipement informatique. Quelle part des étudiants arrivant à l'université est initiée ou au minimum informée de l'existence de catalogues numériques pour leur propre bibliothèque universitaire ? Combien connaissent le catalogue SUDOC ou Revues.org ? N'a-t-on pas un désir tellement fort de se satisfaire du rattrapage du retard français en termes d'équipement informatique domestique que l'on en est disposé à admettre des pertes lourdes dans la grande bataille en cours ?

LE GESTE ET L'IDÉE

+++++

Problématique largement commune aux éditeurs, aux libraires et aux bibliothécaires (ou, pour employer des termes plus englobants, aux producteurs de contenus, aux diffuseurs et aux médiateurs), la question de l'accès aux contenus et l'usage qui en est fait conduisent à réfléchir à l'avenir en termes de valeur ajoutée.

De ce point de vue aussi, une approche interprofessionnelle peut apporter quelques éléments à la réflexion prospective. La notion de valeur ajoutée éditoriale a été mise à mal encore très récemment, au moment du gonflement de la bulle numérique, jusqu'au début des années 2000. Dans le mouvement dit « d'éditorialisation » de la société, la stratégie des opérateurs s'est déplacée depuis les contenus et les créateurs vers les réseaux. Dans cette logique, l'enjeu ne se situant plus au niveau de la production de ces contenus, c'est leur valorisation multi-supports qui devenait stratégique, ainsi que l'élaboration de nouveaux modèles économiques. Le jeu de dominos à taille industrielle qui a conduit à la réorganisation d'une large part de la filière éditoriale française ces dix dernières années doit beaucoup à cette stratégie des tuyaux qui a réduit un temps les éditeurs au rang de « fournisseurs de contenus ». On a vu ensuite revenir cette

fonction éditoriale, et la valeur ajoutée qu'elle peut apporter, y compris, bien sûr, dans l'édition numérique. Si cette fonction a survécu à bientôt deux siècles d'industrialisation, c'est peut-être qu'elle tient un rôle vital dans la vie de l'écrit. Les changements technologiques, quels que soient leurs domaines d'application, ont en commun de fragiliser dans un premier temps les savoir-faire en induisant l'idée de leur désuétude. Cette sape tient en réalité au fait que si le savoir-faire peut se décomposer en un binôme conception/mise en œuvre, l'innovation technique qui porte sur cette dernière touche aussi par contagion la partie conception de ce savoir-faire professionnel. L'introduction de l'informatique éditoriale dans les années 1980 est émaillée de ce type de malentendus qui ont amené nombre d'acrobates du clavier à confondre le geste et l'idée, et à penser que la chaîne de l'écrit comptait quelques chromosomes surnuméraires, dont l'éditeur et parfois aussi l'auteur. Combien a-t-on vu de réalisations marquées par un déséquilibre entre technique et éditorial? Combien de fois, ayant dépassé le stade de la fascination à grands renforts de gadgets, l'utilisateur n'a-t-il pas été amené à constater que des moyens techniques sophistiqués ne servaient que des contenus indigents?

L'expérience a depuis fait l'objet de sérieux rééquilibrages qui ont profité du rappel, entre autres choses, de l'importance du choix dans la politique éditoriale, de celle des contenus et de celle de leur architecture.

On sait assez bien que ce retour de la valeur ajoutée a trouvé son équivalent sur le terrain des bibliothèques; de nombreuses réalisations en attestent.

LES RAISONS D'ESPÉRER

++++
 Plus que la question de la fin d'un métier, c'est celle de sa globalité qui semble d'actualité. Par-delà les lignes de partage entre spécialités de contenu ou d'établissements, une part essentielle, fondatrice, des bibliothèques réside dans leur capacité de service rendu au public. Cette valeur ajoutée aujourd'hui multiforme (conservation, recherche bibliographique, aides diverses, animation, espaces de travail, lieu d'échange, capacité à accueillir des publics divers...) sollicite à la fois une pensée globale du rôle des bibliothèques et des compétences spécialisées. Si ce binôme est à l'œuvre de longue date, la tension entre les deux pôles qui le constituent est accrue par les besoins actuels de technicité. Face à la difficulté réelle pour les professionnels à tenir tous les bouts de l'écheveau de cette valeur ajoutée, la tentation peut être forte de considérer que la technique peut

en assurer une large part. En laissant libre cours à la désintermédiation, les bibliothèques (prises dans leur globalité) renonceraient assurément à deux composantes au moins de leur métier.

Celle tout d'abord qui consiste à soutenir la diversité : on peut en effet penser que la part de volontarisme des bibliothèques dans la mise en avant d'une production éditoriale qui échappe à la grande production ne résisterait pas à des dispositifs fonctionnant sur le seul principe de la demande, elle-même largement déterminée par le travail promotionnel et par les médias. La capacité des bibliothèques à offrir de l'inattendu, comme celle des libraires, n'est pas substituable au principe de sérendipité, ces heureuses découvertes de hasard qui doivent en fait beaucoup à la mémoire que les moteurs de recherche ont de nos pratiques.

Cette remarque conduit à la question de la formation et à la place que doit y tenir la fonction de médiation, seconde composante professionnelle qui nous semble essentielle au futur du métier. Si la formation des futurs personnels aux outils disponibles aujourd'hui est tout aussi essentielle que celle des personnels en poste, l'une et l'autre doivent conduire à concevoir une offre large de formation à destination des usagers. On considère trop souvent qu'il suffit d'être *digital native* pour développer des usages du numérique allant au-delà du basique. De même qu'il se dit qu'un bébé jeté à l'eau sait nager de manière innée, on pense que la formation n'est pas indispensable aux navigateurs et que chacun saura bien assez patouer pour survivre.

On observe pourtant aisément que si la part d'expérimentation individuelle, et d'autoformation est décisive, elle a aussi besoin d'être accompagnée, structurée par une démarche de formation, et ce d'autant plus que les personnes concernées ne sont pas en situation de mutualiser leurs apprentissages.

On sait par ailleurs que certains publics développent un sentiment de culpabilité du fait de ne pas utiliser Internet ou d'en avoir un usage qu'ils sentent insuffisant ; stratégies de dissimulation et réticences à faire la démarche d'inscription dans des sessions de formation présentent certaines similitudes avec les comportements générés par l'illettrisme.

Que dire encore, sur ce plan, du travail à faire envers les publics absents...

Il ne s'agit pas de choisir son camp entre mélancolie et modernité, ou entre une bibliothéconomie numérique et le grincement des roues des chariots de livres dans les travées des salles d'étude.

Le contexte est propice à l'imagination, mais il est tout autant favorable à l'oubli. Il appelle une détermination qui, loin de se satisfaire d'un certificat informatique et internet (C2I), place les bibliothèques et les bibliothécaires au cœur du dispositif de formation initiale et continue, s'attache à la spécificité de leur formation et de leur rôle, et ne se contente pas des indicateurs statistiques, par exemple sur le taux d'équipement des ménages en haut débit.

Ce sont là quelques perspectives et raisons susceptibles d'aider à ne pas désespérer Villeurbanne.