



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES  
CULTURE.BE

LECTURES  
LA REVUE DES BIBLIOTHÈQUES

D O S S I E R

SEPTEMBRE - OCTOBRE 2016



LA MÉDIATION  
EN BIBLIOTHÈQUE :  
L'AFFAIRE DE TOUS !

197

## ∴ Sommaire

Une matinée de conférences et un après-midi d'ateliers autour de la thématique de la médiation. Cette journée du lundi 7 mars à l'IESSID, est organisée conjointement par l'Association professionnelle des bibliothécaires et documentalistes (APBD), la Bibliothèque centrale pour la Région de Bruxelles-Capitale, l'Institut d'enseignement supérieur social de l'information et de la documentation (IESSID) et l'URF-SID.

### 1. Les interventions

La médiation comme concept ..... 19

par Marc Maesschalck

Professeur à l'Université catholique de Louvain (UCL) -

Directeur de la cellule philosophique du Centre de philosophie du droit de l'UCL (CPDR)

Qu'est-ce que la médiation culturelle ? Petits avis et éclaircissements ..... 30

par Ariane Hanin, animatrice en charge de la médiation au Centre culturel du Brabant wallon

Devenir contributeur

Un projet délibéré de médiation numérique des médiathèques de Strasbourg Eurométropole.

Dispositif de formation interne au numérique et d'éditorialisation des contenus

sur le Web 2015-2018. .... 33

par Franck Queyraud

Chef de projet Médiation numérique - Ville et Eurométropole de Strasbourg -

Direction Culture / Service Médiathèques

La médiation en bibliothèque publique ..... 42

par Philippe Coenegrachts

Président du Conseil des Bibliothèques publiques (CBP) -

Directeur de la bibliothèque-médiathèque Chiroux

### 2. Les ateliers

Atelier 1 : « Les Nouveaux commanditaires : médiation et participation » ..... 43

animé par Thérèse Legierse, Les Nouveaux commanditaires

Atelier 2 : « Médiation et visibilité de la bibliothèque » ..... 44

animé par François de Hemptinne, directeur de la bibliothèque communale Hergé - Etterbeek

Atelier 3 : « RFID : un outil au service de la médiation » ..... 47

animé par Carine Remmery, Réseau des bibliothèques de Mouscron,

et Muriel Herinckx, bibliothèque de l'Espace Maurice Carême - Anderlecht

Atelier 4 : « Médiation, alphabétisation, participation, partenariats » ..... 49

animé par Isabelle Peeters, Service de la Lecture publique de la Ville de Liège

Atelier 5 : « Bibliothèques et médiation sociale à Schaerbeek » ..... 51

animé par Stéphane Dessicy, directeur des Affaires culturelles, commune de Schaerbeek

# 1. LES INTERVENTIONS

## •• La médiation comme concept

par Marc Maesschalck,

Professeur à l'Université catholique de Louvain (UCL)

Directeur de la cellule philosophique du Centre de philosophie du droit de l'UCL (CPDR)

Si l'on peut observer une inflation du recours au concept de médiation dans de nombreux domaines de la vie quotidienne, de l'économie à la psychologie en passant par le travail social, la situation dans le monde des bibliothèques et de la lecture publique est particulière, et ceci pour deux raisons à notre sens. La première vient des professionnels du secteur qui ont trouvé dans ce concept une manière d'exprimer leurs missions, de raconter leurs engagements et leurs pratiques, une manière de se faire reconnaître dans une fonction sociale à la fois utile et innovante dans l'espace public. Nous y reviendrons. Plutôt que d'un concept imposé ou « tendance », il s'agit, dans ce cas, d'un concept réapproprié et original qui permet l'expression et le débat. La deuxième raison est d'ordre juridique et renvoie aux décrets qui encadrent le secteur en Belgique. Si, comme l'on y reviendra aussi, le concept n'y est pas tellement défini, il faut aussi tenir compte d'un contexte législatif plus large. Le décret bibliothèque<sup>1</sup> appartient à une nouvelle génération de décrets qui s'inscrivent tous « dans une perspective d'éducation permanente et d'émancipation culturelle et sociale » (art. 1<sup>er</sup>, § 4). La principale nouveauté de cette génération réside dans l'incorporation des droits culturels à l'intérieur du droit belge et en particulier dans la traduction de ces droits au sein des missions que doivent remplir différents opérateurs du service public en lien avec la culture et l'éducation permanente (art. 2, pt 12). La « participation culturelle » est ainsi clairement définie en rapport à l'exercice des droits culturels par une citoyenneté active comme la « possibilité effective et garantie pour tous, groupes ou individus, de librement s'exprimer, communiquer, agir, créer, en vue d'assurer leur propre épanouissement,

une vie harmonieuse et le progrès culturel de la société » (art. 2, pt 14)<sup>2</sup>.

### Un concept opérationnel en bibliothèque

Même si la médiation peut apparaître aux puristes comme une notion vague, polysémique et parfois ambiguë, elle a permis dans le domaine professionnel des bibliothèques et de la lecture publique de mieux articuler différentes dimensions des missions de service public. Le schéma de base est assez simple et permet justement d'introduire de multiples variations : la médiation définit l'action d'un médiateur qui consiste à intervenir comme intermédiaire dans une relation entre « la culture » et le public. Il est donc question de facilitation de l'accès, d'organisation d'événements, de communication, de prise en main des outils technologiques nouveaux, donc à la fois de parvenir à mieux partager collectivement un patrimoine culturel existant et de s'initier à l'émergence d'une culture numérique modifiant les codes traditionnels d'accès à l'information et au savoir.

Une fois donné ce cadre, de nombreuses possibilités d'enrichissement sont ouvertes, tout autant par des approches plus axées sur des formations, de manière à permettre d'acquérir de nouveaux comportements, que par d'autres plus orientées vers le débat, l'échange, la participation dans le partage et la production de la culture. Certains verront plus le médiateur comme un « suscitateur » aussi bien au sein d'une équipe de professionnels plus large qu'en rapport aux activités proposées au public. D'autres seront plus sensibles à la dimension plus politique et sociale de toute intervention sur l'accessibilité dans l'espace

<sup>1</sup> Décret du 30 avril 2009, publié au *Moniteur belge* le 5 novembre 2009.

<sup>2</sup> Cette définition correspond directement aux déclarations internationales et européennes de 2008, par exemple, celle du Comité des droits économiques et sociaux de mai 2008 (organe du Haut Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme) reprenant l'essentiel des principes contenus dans la Déclaration de Fribourg (2007) dans son Observation générale n° 26, ou celle du nouveau décret sur les centres culturels de 2013 (cf. C. Romainville, « Neuf essentiels pour comprendre les "droits culturels" et le droit de participer à la vie culturelle », *Culture et Démocratie*, Bruxelles, 2013 ; Idem, « Les droits culturels : un nouveau référentiel pour les Centres culturels », *Observatoire des politiques culturelles*, novembre 2011).

public : les aspects inégalitaires devront être pris en compte, une discrimination positive trouvera sa place à l'égard des publics défavorisés culturellement.

Dans cet enrichissement de la médiation, c'est à la fois du plaisir et de l'envie qui se mêlent à l'évolution d'un métier confronté aussi directement à la révolution numérique et à la fracture nouvelle qu'elle introduit dans nos espaces sociaux, aussi bien entre générations qu'entre villes et campagnes ou entre riches et pauvres.

Si l'on se contente en conséquence de saisir la médiation en aval de ce foisonnement, par l'évolution et l'adaptation des métiers, on se perdra rapidement dans une multitude de tâches et de dispositifs qui peuvent même varier d'une institution à une autre et d'un pays à un autre. À tel point qu'une certaine usure du concept pourrait se faire ressentir dans son utilité professionnelle à orienter l'action. Olivier Chourrot dénonce même un « recours incantatoire à la notion de médiation »<sup>3</sup>, tandis que Bernard Callenge craint l'usage d'un mot-valise<sup>4</sup>.

Mais l'approche par les tâches n'est qu'une manière d'aborder la médiation par l'engouement opérationnel qu'elle a pu susciter. Les tâches se spécialisant, les métiers se diversifient, au risque aussi de finir par devoir se redéfinir ou disparaître : au montage d'expositions, à l'organisation de festivals de théâtre,

de cinéma, à la gestion de salles de spectacles, et selon que l'on agit au service d'une ville, d'une région ou d'une fondation, correspondent des périmètres de métier comme chargé de l'action culturelle, programmateur de spectacles, animateur culturel, attaché de presse, etc., chacun avec ses activités spécifiques d'administration, de gestion, de management ou encore de communication<sup>5</sup>.

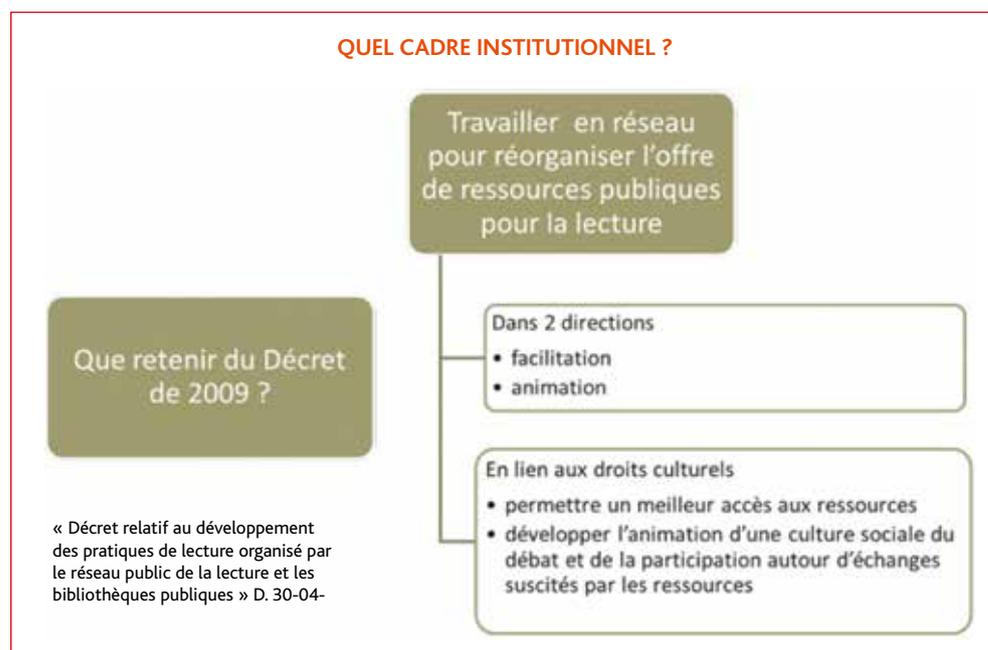
### Un concept juridiquement cadré

Cette diversité opérationnelle est certes significative de la richesse d'un milieu professionnel, mais elle est aussi à cerner dans le cadre juridique qui l'oriente et en définit les conditions de soutien par les pouvoirs publics. En Belgique, le « décret relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques » de 2009 permet de préciser les attentes des autorités lorsqu'elles font elles-mêmes référence dans la loi au concept de médiation. Contrairement au foisonnement opérationnel, les recommandations publiques sont plutôt austères et peu dissertes. On se situe dans une logique somme toute classique d'accès à la culture, c'est-à-dire d'optimisation de la mise à disposition des ressources accumulées et gérées par des institutions publiques. Le médiateur a essentiellement

<sup>3</sup> O. Chourrot, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », *BBF*, 2007, n°6, p. 67-71, p. 71. En ligne à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0066-001.pdf> (page visitée le 24 mai 2016). Cité aussi par le beau mémoire de D. Sandoz, « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté », Mémoire, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2010, p. 23.

<sup>4</sup> Son Carnet de notes du 3 janvier 2012 titrait en effet : « La médiation, concept-clé ou mot-valise ? » En ligne à l'adresse : <https://bccn.wordpress.com/2012/01/03/la-mediation-concept-cle-ou-mot-valise/> (page visitée le 24 mai 2016).

<sup>5</sup> Deux références parmi d'autres où ce type de descriptif est mobilisé, en ligne à l'adresse : [www.letudiant.fr/metiers/secteur/culture/mediateur-culturel.html](http://www.letudiant.fr/metiers/secteur/culture/mediateur-culturel.html) (page visitée le 24 mai 2016) ; <http://www.cidj.com/orientation-etudes-et-metiers> (page visitée le 24 mai 2016).



pour fonction de favoriser (faciliter) et de développer l'accès. Par « développement », on entendra un ensemble de moyens pouvant attirer et mettre en activité les dispositifs facilitant « toutes formes possibles de rencontres, d'échanges [...] qui permettent tant la détente et le plaisir que la communication et favorisent la créativité et la participation à la vie culturelle » (art. 1<sup>er</sup>, § 2), en lien aux pratiques de lecture. Le texte espère aussi beaucoup des effets produits dans ce cadre par une action en réseau qu'il ne définit pas autrement que par le rôle attendu de la « mise en réseau » des ressources des différents opérateurs.

Ce cadre relativement succinct correspond néanmoins à une évolution fondamentale comme nous l'avions annoncé plus haut. À la fonction traditionnelle de facilitation vient s'ajouter une fonction d'animation dont la mission est particulièrement sensible, dans la mesure où il est question de permettre un passage des pratiques individuelles aux pratiques collectives de lecture et qu'à travers ce passage se jouerait aussi un pouvoir de créativité et de participation à la vie culturelle !

On retrouve ici une dynamique qui annonce déjà clairement la référence aux droits culturels, telle qu'elle sera développée dans le décret de 2013 sur les droits culturels. Il ne s'agit pas uniquement d'accès à la culture comme à un stock de ressources, mais d'engagement dans

la vie culturelle en recourant à des moyens qui permettent de lever d'éventuels blocages psychosociaux grâce aux dispositifs d'animation mis en place. Dans le décret de 2013<sup>6</sup>, la médiation culturelle est définie dans cet esprit comme « l'ensemble des initiatives et démarches visant à faciliter l'accès à la culture, la rencontre des créateurs, l'appropriation des œuvres et la participation à la vie culturelle par tous les individus et les groupes » (art. 1<sup>er</sup>, pt 13). Il est désormais question de « participation active à la vie culturelle et aux pratiques culturelles » (art. 1<sup>er</sup>, pt 6) et de « l'obligation pour un pouvoir public, le cas échéant déléguée par lui à un ou plusieurs opérateurs culturels, de mettre en œuvre un ensemble de moyens afin de permettre l'exercice individuel et collectif du droit à la culture » (art. 1<sup>er</sup>, pt 11).

Une fonction de « passage » en lien à l'action de médiation tend ainsi à se préciser et elle met en cause une capacité institutionnelle à permettre le dépassement de blocages qui rendent impossible l'exercice de ces droits par certains groupes d'une population. Le terme d'opérateur reçoit ainsi un sens plus fort que celui réservé au sens strictement administratif ; il ne s'agit pas uniquement de gérer des moyens alloués pour remplir une mission qui a été déléguée : l'opérateur a pour tâche de rendre opérant l'exercice des droits culturels dans son espace public. Il a pour charge de mettre en œuvre la démocratie culturelle<sup>7</sup> !

Participer	Créer	Promouvoir/partager
<b>Droit au libre choix dans la participation à la vie culturelle</b>	Droit de créer et d'avoir accès aux média de diffusion	Droit au maintien, au développement et à la promotion des cultures et des patrimoines
<b>Droit d'accéder à la culture (dépasser les obstacles matériels - physiques, financiers, géographiques, temporels), mais aussi d'accéder aux clés et références culturelles (obstacles symboliques -psychologiques, éducatifs, linguistiques) permettant de de s'exprimer de manière critique et créative, de développer son potentiel, son imaginaire</b>	Droit de prendre part activement à la diversité des vies culturelles, de recevoir les moyens concrets de s'exprimer sous une forme artistique et créative	Droit de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques culturelles et des décisions concrètes concernant ce droit.

<sup>6</sup> Le « décret relatif aux centres culturels », du 21 novembre 2013, publié au *Moniteur belge* le 29 janvier 2014.

<sup>7</sup> « La participation active des populations à la culture, à travers des pratiques collectives d'expression, de recherche et de création culturelles conduites par des individus librement associés, dans une perspective d'égalité, d'émancipation et de transformation sociale et politique » (art. 1<sup>er</sup>, pt 6, du décret 2013).

### **Vers une conception pragmatique de la médiation ?**

Cette dynamique positive des droits culturels pourrait avoir un effet contraire sur le terrain, car elle introduit une incertitude au niveau des méthodes à mettre en œuvre pour produire les effets escomptés. En apparence austère et limité, le cadre juridique actuel a introduit une mission d'animation dont l'ambition est de parvenir à rendre à la culture son rôle politique émancipateur dans la société. Travailler sur des dispositifs d'accessibilité est une chose, travailler sur des dispositifs de passage, d'élimination de blocages, d'acquisition de compétences nouvelles, donc, sur des dispositifs capacitants et pas uniquement sur des dispositifs d'appui ou d'assistance, est quelque chose qui ne s'invente pas. Évidemment, la référence à l'éducation permanente est constamment présente et soutient le renvoi à un tel processus émancipateur. Mais capter un public, l'intéresser à des ressources culturelles, l'initier à des codes différents, lui permettre de se retrouver chez soi dans un ordre culturel qui n'est pas nécessairement familier au départ, de manière à ce qu'en s'éprouvant chez soi, il puisse habiter et réaliser un désir de participer, tout cela ne se construit pas facilement et les méthodes d'éducation permanente dépendent aussi d'un fort degré de motivations intrinsèques qui en limitent souvent drastiquement l'effet de masse. Or il y va aussi dans l'exercice des droits culturels du « tout un chacun », du grand public, des effets de masse, de l'ouverture du champ culturel à différentes attentes et à différents styles de vie, souvent à l'occasion de contacts éphémères.

Il me semble, dès lors, qu'un double risque est actuellement présent face à un concept de médiation et à des pratiques qui risquent d'être victimes de leur succès tant par leur foisonnement opérationnel que par l'inflation méthodologique que vient faire porter à cette fonction l'horizon politique des droits culturels.

D'un côté, il y a un « risque d'inflation sémantique » qui pourrait enfermer progressivement la médiation dans un savoir d'expert pour en contrôler et valider le sens. Pour éviter l'éclatement d'une pratique et sa surcharge en termes d'objectifs opérationnels, il semble légitime de

s'efforcer de la recadrer grâce à une expertise de la médiation. Celle-ci a essentiellement pour fonction de sélectionner et d'articuler de manière téléologique un nombre déterminé d'actes évaluables et négociables entre professionnels concernés.

D'un autre côté, il y a un « risque de déflation pragmatique ». Dans ce cas, il s'agit de se concentrer sur ce qui est possible avec les moyens disponibles en intégrant une nouvelle contrainte de financement. L'enjeu est alors de se concentrer sur un ensemble de dispositifs maîtrisables et chiffrables en privilégiant d'abord l'accessibilité et en tentant autant que faire se peut de contribuer indirectement à des objectifs plus ambitieux de création, de co-construction, de participation émancipatrice. La médiation devient pragmatiquement (et ce n'est déjà pas mal !) l'ensemble des dispositifs finançables et budgétisables pour tenter de rendre la culture, la connaissance et les œuvres réellement accessibles aux usagers. Faire avec la médiation selon nos moyens, c'est accepter l'idée de construire des actes intermédiants entre publics et ressources et d'amener modestement les points d'accès à devenir autant d'incitants pour des points de passage. Dans ce cas, le dispositif a pour responsabilité non d'accompagner le passage, encore moins de le co-construire : sa fonction est capacitative ; il est responsable d'un transfert de pouvoir vers les usagers ; rendre capable d'un rapport différent aux productions culturelles, ouvrir des possibles.

### **Donner accès ou faire passage ? Le sens de la médiation**

Qu'il s'agisse d'enfermement de la médiation dans un savoir d'expert ou de réduction de ses ambitions à des dispositifs dotant de capacités à conduire et à activer par soi-même, une fracture se dessine entre les opérateurs professionnels, d'un côté, et les utilisateurs de dispositifs d'intéressement, de l'autre. Pourtant, la médiation, c'est aussi d'abord et avant tout une tentative d'agir sur la relation, une manière d'élaborer une alliance entre deux parties. Les dispositifs et l'expertise sont au service d'un processus qui leur donne sens et qu'il est important de ne pas perdre de vue.

C'est à la condition que la relation fonctionne que la stratégie de médiation a un intérêt. Elle tente de modifier le lien entre les opérateurs et leurs bénéficiaires. Ce n'est pas l'idée théologique d'effacement qu'il faut ici mettre en avant dans l'histoire de la médiation. La fonction sacrificielle consistant à disparaître pour ouvrir l'accès à un autre monde, sauver d'une certaine manière celui qui était dehors.

Depuis les origines de la raison scientifique, cette opposition existe entre la médiation mythique et la médiation rationnelle. Le mythe procède comme un miroir qui s'offre au transfert : en investissant l'imaginaire de l'autre, il lui donne l'impression d'accéder à une réalité différente dont il se croyait pourtant lointain. Mystère ou sacrement, il donne à chacun le complément qu'il attend pour se projeter dans une vérité auparavant inaccessible. La raison a toujours résisté à cette forme de médiation. Elle n'institue pas un tiers extérieur auquel se subordonner pour ensuite mieux se saisir dans ce miroir inespéré. La raison cherche, au contraire, à tirer parti d'un retour vers soi qui suspend le transfert et la structure des rôles, le partage entre le maître et le disciple, le savant et l'apprenant. Cette médiation est d'une autre nature, celle qu'on dira conceptuelle parce qu'elle dépend d'une intelligence de soi, d'une

forme primaire d'acceptation de soi comme vérité et comme émotivité, qui amène à éviter de croire sans plus et à remettre en question l'évidence, l'habitude, le supposé donné. Cette médiation constitue d'abord une disposition d'accueil à partir d'une distance de soi à soi, ce qu'on a parfois nommé une capacité d'étonnement, mais qui n'a rien d'extatique, parce que cette capacité renvoie d'abord à un espace d'accueil de la différence comme ce qui me constitue dès le début comme intelligence des choses et des autres.

Il y a donc, du point de vue du sens historique de la médiation, deux grandes logiques d'action à bien distinguer : celle qui recommande de chercher un complément à soi en fonction de l'apport d'un tiers extérieur qui délivre des particularités ; celle qui procède à partir d'une essence de la raison, intérieure à soi et qui recommande un processus basé sur le pouvoir d'autoguérison du savoir de soi.

La question n'est pas de faire un saut immédiat des grandes logiques de l'histoire au travail spécifique de la médiation dans nos institutions. Il s'agirait d'une forme de surinterprétation des actions mises en place dans des cadres opérationnels généralement modestes et bien définis où une distance saine

**Le sens : au fondement d'une « opération »**

Mais enfin, ...

Pourquoi ce terme de médiation ?

Des logiques d'action et leur choix

 <p>Théologie : intermédiaire, tiers extérieur à soi (temporel et divin)</p>	 <p>Philosophie: l'essence de la raison, intérieur à soi, le processus d'autoguérison du savoir de soi</p>
---	--

demeure avec le salut du monde et la connaissance de soi !

Mais ce que cette référence plus large à la généalogie des pratiques de médiation met en évidence, c'est que ce qui détermine celles-ci, c'est bien la manière dont on parvient à mettre en relation : l'homme avec Dieu, l'être humain avec sa propre capacité d'analyse et d'intelligence de soi. C'est cette dimension de mise en relation qu'il ne faut pas perdre, l'alliance recherchée entre des professionnels et des bénéficiaires, un public, et ceci précisé selon une certaine « logique d'action ». Car, s'il est important d'attirer l'attention sur le risque que pourrait représenter l'effacement du tiers dans la construction de la relation, pour, au contraire, insister sur une fonction thérapeutique ou maïeutique de la médiation où l'autre deviendrait sorte de coauteur ou de co-engendrant, en introduisant à la dimension radicalement communautaire du faire culturel - si ce décalage est important, c'est au nom des logiques qu'il met en évidence. Le « mettre en relation » de la médiation peut s'opérer de bien des manières différentes, mais il est possible d'abord de prêter plus attention à l'ordre de cohérence que l'on tente de mettre en place ou auquel on est occupé à participer, sans peut-être l'avoir réellement et suffisamment clarifié.

### **Prêter attention aux logiques d'action**

Il semble donc ambigu de traiter uniquement la médiation comme un ensemble de dispositifs dont la finalité serait fixée par le cadre juridique qui en définit les missions : faciliter l'accès à la culture et inciter la participation par l'animation. L'ensemble des choix que pose chaque opérateur détermine une certaine logique d'action qui donne sa cohérence à la mise en relation que rendent possible les activités sélectionnées. Il est fondamental de prêter attention à ces logiques d'action.

Quand on a admis ce déplacement méthodologique, il me semble qu'une opposition est actuellement bien plus fondamentale à explorer que celle qui résulte directement d'une généalogie conceptuelle de la médiation comme opération strictement intellectuelle. À titre de pratique d'intervention dans l'espace public,

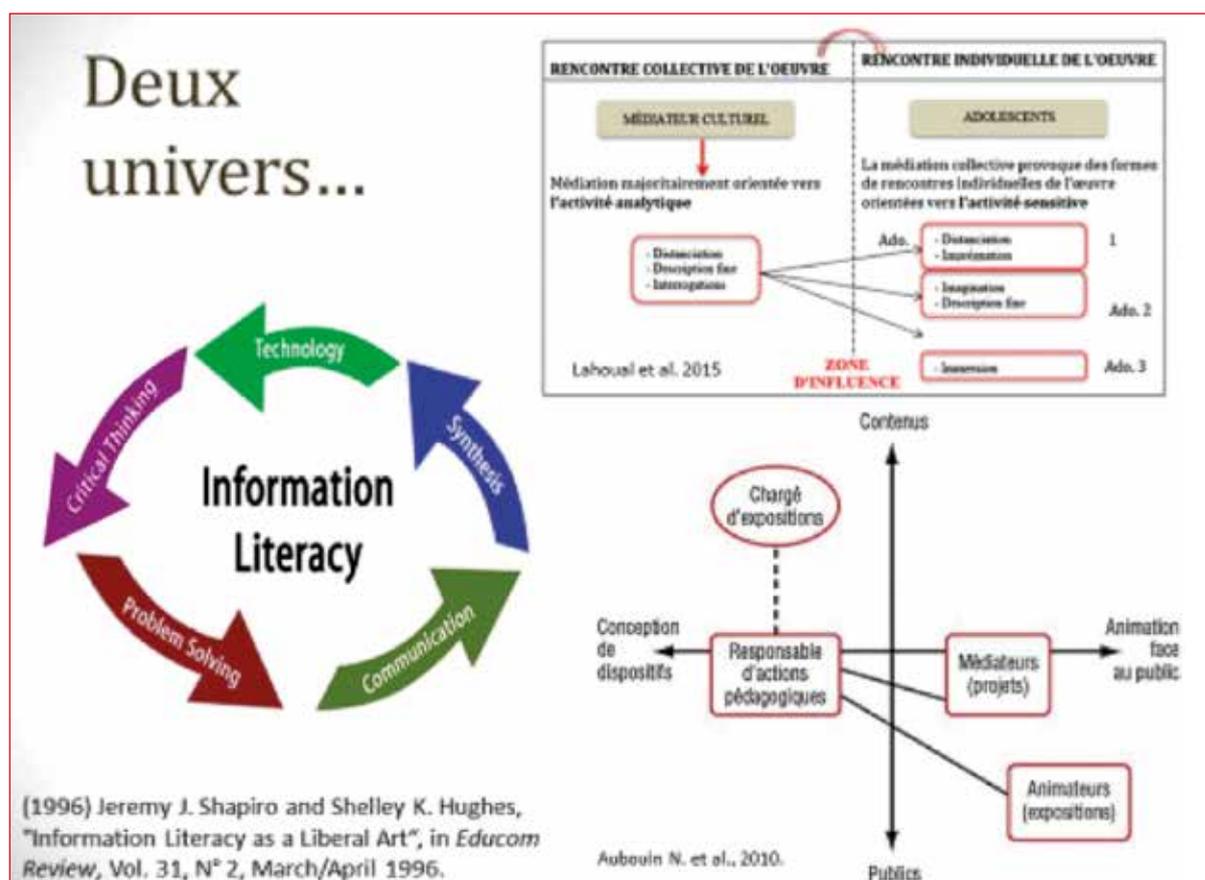
à l'intérieur de ce domaine très spécifique qu'est la lecture, la bibliothèque, le musée, ainsi que d'autres institutions fondamentales de la culture (visant tant l'accès que la diffusion d'ailleurs), ce qui est fondamental, c'est le rapport à l'espace public comme autre ; autrement dit, c'est la manière de rencontrer le « public bénéficiaire potentiel » qui est cruciale et qui conduit à deux grands modes de médiation. Ceux-ci sont tellement parties prenantes des structures de pouvoir dans lesquelles nous vivons que nous les vivons parfois directement comme une opposition entre extérieur et intérieur, ou entre « eux » et « nous » : il s'agit de la médiation comme logique d'action publique et de la médiation comme logique d'action communautaire, une certaine approche de la médiation pensée dans le cadre des missions de service public et une autre basée sur le droit des minorités dans la construction d'une société conçue d'emblée comme polycentrique ; pour faire court, une vision d'Europe continentale et une vision nord-américaine. Si ces deux logiques d'action sont totalement différentes en lien à l'institution bibliothèque notamment, toutes deux ont tenté de s'approprier le sens de la médiation à leur manière.

La bibliothèque aux États-Unis est une institution définitivement intégrée dans le paysage des villes, des quartiers et des écoles. La bibliothèque américaine est la conjonction d'une identité professionnelle forte portée par l'American Library Association et d'une fonction communautaire caractéristique du modèle social américain. Comme le rappelle Olivier Tacheau « "Servir la communauté" est la philosophie principale de la bibliothèque publique aux États-Unis »<sup>8</sup>. Et l'auteur précise que, par « communauté », il ne faut pas d'abord entendre un groupe identitaire, mais simplement « l'ensemble des citoyens ou simples résidents d'une zone géographique et y payant des impôts »<sup>9</sup>, bref une sorte de « collectivité » attachée à sa solidarité géographique. Suivant cette philosophie, la bibliothèque est ainsi devenue un agent de première ligne dans le contact avec les minorités géographiquement concentrées et dont l'une des missions principales devient un rôle d'intégration (linguistique et culturelle) de ces minorités<sup>10</sup>. Il n'est pas étonnant dans ce contexte

<sup>8</sup> O. Tacheau, *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux États-Unis. Jalons pour repenser la situation française*, Mémoire, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1998, p. 16.

<sup>9</sup> *Ibid.*, p. 17. En ligne à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1602-bibliotheque-publique-et-multiculturalisme-aux-etats-unis-jalons-pour-repenser-la-situation-francaise.pdf> (page visitée le 24 mai 2016).

<sup>10</sup> *Ibid.*, p. 30.



que l'American Library Association ait joué un rôle déterminant dans l'identification et la recherche de solutions face à la fracture numérique<sup>11</sup>. Ce sont d'ailleurs les actions en faveur d'un libre accès au Wi-Fi dans les bibliothèques qui ont rencontré le plus vif succès chez le public aux États-Unis<sup>12</sup>. Dans cette perspective, la clé de l'action des bibliothèques passe par le rapport aux apprentissages. C'est la notion de literacy, voire même ce qu'on pourrait aujourd'hui nommer le mouvement de l'Information literacy qui est le nœud de la relation qu'entend entretenir la bibliothèque américaine avec son public.

« The American Library Association reaffirms and supports the principle that lifelong literacy is a basic right for all individuals in our society and is essential to the welfare of the nation. ALA advocates the achievement of national literacy through educational activities utilizing the historical and cultural experiences of libraries and librarians.

ALA confirms that libraries of all types, as appropriate to their mission, have the responsibility to make literacy a high priority in planning and budgeting for library services »<sup>13</sup>.

Si l'on prend la peine de s'arrêter aux schémas qui tentent de mettre en scène aujourd'hui cette logique d'action dans la vie quotidienne d'une bibliothèque et que l'on compare ceux-ci avec les schémas qui tentent d'orienter les réflexions chez nous, en Europe continentale et, plus précisément, en France et en Belgique, la différence saute aux yeux, sans pour autant qu'il s'agisse de privilégier nécessairement les uns par rapport aux autres. Je mets ici en parallèle deux réflexions, chacune intéressante et pertinente en regard de leurs contextes. D'un côté, je reprends la présentation de l'Information literacy telle qu'on la trouve sur le site du collège Otterbein à Westerville dans l'Ohio et qui suit les grands principes de l'ALA. Suivant la citation proposée de Kathryn L. Waggoner : « Information literacy is knowing where and how to find the information sources as well as how to locate the information within those sources; how to determine whether the information found is accurate, reliable, and valid; and how to use that information to further knowledge »<sup>14</sup>.

De l'autre côté, je reprends les schémas tirés d'un bel article de Dounia Lahoual, Anne Bationo-Tillon et Françoise Decortis, « Articulier les logiques intrinsèques du média-

<sup>11</sup> F. Le Guel, « Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? », in *Réseaux*, 5/2004 (n° 127-128), p. 55-82. En ligne à l'adresse : [www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-55.htm](http://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-55.htm) (page visitée le 24 mai 2016).

<sup>12</sup> C. Toutou, « Un rapport américain sur l'offre numérique dans les bibliothèques », in *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), n° 3, 2009, p. 49-52. En ligne à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0049-001> (page visitée le 24 mai 2016).

<sup>13</sup> ALA Policy Manual : « Literacy and the role of libraries » (B.8.1.2) ; en ligne à l'adresse : <http://www.ala.org/aboutala/governance/policymanual/updatedpolicymanual/section2/52libsvcsandrespon> (page visitée le 24 mai 2016).

<sup>14</sup> K. L. Ranger et K. L. Waggoner, « Information literacy: its role in higher education and lifelong learning », in *Grand Valley Review*, 1996, p. 78-84, [http://scholarworks.gvsu.edu/library\\_sp/21](http://scholarworks.gvsu.edu/library_sp/21) (page visitée le 24 mai 2016), tel que cité à l'adresse : [http://www.otterbein.edu/resources/library/Information\\_literacy/index.htm](http://www.otterbein.edu/resources/library/Information_literacy/index.htm) (page visitée le 24 mai 2016).

teur culturel et du jeune public en situation de visite muséale. Une proposition pour concevoir des offres muséales adaptées aux visiteurs et aux professionnels de la médiation »<sup>15</sup>. Si ce contexte spécifique m'intéresse, c'est parce qu'il reprend de manière originale la question de l'accès à l'œuvre, en intégrant la dimension collective de la rencontre et une dimension d'animation qui tente de dépasser le simple mécanisme de contact ou de confrontation brute avec la création culturelle. En s'appuyant notamment sur des contributions de Darras et de Thonon<sup>16</sup>, les auteurs parviennent même à donner de la médiation une conception riche et complexe qui leur permet d'articuler la fonction d'interprétation validée par des experts et la fonction de découverte qui décentre du dire de l'expert et laisse libre cours à une appropriation problématisant, coconstruite, jamais définitive. Le médiateur culturel devrait ainsi être celui qui invite à partager une oscillation entre soi et les autres à travers la rencontre de l'objet culturel<sup>17</sup>. J'ai complété ce schéma par un autre provenant de l'essai de typologie des médiations proposé par Nicolas Aubouin, Frédéric Kletz et Olivier Lenay, « Médiation culturelle : l'enjeu de la gestion des ressources humaines »<sup>18</sup>. Comme il s'agit, cette fois, de la modélisation de la médiation dans un service d'archives, j'ai trouvé la récurrence du cadre en carré ou sur deux axes croisés particulièrement caractéristique de la carte mentale

que nous mobilisons pour réfléchir les questions de médiation, là où la carte américaine se réfère d'emblée à un cercle. C'est ce que je nomme deux logiques d'action. La nôtre est basée sur le compartimentage des acteurs et des actions, dans un processus de face-à-face, qui cherche en même temps à déplacer les limites des rôles impartis.

Dans le schéma américain, la coconstruction n'est pas en soi le problème, car l'inclusion prime l'opposition et les tensions entre rôles. Il s'agit d'un processus auquel différents acteurs vont participer, et ce qui est privilégié, ce sont les étapes ou les phases qu'il faut parvenir à partager et à faire vivre ensemble. Le cercle américain a directement un centre : le besoin de la communauté et sa prise en main collective. Le cadre européen a également un centre, mais il s'agit du point o de tension entre les axes, le point à partir duquel les tensions vont se diviser, mais rendre aussi possibles des déplacements en diversifiant les équilibres entre rôles. Le point o, c'est en fait le point d'introduction de l'offre entre acteurs<sup>19</sup>.

**Logique communautaire et logique de service public**

En fixant l'attention sur les logiques d'action qui surdéterminent les approches de la média-

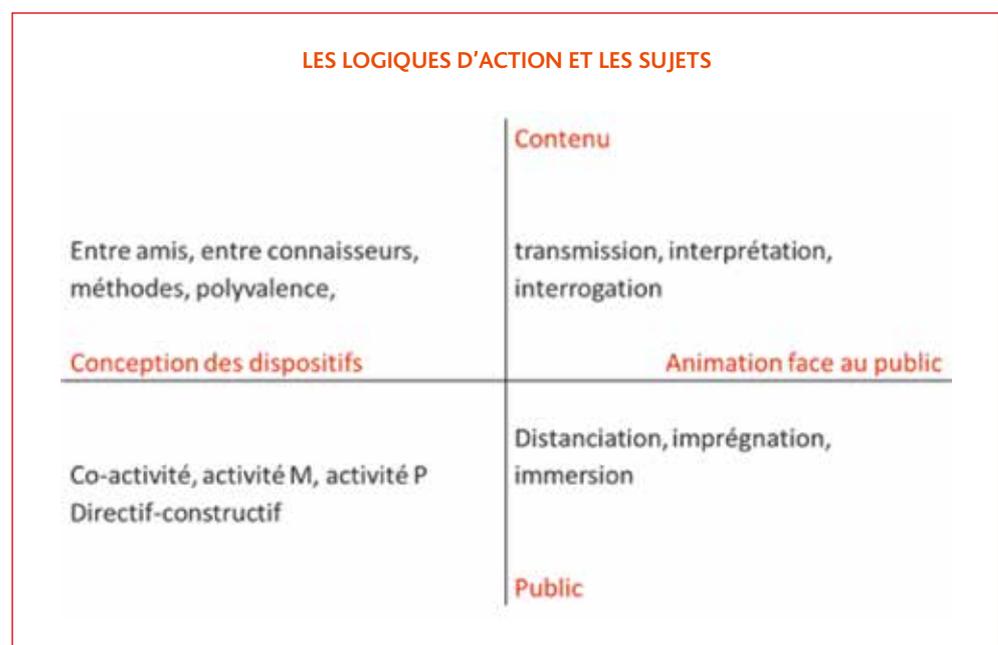
<sup>15</sup> In *Pistes*, 17 (2015), n° 2, en ligne à l'adresse <https://pistes.revues.org/4569> (page visitée le 24 mai 2016).

<sup>16</sup> Dans le numéro 19 de la revue *Médiation et Information (MEI)*, intitulé *Médiations et médiateurs* (2004). En particulier, B. Darras, « Étude des conceptions de la culture et de la médiation », p. 61-85.

<sup>17</sup> Un bel exemple de cette démarche est fourni notamment par le mémoire d'É. Breton, *Co-construire les collections avec les usagers*, ENSSIB, Lyon, 2014.

<sup>18</sup> N. Aubouin, Fr. Kletz et O. Lenay, « Médiation culturelle : l'enjeu de la gestion des ressources humaines », in *Culture études* 1 (2010), n° 1, p. 1-12, en ligne à l'adresse : [www.cairn.info/revue-culture-etudes-2010-1-page-1.htm](http://www.cairn.info/revue-culture-etudes-2010-1-page-1.htm) (page visitée le 24 mai 2016). Les schémas proviennent de N. Aubouin, Fr. Kletz et O. Lenay (Centre de gestion scientifique de l'École des mines-Paris Tech), *Entre continent et archipel, les configurations professionnelles de la médiation*, DEPS/Ministère de la Culture et de la Communication, coll. « Document de travail », Paris, 2009.

<sup>19</sup> Si l'on relit, dans cette perspective, la première partie de l'ouvrage particulièrement bien documenté de S. Chaumier et Fr. Mairesse (*La médiation culturelle*, Paris, Armand Colin, 2013), on verra combien l'analyse procède des différentes figures que peut prendre l'offre de médiation à travers les différentes pratiques des médiateurs.



tion, le but n'est pas d'en privilégier l'une aux dépens de l'autre. L'enjeu est, au contraire, de déplacer l'attention tant des finalités que des moyens et dispositifs mis en œuvre, ceci afin de cerner l'opération qui est mobilisée collectivement. Cette opération produit son propre milieu d'expérimentation, son type de laboratoire, en partageant d'avance les comportements possibles. D'un côté, dans le modèle franco-belge (pour restreindre l'angle d'approche), c'est l'opération d'offre qui l'emporte : en agissant en facilitateur d'accès à des ressources et en éventuel guide-commentateur-éveilleur, le « médiateur » oriente en direction de valeurs fondamentales de partage de la culture et de participation. Il offre les conditions propices à une prise de conscience dans un processus permanent d'éducation à la citoyenneté créative. Dans le monde des bibliothèques, c'est plutôt la demande qui est le centre des opérations. L'enjeu est de permettre à l'individu de réaliser certaines de ses préférences et de développer son sens de la vie bonne, en lui permettant de tirer le meilleur parti de son environnement : le projet de vie de chacun dépend de sa capacité à saisir des opportunités.

Donner sa chance à chacun, voire la « maximiser » ou construire la capacité de se réaliser, c'est une forme de réponse aux attentes primaires de chaque citoyen<sup>20</sup>. Chacune des approches a des avantages et, je le répète, il ne s'agit pas ici de les opposer, mais, au contraire, d'en prendre conscience comme d'opérations génériques et de voir plutôt à partir de l'autre ce que chacune manque en restant dans sa sphère d'évidence.

Le tableau qui suit a pour finalité de comparer terme à terme les avantages des deux approches. Ceux-ci ne se limitent pas à des questions de finalité, de méthode et de principes. Les aspects les plus importants, parce que souvent les moins considérés, se trouvent au niveau des moyens et des partenariats. On se rendra compte immédiatement que le problème ne réside pas dans les avantages acquis, mais plutôt dans ce qui est manqué. L'intérêt de l'opposition n'a donc rien à voir avec un conflit idéologique entre deux sensibilités. Certes, l'approche en termes de service public telle qu'elle est construite notamment dans nos décrets permet de valoriser le rapport au collectif à travers l'animation de la

Logiques	Médiation publique : Orienter une offre dans l'esprit d'une mission d'intérêt général (valeurs démocratiques ; éducation permanente)	Médiation communautaire : Rencontrer une demande, l'assister, pour permettre à l'individu de réaliser ses projets en étant capables de mieux saisir les opportunités de son environnement
Mission	Accès à des ressources	Accompagnement
Finalité	Lutte contre les inégalités	Lutte contre les discriminations (technologies, fracture numérique)
Méthode	Émancipation/découverte	Responsabilité/capacitation
Principe	Prévention : articulation entre l'offre documentaire et les besoins sociaux – en matière de formation, de vie sociale et professionnelle, de recherche d'emploi	Précaution : permettre à chaque individu de pouvoir maîtriser la culture de l'information dans laquelle chacun se trouve immergé aujourd'hui
Moyens	Recours au collectif (échange, débat publique) l'intégration des pratiques individuelles dans des pratiques collectives	Valoriser le « lifelong learning » et l'indépendance (usagers autonomes)
Partenariat	En aval : Valoriser la participation à la vie culturelle (création → droits culturels ; écriturisation, etc.)	En amont : Nécessité de coopérer avec d'autres acteurs pour définir les besoins (professionnels ou autres) des usagers potentiels

<sup>20</sup> D'autres modèles anglo-saxons peuvent être aussi cités comme exemples d'une telle approche, on peut se reporter, notamment, à A. Bundy (éd.), *Australian and New Zealand Information Literacy Framework, Principles, Standards and Practice*, Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, Adelaide, 2004. Un article relatant une expérience au Nigeria me semble aussi particulièrement caractéristique de cet angle d'approche de la médiation : A. Adebisi Oyelude, « Information literacy and capacity building in Academic libraries », in *IRCAL Journal for Social and Management Science*, September 2011, p. 261-266. En ligne à l'adresse : [http://www.academia.edu/25140740/Information\\_Literacy\\_and\\_Capacity\\_Building\\_in\\_Academic\\_Libraries](http://www.academia.edu/25140740/Information_Literacy_and_Capacity_Building_in_Academic_Libraries) (page visitée le 24 mai 2016).

participation et invite à développer en aval des partenariats qui favorisent cette dimension citoyenne en élargissant les enjeux aux droits culturels. Mais, de son côté, l'approche que j'ai nommée « communautaire » favorise l'acquisition progressive d'une autonomie des individus sur le long terme et s'intéresse à des partenariats en amont, pour mieux identifier les demandes des publics, pouvoir rencontrer des besoins professionnels ou communautaires spécifiques.

Il semble, dès lors, que, si l'on parvenait à croiser plus explicitement ces logiques, l'opération de médiation y gagnerait nettement, dans la mesure où l'effort pour garantir un passage vers la coconstruction du commun à travers les œuvres et les actions culturelles pourrait en même temps s'articuler plus directement avec un gain de capacité, d'autonomie dans les choix de vie et d'éveil d'un sens critique moins à l'égard des autres qu'à l'égard de toutes les opportunités technico-numériques qui envahissent le quotidien du travail et des loisirs. On a parfois opposé intersubjectivité et interobjectivité. Nous voyons peut-être souvent la culture comme un point de passage vers les autres et une ouverture sur un monde commun à créer ensemble. C'est juste. Mais cette culture n'est-elle pas aussi constituée en systèmes d'objets censés favoriser sa diffusion et son intelligence alors même que ces produits de l'art du vivre ensemble peuvent également réduire les chances de pouvoir-faire-choisir-agir ? Créer des usagers autonomes de ce point de vue est certainement aussi important dans un processus de médiation que de créer des usagers assertifs et coopératifs, d'ouvrir le passage vers la production commune d'un art de vivre. La capacitation est aussi importante que l'émancipation. Sont-elles uniquement question de choix idéologiques et d'ordre de priorités ?

### **L'en deçà des logiques de médiation**

Si nous avons tenté de montrer que les logiques d'action qui surdéterminent nos pratiques de médiation gagneraient à se féconder mutuellement, à se croiser ou à se combiner, nous pensons en même temps qu'un tel travail

n'a rien de spontané et qu'il doit précisément s'appuyer sur un changement d'approche. Jusqu'à présent, ce qui se joue dans les opérations de médiation semble découler simplement de choix idéologiques ou culturels. Quand Olivier Chourrot écrit qu'

« [a]u recours incantatoire à la notion de médiation, les bibliothécaires doivent privilégier une réflexion sur la différenciation de l'accompagnement du lecteur. Les implications d'une telle démarche sur les locaux, l'organisation des collections, les services, la gestion des ressources humaines, peuvent être fortes. En particulier - est à repenser dans le cadre d'une rénovation de la relation de service public »<sup>21</sup>,

il propose plutôt la révision d'une logique d'action et de ses présupposés que l'abandon d'un travail sur la médiation. Mais l'enjeu n'est pas uniquement de revoir une logique, sans quoi il s'agirait surtout d'un problème de curseur, par exemple l'oscillation entre une approche plus directive et une autre plus constructiviste<sup>22</sup>. L'enjeu est plutôt d'arriver à apprendre de manières de faire totalement différentes parce que celles-ci ne s'inscrivent pas dans ce que nous identifions d'emblée comme une « relation de service public ». Mais la confrontation à d'autres logiques n'est pas un simple effet de dépaysement, de choc lié à un voyage vers l'étranger.

L'important - et ceci que l'on soit ici en Europe ou que l'on soit aux États-Unis<sup>23</sup> -, c'est de revenir en deçà de la médiation, non seulement comme système de moyens, mais aussi comme logique d'action répondant à des cadres culturels donnés avec l'objectif politique explicite d'améliorer ces moyens et de les faire évoluer avec la société dans laquelle ils opèrent. L'en deçà de la médiation, qui concerne dans un premier temps et au premier chef aussi le professionnel, c'est le désir de médiation, c'est cette attente de relation qui est en arrière-plan des actions réalisées et qui existe indépendamment des mots - un désir qu'on pourrait dire à la fois hors norme, mais aussi hors sens, parce que ses représentations institutionnelles, sociales et professionnelles vont rapidement le figer et lui donner soit une fonction imaginaire d'idéal à réaliser, soit une fonction symbolique permettant d'atteindre le réel par différentes méthodes. Mais la média-

<sup>21</sup> O. Chourrot, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », art. cité, p. 71.

<sup>22</sup> B. Darras, « Étude des conceptions de la culture et de la médiation », in *MEI (Médiation et Information)*, n° 19, 2004, p. 61-85, p. 75. En ligne à l'adresse [www.mei-info.com/wp-content/uploads/revue19/ilovepdf.com\\_split\\_4.pdf](http://www.mei-info.com/wp-content/uploads/revue19/ilovepdf.com_split_4.pdf) (page visitée le 24 mai 2016).

<sup>23</sup> C. Wetzell Wilkinson et C. Bruch, *Transforming Information Literacy Programs, Intersecting Frontiers of Self, Library Culture, and Campus Community*, The Association of College and Research Libraries, Chicago, 2012.

tion n'existe d'abord qu'en fonction d'un hors-médiation qui est ce qui motive la médiation, le désir de signifiant là où chaque action posée ne fait qu'ouvrir au flux signifiant. Ce désir n'est qu'un accès à la fragilité du professionnel devant le risque social que comprend toute tentative de relation, de même qu'il est aussi un accès à ce pouvoir particulier de « subjectivation » par l'action sur l'action des autres. Le désir comme arrière-plan de la médiation renvoie donc à un « pouvoir fragile » de faire-avec-autrui. Le premier travail à fournir se situe sur ce plan fondamental : l'activisme de la médiation est désuet s'il n'acquiert pas une perspective sur ce qui risque constamment de lui échapper, à savoir un désir de combiner la fragilité d'un passeur et celle d'un passant dans le passage de culture.

Ce que révèle les deux logiques mises en évidence quand on les considère à partir de l'en deçà, c'est une sorte de décalage entre deux voies qui n'ont rien de symétrique : celle d'une demande de capacité et celle d'une offre d'éveil ; le risque est, d'un côté comme de l'autre, de subordonner une voie à l'autre pour des raisons d'ordre culturel ou idéologique. Dans ce cas, soit l'offre d'éveil est subordonnée à la demande de capacité comme s'il ne s'agissait que d'une manière d'accompagner la mise en capacité d'un sujet évoluant vers sa propre prise en main ; soit la demande de capacité est subordonnée à l'offre d'éveil, comme si dès qu'il est incité à l'éveil le sujet s'en découvrirait en même temps capable par-delà tous les blocages culturels et sociaux.

Pour pénétrer le passage proprement dit, il faut tenir compte de ce décalage entre le désir du passant (capacité, autonomie) et celui du passeur (éveil, partage). Dans ce passage se trouve un nœud qu'il est important de dénouer entre savoir, art et culture. Le passeur est souvent perçu comme détenteur d'un savoir et, donc, producteur d'une vérité. Pourtant, il tente de conduire le passant vers une expérience d'ordre esthétique, la rencontre d'une œuvre, d'une production littéraire, musicale ou picturale. Dans ce cas, c'est le plaisir suscité par l'art qui est central, le partage d'une forme esthétique de jouissance. Mais l'ambition d'un passage vers la culture possède une dimension encore différente de celle du plaisir esthétique : il s'agit de pouvoir-participer, de

cocréer, donc à la fois d'une capacité de faire en même temps que d'un rapport à soi devenant autre par l'acte de participation culturelle. La culture a partie liée avec la subjectivation du passage ouvert par le passeur et grâce auquel le lien avec le passeur peut se transformer pour devenir un moment de partage et d'échange mutuel.

Quand le passage ouvert par l'acte de médiation fonctionne, c'est autre chose qui se met en place qu'un simple transfert de pouvoir-faire : le miroir déformant du passant se brise parce que la culture advient comme un processus social de cocréation. Le rapport aux rôles convenus se modifie pour laisser place à un apprentissage commun au-delà du fantasme que constituait une vérité hors de soi, réservée aux élites, qu'il s'agisse tant de découverte des œuvres au sens classique que de projection numérique de soi dans les réseaux sociaux.

Il est fondamental de réfléchir la médiation dans une approche qui n'est pas exclusivement fixée sur les finalités et sur les moyens à mettre en œuvre. Il s'agit en soi d'une opération qui implique une action sur l'action des autres et qui, dans ce sens, engage un rapport humain de type éthique dont la mesure se trouve dans l'opération proprement dite qui est occupée à se réaliser par la suture relationnelle. Cette opération de médiation est d'abord un passer réunissant toujours, dans leurs désirs décalés, des passants et des passeurs, avec cette chance unique de permettre une expérience de déplacement mutuel. C'est une opération qui cherche l'itération, c'est-à-dire qui cherche la découverte, et non la répétition, parce qu'elle relance l'expérience de la non-identité qui nous constitue comme société humaine vivante. ●

## ● ● Qu'est-ce que la médiation culturelle ? ● ● Petits avis et éclaircissements

par Ariane Hanin, 

animatrice en charge de la médiation au Centre culturel du Brabant wallon

Ariane Hanin tente de répondre à cette question épineuse dans une vidéo publiée le 11 février 2015, sur <https://youtu.be/Qxqhnep81d8>. Transcription d'Allyn-Ann Biseau (APBD)

### La médiation artistique

« La médiation, qu'est-ce que c'est ? » Eh bien, c'est une question qui a quelque chose d'un petit peu paniquant. Un peu paniquant parce que les personnes qui sont le plus au fait de la question s'accordent pour dire qu'il est presque impossible d'en donner une définition satisfaisante. Je détecte d'ailleurs parfois comme un petit déficit de communication entre nous et les gens, par rapport à nos mots, notre jargon et, inconsciemment, cela a créé un petit fossé.

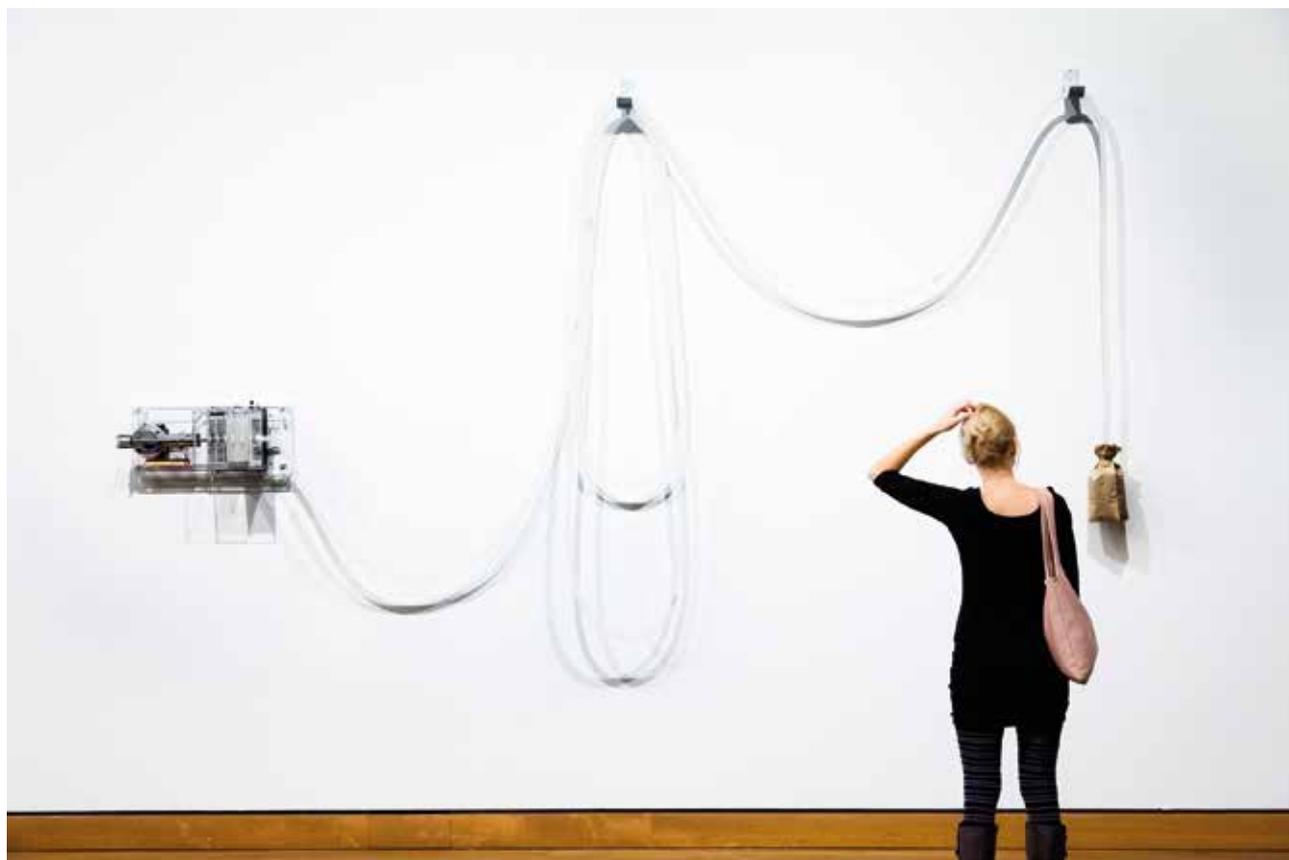
Pour clarifier les choses, j'aime bien utiliser la distinction entre médiation artistique et médiation culturelle. Pourquoi ? Eh bien parce que, déjà pour une partie très importante de la population, quand on dit "culture", on entend "art". Or les arts font partie de la culture, mais la culture est beaucoup plus large que cela.

En distinguant les deux, on laisse une place à la culture, on lui accorde une importance, à la culture étendue qui comprend les patrimoines, les sciences, l'étymologie, les valeurs, les modes de vie, etc. Alors la médiation artistique, pour moi, elle est assez simple à cerner. C'est tout ce qu'il y a moyen d'imaginer, de concevoir, de réaliser avant, pendant et après une rencontre entre une personne et une production artistique. L'idée est donc que la rencontre soit de la meilleure qualité possible. Pourquoi ? Nous partons en fait de la conviction que l'art transforme, que l'art émeut, que l'art modifie notre rapport au monde, nous questionne sur les enjeux de société, que l'art

nous permet de différencier, d'agir, d'aimer, de ne pas aimer. Bref, d'être singulier ensemble. La médiation artistique consisterait donc à créer les conditions pour que, d'une part, la rencontre ait lieu et, d'autre part, qu'elle soit la plus belle possible. Pour que la rencontre ait lieu, évidemment, il faut que les acteurs soient en présence. Ce n'est pas toujours une chose évidente ou acquise et, parfois, il arrive qu'il faille avoir recours à des guets-apens artistiques. Maintenant, pour que la rencontre soit belle, on peut faire une quantité importante de choses, et là je vais faire court : ça peut être au niveau de l'accueil, ça peut être au niveau du lieu, au niveau du lien, ça peut être des rencontres pédagogiques. C'est tout ce que peuvent mettre en place les musées, les lieux d'expositions, les théâtres. Ça peut être des formations, des sensibilisations, des rencontres avec des artistes. Vous voyez : toutes ces choses qui sont très bien développées à beaucoup d'endroits et qui donnent des choses magnifiques.

Maintenant, par rapport à cette médiation artistique qui est bien comprise où, globalement, on voit tous plus où elle se trouve, j'ai envie de mettre trois petits points sur un "i".

Le premier, c'est comment faire pour que la personne sente que l'œuvre n'existe que parce qu'elle est regardée, écoutée, expérimentée ? Et là, je trouve intéressant de se dire qu'une création, c'est à 50 % une œuvre matérielle et à 50 % une œuvre immatérielle, l'œuvre imaginaire que la personne se fait en images, en sons, en mots et qui est tout aussi importante. Au passage, j'en profite pour glisser que l'imagination de chacun dépend – entre autres choses – de son niveau de langage. Les deux sont liés. Plus une personne a un vocabulaire qui est riche, évolué, plus son imagination est riche et évoluée.



Benoit Daoust / Shutterstock.com

Mais revenons à cette question : comment faire pour que la personne sente qu'elle est nécessaire pour faire exister l'œuvre ? Et c'est là que je trouve que le rôle du médiateur a quelque chose de singulier, quelque chose qui doit être habilement dosé quelque part et qui est un petit peu subtil. Je pense que de partir du principe simple qu'aucune perception n'est invalide peut aider. Bref, le médiateur exerce un peu une sorte de maïeutique des perceptions. Quelque part, mesdames et messieurs, accouchez de vos émotions, de vos perceptions en toute légitimité. C'est un peu ça. Plus qu'un médiateur-connaisseur qui essaierait de remplir une bouteille un peu vide de quelque chose, c'est plutôt un médiateur-réceptacle qui, lui, se remplirait de toute une série de perceptions. Et là, il peut y avoir un dialogue.

Deuxième point sur le i : la médiation artistique est parfois dans ce qui pourrait ressembler à un paradoxe. D'une part, une programmation de très grande qualité, exigeante, très spécifique, mais qui monte parfois dans des sphères où ça plane. Et, d'autre part, comme un en-tête, partout comme une rengaine "culture pour tous". C'est comme si, quelque

part, il fallait prendre les petits chemins hasardeux à côté d'autoroutes, mais espérer que les petits chemins soient fréquentés comme une autoroute. Et je crois que ça entraîne deux choses. D'abord, parfois, une forme de découragement ou d'incompréhension par rapport à des tentatives de rapprocher un public d'une production artistique. Je pense, par exemple, aux arts contemporains. La deuxième chose que ça entraîne, c'est ce que j'appelle, moi, des médiations 112, d'urgence. Souvent, pour prendre un exemple, nous avons une magnifique exposition d'art contemporain et soudain, il faudrait rapprocher un public de cette exposition et, dans bien des cas, ce public est le public qui est dit éloigné de la culture. Ou, souvent, c'est un public aussi éloigné de l'argent ou un public qu'on dit non acquis. Et soudain, il faudrait trouver une médiation magique, géniale, comme un massage cardio-culturel in extremis pour rapprocher ce public et cette magnifique proposition.

Troisième point sur le i : la place de la compréhension. Eh bien, très souvent, dans nos lieux culturels, c'est un axe privilégié. Nous essayons que les œuvres soient comprises. Or



nous sommes dans le champ de la perception et Dieu sait si chacun est différent. Certes, certains ont besoin de comprendre pour être émus. D'autres pas du tout. Nous sommes là dans un champ très très flou, subtil, subjectif, mystérieux, dans tous ces canaux qui font la spécificité de la perception de chacun. Alors, parfois, je me demande : si nous essayions dès le départ d'installer une acceptation de la non-compréhension, est-ce qu'on n'arriverait pas à développer des perceptions autres, plus riches, plus personnelles surtout ?

### La médiation culturelle

Maintenant, la médiation culturelle, qu'est-ce que c'est ? Eh bien, en fait, c'est un peu la même chose, sauf que c'est la médiation qui ne s'attache pas exclusivement au domaine artistique, mais à tous les domaines qui fondent la culture. C'est donc l'espace de dialogue, de relation entre un public et les patrimoines, les folklores, les langages, les sciences, les modes de vie, les valeurs, etc. Le champ est vaste, immense même. On sort d'une médiation qui s'inscrit dans des pratiques et dans des œuvres. Et, par rapport à ce cadre-là de la culture au sens étendu, au sens plein, j'aime bien cette définition géné-

rale de la médiation qui date du XVI<sup>e</sup> siècle : « entremise destinée à concilier ». Mais prenons l'exemple d'un objet culturel au hasard, qui ne serait donc pas artistique. Un potager partagé. L'idée, en gros, est donc qu'un ensemble de citoyens profite de ce territoire collectivement dans un but productif, en gros. Eh bien, là, j'en arrive à deux questions préliminaires que je trouve très éclairantes pour dégager la place que l'on donne au public. La première est : « Qui veut cet objet culturel ? Qui veut un potager partagé ? » La deuxième est : « Qui a envie et/ou besoin de quoi ? » Eh bien, ces deux questions me permettent de répondre à ceci : « Est-ce que le public je le veux comme décideur, comme consommateur ou comme initiateur ? »

Mais, dans le secteur culturel, pour le moment, ce qui est souvent souligné comme point de tension, ce n'est plus tant l'opposition entre culture cultivée et culture populaire, mais bien l'opposition entre participation et non-participation à la vie culturelle. Et là, c'est un constat auquel il est difficile de rester sourd, et y être attentif peut être un levier intéressant, puissant même. J'espère qu'en distinguant la médiation artistique et la médiation culturelle, le brouillard qu'il peut y avoir parfois autour de la médiation se lève un peu. ●

## ● ● Devenir contributeur

### ● ● Un projet délibéré de médiation numérique des médiathèques de Strasbourg Eurométropole. Dispositif de formation interne au numérique et d'éditorialisation des contenus sur le Web 2015-2018

par Franck Queyraud, 

*Chef de projet Médiation numérique*

*Ville et Eurométropole de Strasbourg - Direction Culture / Service Médiathèques<sup>24</sup>*

#### Introduction

En 1991, l'invention du Web par Sir Tim Berners-Lee a transformé en profondeur les échanges humains ainsi que l'accès et le partage des savoirs et des connaissances dans tous les domaines. Pour les bibliothèques publiques, ce bouleversement mondial est tel que Robert Darnton, historien et directeur de la Harvard University Library, n'hésite pas à employer l'expression de « révolution gutenberienne » pour comparer l'ampleur des mutations en cours.

Depuis, les bibliothèques publiques tentent de faire évoluer leurs services, leurs actions et leurs formes de transmission des savoirs vers des publics de plus en plus diversifiés tant au sein de leurs traditionnels espaces physiques que de leurs nouveaux espaces « virtuels ». Elles doivent notamment :

- former les équipes des bibliothèques aux nouveaux outils et usages ;
- apprendre à communiquer sur le Web ;
- renforcer leur présence sur le Web en créant un écosystème complet qui relie la médiathèque locale du territoire à la médiathèque globale située sur Internet.

Dans ce mouvement, le réseau des médiathèques strasbourgeoises a opéré une mutation importante depuis 2013, avec la mise en place, par la direction de la médiathèque, d'un chef de projet de médiation numérique. Le Service des Médiathèques fait partie de l'Eurométropole de Strasbourg (28 communes pour une population de 483 191 habitants au recensement de 2013). Il est composé de

30 équipements :

- 8 médiathèques et 1 bibliobus de la Ville de Strasbourg (budget Ville : 1 M€ hors dépenses du personnel) ;
- 3 médiathèques eurométropolitaines (budget EMS : 2 M€ hors dépenses du personnel) ;
- 18 bibliothèque et médiathèques communales (budgets communaux)

S'appuyant sur des services en ligne, une informatique mutualisée et un dispositif de formation du public déjà bien développé, le chef de projet a pour mission de développer la culture numérique des 260 agents des médiathèques, ainsi que de mettre en place des espaces et dispositifs de médiation pour les publics. Ainsi les Espaces de médiation numérique, les jeux vidéo, le Wi-Fi, les liseuses et tablettes électroniques, les ateliers de code ou, encore, les ateliers Wikipédia, ont vu le jour avec la collaboration des services informatiques et des autres départements transversaux (Action culturelle et communication).

Le dispositif Devenir contributeur est une réponse concrète pour le développement d'une politique globale de médiation numérique et collaborative, tournée, dans un premier temps, vers la formation interne des professionnels des médiathèques (privilégiant les aspects humains et relationnels sur les aspects technologiques) afin de mettre en œuvre, d'organiser et de diffuser une politique éditoriale des productions de contenus des collègues sur le Web. En parallèle, le dispositif permet de développer des projets et dispositifs de médiations numériques pour valoriser les actions cultu-

<sup>24</sup> Twitter : @memoiresilence / franck.queyraud@strasbourg.eu / Portail des médiathèques : [www.mediathèques.strasbourg.eu/](http://www.mediathèques.strasbourg.eu/)

relles, les collections et les services déployés sur le réseau.

Enfin, le dispositif Devenir contributeur est un des axes du projet de service (Vers une bibliothèque participative et citoyenne) prenant en compte les nouveaux usages des publics introduits par le Web. La bibliothèque publique - porte locale d'accès à la connaissance - selon le *Manifeste de l'Unesco*, contribue à l'éducation pour tous et participe à la lutte contre l'illettrisme et, désormais, l'illectronisme. Elle favorise le lien social en accueillant tous les publics.

### Présentation du projet

Devenir contributeur est un double dispositif de médiation numérique :

- de formation en interne aux outils et usages numériques de tous les agents des médiathèques (accompagnement sur mesure des agents pour accompagner à la mutation des métiers) ;
- d'organisation des contributions des bibliothécaires (billets de blogs, coups de cœur, vidéos, etc.) sur tous les sites des médiathèques (portail, blogs, pages de réseaux sociaux, etc.).

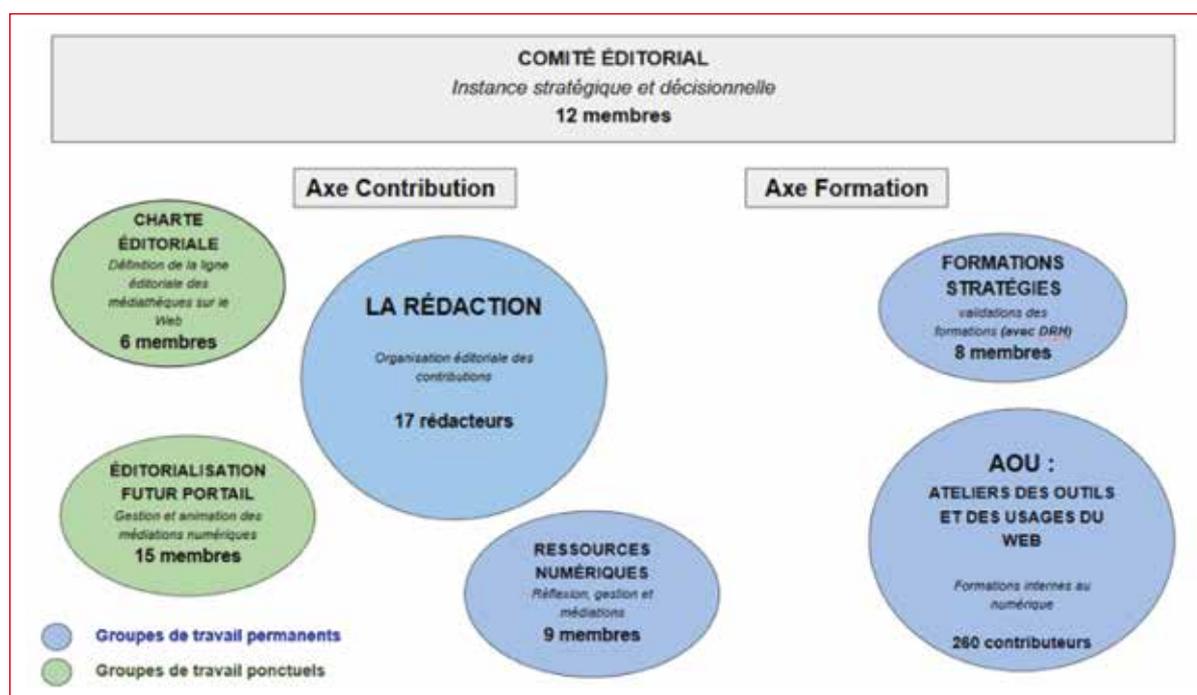
Ce dispositif, qui va prendre son temps (2015-2018), est composé de la manière suivante :

En dehors du Comité éditorial, la composition des groupes de travail évoluera tous les deux ans. Un membre d'un des groupes s'investit pendant ce temps avec l'accord de son responsable hiérarchique. Le renouvellement des membres des groupes permettra, d'une part, de partager la charge de travail et, d'autre part, de l'enrichir par de nouveaux points de vue.

Le dispositif Devenir contributeur est un projet basé sur le volontariat et un apprentissage qui tiendra compte des temps différents d'appropriation de chacun. Tous les agents des médiathèques peuvent contribuer en produisant des contenus de toutes natures (textes, images, sons, vidéos) dans le respect de la ligne éditoriale des médiathèques.

### Un projet qui s'est construit avec quelques préalables dans une optique de travail mutualisé

Le numérique est une nouvelle porte d'entrée pour l'accès aux savoirs et aux connaissances. Dès lors, les professionnels des bibliothèques réfléchissent aux moyens d'adapter les médiathèques aux nouveaux enjeux de diffusion des savoirs via le Web.



Quelques préalables pour un démarrage en 2013 :

- création d'un poste de chef de projet de médiation numérique, chargé de développer un projet global de médiation numérique et d'éditorialisation des contenus ;
- création d'un poste d'assistante de communication orienté vers le Web ;
- développement de nouveaux espaces et dispositifs de médiation numérique avec de nouveaux outils (tablettes, liseuses, blogs...) et usages (travail avec les communautés du Web comme celle de Wikipédia) accompagné de la création d'une identité forte : L@ppli ;
- réflexion sur le besoin de formations. Nécessité d'expérimenter pour défricher des usages pertinents du Web pour les bibliothèques. Expérimenter, c'est aussi accepter un droit à l'erreur.

Devenir contributeur est un projet de médiation numérique, démarré en janvier 2015. Il est conduit principalement par trois personnes avec la collaboration d'une cinquantaine de collègues du réseau.

Le réseau des médiathèques comprend 300 personnes, dont 260 bibliothécaires susceptibles de proposer une contribution à un moment donné. Le dispositif repose sur la mutualisation des compétences des professionnels à un moment donné pour générer des contributions riches et variées. La solution d'une cellule hyperspécialisée de communities manager a été écartée.

Franck Queyraud, chef de projet de Médiation numérique, coordonne l'ensemble du dispositif. Il est responsable des publications sur tous les outils Web des médiathèques et anime les formations. Claire Robert est assistante de communication au sein du Département communication des médiathèques. Elle anime les formations et est corédactrice en chef des publications Web. Frédérique Biegel, responsable formation des médiathèques – Adjointe RH des médiathèques est en charge de la validation et de l'organisation des formations en liaison avec la Direction des ressources humaines de l'Eurométropole.

Les responsables des groupes de travail et leurs membres (une cinquantaine de personnes des médiathèques) participent ou animent les groupes de travail.

Complémentaire de l'offre de formation continue institutionnelle, la méthode employée permet en particulier :

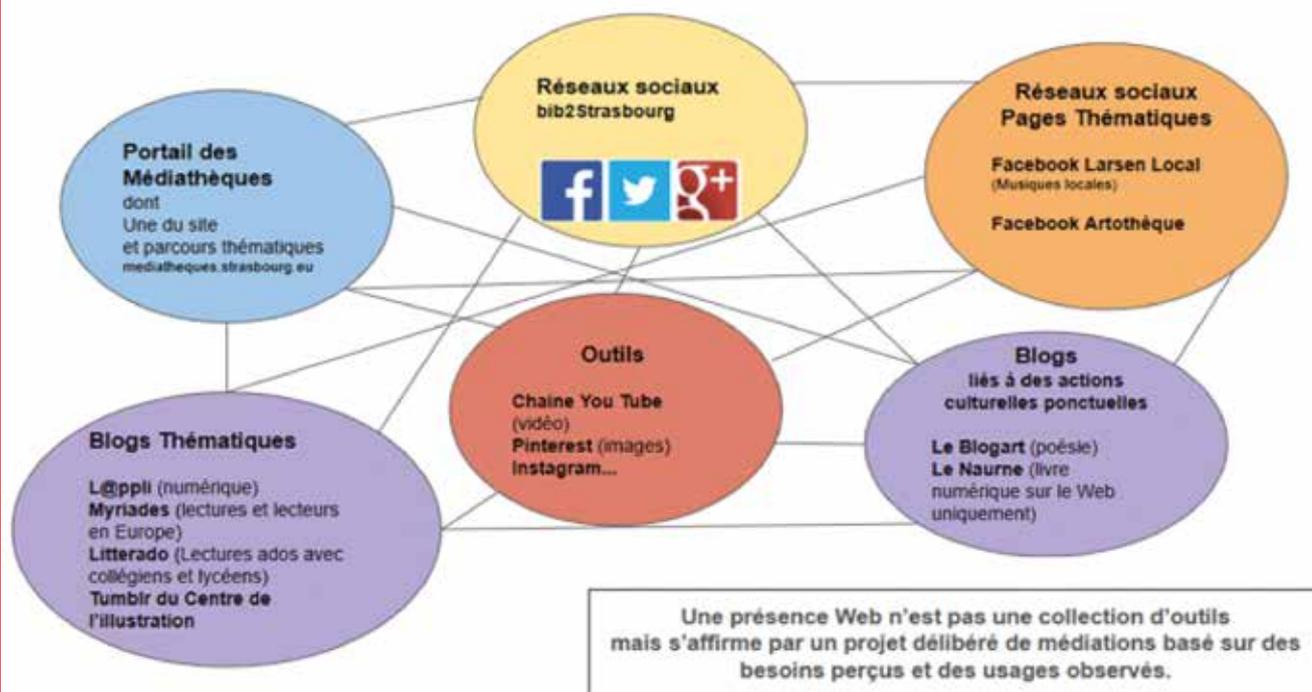
- de créer des formations sur mesure pour les agents afin de procurer un niveau commun numérique minimal (démystifier la technique, les outils et les usages du Web) ;
- de mutualiser les compétences des professionnels des médiathèques pour créer une dynamique collaborative et optimiser les temps de travail de chacun ;
- de passer rapidement des ateliers/formations numériques à la pratique professionnelle sur nos outils (expérimenter, pratiquer, imaginer) ;
- d'apprendre tous ensemble pour partager des contenus vers nos publics (transmettre les savoirs, les actions et les services des médiathèques) ;
- d'organiser les contributions reçues des agents grâce à une rédaction qui les suscite ou les valide ;
- d'échanger des compétences entre professionnels du réseau des médiathèques pour faciliter la cocreation des futurs projets (entre professionnels, puis avec les publics) ;
- de décentraliser les outils numériques : un archipel de sites, de blogs et de présence sur les réseaux sociaux pour disséminer nos actions, là où sont nos publics. Le portail des médiathèques n'est qu'une porte parmi d'autres, tous les outils sont reliés entre eux ;
- de développer une identité forte des médiathèques sur le Web selon une ligne éditoriale adaptée et une identité numérique commune (L@ppli). Nos publics peuvent tout autant utiliser les médiathèques « physiques », mais aussi nos ressources numériques disponibles à partir de leur domicile grâce à leur carte Pass'relle.

**Les différentes étapes de la mise en œuvre du projet**

Avant le lancement du dispositif, des étapes préalables : à partir d’avril 2013, une collaboration entre le chef de projet Médiation numérique et l’assistante de communication avec les différentes équipes ou services des médiathèques pour :

- développer un archipel de sites, blogs, réseaux sociaux pour conforter la présence des médiathèques sur le Web et élargir la dissémination des contenus des médiathèques. Cet aspect a permis d’imaginer ensuite le dispositif Devenir contributeur ;
- définir une identité numérique commune sur les réseaux sociaux (bib2strasbourg) et sur les nouveaux espaces ou dispositifs de médiations numériques (L@ppli – voir Annexe 4) ;
- créer le premier Espace de médiation numérique (EMN) à la médiathèque André Malraux à partir de novembre 2013 : un salon avec tablettes numériques, un espace Jeux vidéo (Gametisch) et une salle de formation pour pouvoir expérimenter outils et usages entre collègues. Le développement des EMN s’est poursuivi en 2015 avec l’ouverture de nouveaux espaces dans les médiathèques de Haute pierre, Olympe de Gouges et Médiathèque Ouest. L’installation de tablettes, de prêt de liseuses a aussi été réalisée ;
- faire évoluer l’offre de formation multimédia à destination des publics des médiathèques vers de nouveaux ateliers participatifs (L@pplipédia, atelier de contribution à Wikipédia).

**UN ARCHIPEL DE SITES POUR DISSÉMINER LES MÉDIATIONS NUMÉRIQUES SUR LE WEB**



Le tableau qui suit décrit les étapes du dispositif Devenir Contributeur.

PÉRIODE	ACTIONS
24 novembre 2014	Présentation et validation par la Direction des Médiathèques du projet DEVENIR CONTRIBUTEUR et du dispositif
Janvier à mars 2015	<p>Rencontre de toutes les équipes de direction des médiathèques ainsi que des transversaux (action culturelle / informatique / communication) pour présentation du projet :</p> <p>Réflexion sur la composition des groupes de travail avec les responsables. Puis demande aux agents concernés.</p> <p>Recensement des premiers besoins de formations numériques</p> <p>Rédaction des programmes de formations</p>
24 mars 2015	<p>1<sup>re</sup> réunion groupe formations Stratégies :</p> <p>Validation des propositions de formations</p> <p>Validation d'un jour supplémentaire pour le plan de formation (avec la DRH)</p>
31 mars et 24 avril 2015	Réunions avec Cadres Villes et Cadres communautaires : état d'avancement
Mai 2015 à janvier 2016 Dans chaque médiathèque	Présentation du Dispositif Devenir contributeur à toutes les équipes des médiathèques.
24 septembre 2015 à Malraux, ODG, Neudorf	<p>Démarrage des premières formations</p> <p>(Facebook / Twitter / Tablettes et applications / Liseuses et livre numérique) assurées par Franck Queyraud et Claire Robert. Un élargissement de l'équipe de formateurs est en cours avec des collègues repérés pour leurs connaissances d'un outil ou d'un usage.</p>
1 <sup>er</sup> septembre 2015	Démarrage écriture Charte éditoriale
Octobre et décembre 2015 à Hautepierre et à La Meinau	<p>Réunions du groupe LA RÉDACTION</p> <p>Mise en place de l'organisation interne</p> <p>Franck Queyraud et Claire Robert sont rédacteurs en chef</p>
Décembre 2015	1 <sup>er</sup> bilan des actions de formation : 12 sessions, 104 agents formés.
Décembre 2015	1 <sup>re</sup> réunion du groupe Ressources numériques
Janvier 2016	Mise en place opérationnelle de LA RÉDACTION : premières contributions d'agents ayant suivi les formations
À partir de février 2016	Comités de rédaction des blogs et des pages de réseaux sociaux. Chaque outil a un ou des responsables. Franck Queyraud et Claire Robert assurent la coordination avec LA RÉDACTION.
Février à juin 2016	Nouvelles sessions de formation
En mars 2016	Réunion du Comité éditorial : instance décisionnelle et stratégique : point sur la mise en place

#### En résumé

Date de lancement	1 <sup>er</sup> janvier 2015
Date de fin de réalisation	31 décembre 2018
Durée totale	3 ans

### Quel est le montant TTC du budget global du projet présenté ?

Le projet est basé essentiellement sur des ressources internes. L'animation des formations est assurée par une équipe de formateurs-bibliothécaires des médiathèques : Franck Queyraud et Claire Robert dans un premier temps, et un contrat emploi d'avenir pour 2015.

D'autres collègues nous rejoindront à partir de 2016.

Seules quelques formations payantes ont été (ou seront prévues) par le Service Formation :

- en 2014 : 2 stages *Écrire pour le Web* pour 2 095 € TTC ;
- en 2015 : 1 stage sur la médiation autour des jeux vidéo pour 3 000 € TTC (à reporter en 2016) ;
- en 2016 : 3 stages *Écrire pour le Web* pour 3 142,50 € TTC ;
- en 2017 : 1 stage *Raconter en vidéo* à l'étude pour environ 3 000 € TTC.

Besoins matériels liés aux développements des Espaces de médiation numérique : des subventions ont été obtenues auprès de la DRAC pour leur création et leur équipement avant 2013.

### Un premier bilan ?

En dehors des formations payantes, la majorité du projet est fondée sur des ressources internes et des partages de connaissances permettant ainsi la création d'un réseau de formateurs internes.

#### - En termes quantitatifs :

Une mobilisation des équipes pour participer à l'animation du projet : une cinquantaine de professionnels y participent et encadrent les groupes de travail.

Le succès des premières formations auprès des agents : 2 sessions formation *ÉCRIRE* pour le Web : 24 participants qui sont devenus les premiers contributeurs (fin 2014-janvier 2015). Avec une intervenante journaliste culturelle connaissant parfaitement le monde de la culture. Très bons retours des premiers participants. Il s'agit d'acquérir des compétences d'écriture journalistique.

Pour le plan de formation 2016, trois nouvelles sessions ont été acceptées ;

- 12 sessions de formation entre le 24 septembre et la fin décembre 2015 : 104 agents participants. Animées par Franck Queyraud, Claire Robert et un contrat emploi d'avenir.

Très bons retours des participants – lancement d'une bonne dynamique de groupe et premières contributions issues de ces formations. Les agents apprécient que les formations s'adressent à toutes et tous (agents et cadres apprennent ensemble) et dans différents lieux de formation (connaissances des autres médiathèques) ;

- 169 agents sont inscrits en liste d'attente pour 2016 sur quatre thématiques : Facebook, Twitter, tablettes et liseuses.

La majorité des groupes de travail ont été lancés.

En conclusion, les objectifs ont été atteints. Nous avons pris du temps dans la phase « explication et concertation » avec les responsables et leurs équipes pour assurer un bon démarrage.

L'évaluation du dispositif se base sur :

- le nombre de formations réalisées et de collègues formés ;
- l'augmentation du nombre de contributeurs ;
- la naissance de nouveaux projets numériques innovants ;
- le nombre d'utilisateurs fréquentant nos différents sites numériques (portail, blogs, réseaux sociaux).

Les évaluations seront annuelles et présentées au Comité éditorial.

#### - En termes qualitatifs :

Le dispositif s'adapte en permanence aux réalités de terrain des équipes. Par exemple, il se base sur quelques contributeurs réguliers et un vivier de contributeurs ponctuels, sans cesse renouvelé. Ainsi, le nombre de contributions ne sera pas impacté si les agents d'une bibliothèque ont moins de temps pour participer.

Par ailleurs, le projet maintient sa ligne de conduite qui est axé sur les échanges et les partages des participants. À ce titre, nous

avons mis en place une tournée numérique. Il s'agit d'accompagner les équipes de chaque médiathèque sur deux jours :

- présentation, explication, fonctionnement des nouveaux outils numériques (tablettes, liseuses...);
- discussion sur les formes de contributions possibles sur nos blogs, réseaux sociaux, etc.

C'est aussi un moment privilégié pour comprendre le quotidien des équipes : découvrir leur médiathèque, les contraintes, mais également les atouts du site, identifier les difficultés des agents face à certains outils numériques. Cette tournée a démarré en janvier 2016 avec la Médiathèque de Haute-pierre. Elle se poursuivra dans les médiathèques du réseau (de janvier à juin 2016), puis dans les départements de la médiathèque André Malraux (de septembre à décembre 2016).

Apprendre ensemble, démystifier les outils numériques et les usages, découvrir les communautés présentes sur le Web, tout cela doit permettre aux professionnels d'avoir une vision globale et mesurée des avantages et inconvénients du Web.

Ce dispositif devrait leur donner les clés utiles pour imaginer et développer les prochains axes du projet de service des médiathèques : vers une bibliothèque participative et citoyenne à destination de nos usagers.

Devenir contributeur est un dispositif qui illustre la thématique de votre colloque : la médiation (numérique) en bibliothèque est l'affaire de tous...

## Éléments en annexes

### Quelles formations 2015-2016

Les formations ont lieu les mardis, jeudis ou vendredis matin, de 9 heures à 11 heures.

#### En 2015

Facebook 1 : découverte de l'outil et du concept d'identité numérique

Facebook 2 : usages professionnels

Twitter 1 : découverte de l'outil et du concept d'identité numérique

Liseuses et livre numérique

Tablettes et applications

#### En 2016

Reprise des formations 2015

Twitter 2 : usages professionnels

Quel outil numérique pour une veille de bibliothécaire ?

Écrire pour le Web

Écrire sur nos blogs Wordpress

#### En projet

Wikipédia : animer un atelier

Une bibliobox pour faire connaître le domaine public

Apprendre à réaliser une vidéo, à la monter

### Fonctionnement de La Rédaction

Les rédacteurs sont répartis par thème, sous la responsabilité de Franck Queyraud et de Claire Robert (rédacteurs en chef). Le rôle de La Rédaction est de valider ou de susciter les contributions. De les publier sur tous nos outils numériques (portail / blogs / réseaux sociaux).

THÈMES /SOUS-THÈMES	JEUNESSE	ADULTES
FICTION (littérature/BD/musique, etc.)	2 personnes	2 personnes
NON-FICTION (documentaires sur tous les sujets)	2 personnes	2 personnes
SERVICES (portage à domicile, vie des bibliothécaires, ateliers d'initiation, emploi, formation, presse en ligne, ressources numériques...)	2 personnes	2 personnes
ANIMATIONS/ACTIONS CULTURELLES	2 personnes	2 personnes

Le webmaster technique du portail actuel est membre de La Rédaction.

Quand un agent souhaite faire une contribution :

- il prépare sa contribution (texte + photo, vidéo, enregistrement sonore) ;
- il détermine de quel thème relève sa contribution (voir tableau supra) ;
- il envoie sa contribution par courriel aux deux rédacteurs chargés de cette thématique ;
- il met toujours en copie les rédacteurs en chef ;
- en cas d'hésitation, il envoie sa proposition aux rédacteurs en chef.

#### Missions et compositions des groupes de travail

**Le Comité éditorial** est l'instance stratégique et décisionnelle. Il est animé par le chef de projet.

Missions principales :

- valider des projets de médiation numérique ;
- constituer des groupes de travail ;
- valider la charte éditoriale ;
- impulser des grands axes de communication pour La Rédaction ;
- évaluer annuellement les dispositifs.

Composition :

- Direction des Médiathèques
- Responsable de l'Action culturelle
- Responsable de la Communication
- Responsable du Département Informatique
- Responsable de la Formation
- Responsable du Patrimoine
- Responsable médiathèques communautaires
- Responsable départements de Malraux
- Responsable médiathèques Ville

#### La Rédaction

Coordination : les deux rédacteurs en chef

Missions principales :

- planifier les publications pour chaque outil numérique ;
- veiller au respect de la ligne éditoriale des médiathèques ;

- impulser et susciter les contributions des collègues ;
- proposer la création de nouveaux outils de publication au Comité éditorial ;
- réfléchir à l'évolution des parcours thématiques du portail des médiathèques.

Composition : 12 collègues des médiathèques et 2 rédacteurs en chef

#### Charte éditoriale du réseau (Groupe ponctuel)

Coordination : un responsable de bibliothèque

Missions principales :

- rédiger la charte et la ligne éditoriale du réseau ;
- avec élaboration d'un schéma de validation des publications.

Composition : 5 collègues

#### Formations : stratégies

Coordination : la responsable de la formation

Missions principales :

- définir les besoins de formation pour l'année en cours et pour le plan de formation n+1 ;
- intégrer le processus de formation interne de la DRH au fonctionnement des médiathèques ;
- valider les propositions de contenus de formation de l'Atelier des outils et usages
- établir des bilans à l'issue de chaque formation ;
- établir un bilan annuel sur le nombre d'agents formés.

Composition : 7 collègues

#### Formation pratique : Atelier des outils et des usages (AOU)

Coordination : les deux rédacteurs en chef

Missions principales :

- élaborer des programmes de formation ;
- réaliser les supports de cours ainsi que les supports d'évaluation ;
- animer les formations internes ;
- favoriser les échanges de pratiques entre les agents pendant les formations.

Les formations ont lieu les mardis, jeudis ou vendredis : de 9 heures à 11 heures.

Chaque agent a le droit de suivre au minimum trois formations de deux heures/an (en accord avec le plan de formation de la collectivité et les contraintes du service).

### Quelle éditorialisation sur le futur portail des médiathèques ? (Groupe ponctuel)

Coordination : le rédacteur en chef et la responsable du Département Informatique

Missions principales :

- déterminer les axes d'éditorialisation du futur portail ;
- définir une « une » type du portail ;
- concevoir les tutoriels et les outils nécessaires pour contribuer sur ce nouvel outil.

À la fin des travaux du groupe, c'est La Rédaction qui gèrera au quotidien la « une » du site ainsi que les différentes contributions sur le portail, en lien avec les autres outils numériques (blogs, pages réseaux sociaux).

Composition : 15 collègues

### Ressources numériques

Coordination : deux collègues

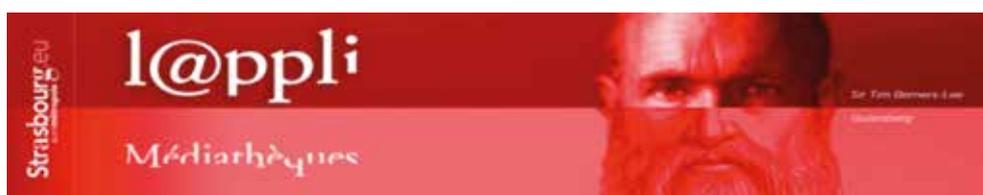
Missions principales :

- analyser les ressources numériques actuelles et leurs médiations ;
- acquérir les ressources numériques ;
- choisir de nouvelles ressources numériques ;
- ligne éditoriale pour les ressources numériques ;
- mettre en place des dispositifs supplémentaires de communication et de médiation numérique.

Composition : 7 collègues

### L'identité numérique ?

Exemple du bandeau du blog L@ppli ●



## ● ● La médiation en bibliothèque publique

*par Philippe Coenegrachts, président du Conseil des Bibliothèques publiques (CBP) - Directeur de la bibliothèque-médiathèque Chiroux*

### Compte rendu par Françoise Dury<sup>25</sup>

Quelles sont les limites de la médiation dans les bibliothèques publiques ? Pour certains, la médiation commence avec le travail de base sur les collections : le catalogage, les cotes de rangement et l'indexation. Pour les autres, la médiation se fait au niveau du front office dans les contacts avec les usagers.

Quels sont les objectifs poursuivis par la médiation ?

Il s'agit de favoriser la découverte, de susciter la curiosité et le désir de s'ouvrir de nouveaux horizons : en un mot, de lancer les usagers sur de nouvelles pistes et de soutenir les processus créatifs et l'imaginaire qu'ils peuvent développer ainsi.

Parmi ces objectifs poursuivis, un des premiers est d'instaurer un espace public de débat démocratique. Cela peut ressembler à une utopie : où veut-on aller ? Faisons-nous des petits pas pour aller vers l'inaccessible étoile ?

Plus généralement, nous travaillons sur les contenus pour rendre leur sens accessible à tous. Nous essayons de créer du lien social – comme le définit le concept de troisième lieu. Mais nous devons aussi servir l'image de la ville, de la commune où se situent nos bibliothèques.

Quelle est la définition de la médiation pour les bibliothèques publiques ? C'est un ensemble de dispositifs qui vise à éveiller, à ouvrir autrement.

Pourquoi faire de la médiation ? C'est peut-être une question de survie à l'heure d'Internet où certains publics s'éloignent de nos services. C'est aussi une mission décrétable : il faut suivre le décret, mais n'est-il pas utopique par certains côtés ? C'est peut-être une question de mode – comme bien d'autres modes anté-

rieures ? Et, finalement, la médiation, n'est-ce pas faire notre métier dans les meilleures conditions avec le plus de résultats positifs ?

La médiation est devenue participative, collaborative en réponse à la violence symbolique de la culture dominante – telle que l'a définie Pierre Bourdieu – et face aux autres cultures. On pratique aujourd'hui une médiation « horizontale » qui se coconstruit avec le personnel avant de se pratiquer avec les usagers.

On peut définir des typologies de médiations innovantes.

- Les services qui facilitent l'accès à la bibliothèque : les flux RSS, les vestiaires, le portage à domicile, les bibliothécaires référents ou les bibliothécaires loués.
- Les services d'information : les accès à des bases de données en ligne, les réseaux sociaux, le partage de signets, les blogs.
- Les services de formation : l'auto-apprentissage en ligne comme le permet la plateforme VODECLIC.
- Les services qui permettent les pratiques amateurs : cercles littéraires, ateliers d'écriture, etc.

Et la liste est ouverte pour d'autres services à venir... ●

<sup>25</sup> Nous n'avons pas reçu le texte de Philippe Coenegrachts dans les délais requis, mais ce compte rendu vous donne une idée générale du contenu de son intervention.

## 2. LES ATELIERS

### Préambule

Les comptes rendus des ateliers ont été réalisés grâce aux notes prises par les participants : qu'ils en soient ici remerciés. Une exception cependant : l'atelier « Médiation sociale en bibliothèque » animé par Stéphane Dessicy qui a présenté le texte que vous pourrez lire in extenso.

### ● ● Atelier 1 : « Les Nouveaux commanditaires : médiation et participation »

animé par Thérèse Legierse, ●  
*Les Nouveaux commanditaires*<sup>26</sup>

**L**es *Nouveaux commanditaires* mettent en avant l'importance de l'artiste participant, et non l'importance de l'argent. Il ne s'agit pas juste de donner de l'argent, mais bien d'impliquer les pouvoirs participants, le public et l'artiste dans le processus.

Les *Nouveaux commanditaires* ont bien le rôle de médiateur entre le public qui demande l'œuvre et l'artiste. Thérèse est en charge, par exemple, de choisir l'artiste et de le mettre en relation avec le public.

Il y a un rôle de capteur tant pour les artistes que les médiateurs : ils doivent capter dans l'atmosphère les besoins.

Beaucoup d'exemples donnés lors de cette intervention. Genk a par exemple souhaité investir 200 000 € dans l'art. Elle est la ville possédant le plus haut taux d'intégration et a souhaité mettre cela en avant.

L'exemple du musée de Barcelone est marquant, car il y a parfois une séparation entre animations-projets et collections (achats). Ce sont deux activités parallèles. L'objectif, via les Nouveaux commanditaires, était réellement que ces deux éléments se mêlent et qu'il y ait une continuité.

Que faire du concept des *Nouveaux commanditaires* en bibliothèque ? Ce concept ne s'applique pas uniquement aux œuvres d'art d'ailleurs. Il faut amener les usagers à embellir leur bibliothèque, mais, avant tout, faire en sorte qu'ils s'approprient davantage les lieux avant tout. Un participant cite l'exemple de la création d'un Learning center à Gembloux. Les usagers participent à l'élaboration de ce Learning center.

Pour Thérèse Legierse, il faut avant tout travailler en petit groupe. Cela assure un temps de parole à chacun. Les participants font remar-

quer qu'il n'est pas facile de faire participer un grand nombre de personnes sur le long terme. Ce sont souvent les mêmes personnes qui participent et, inévitablement, on leur en demande toujours plus. On les retrouve partout, alors comment faire pour attirer de nouvelles personnes et ne pas épuiser les habitués ?

Thérèse Legierse parle d'effet « boule de neige » : quelques personnes en attirent d'autres. L'intérêt de démarrer avec un petit groupe est le temps de parole assuré pour tous. Commencer avec un grand groupe, ce sont systématiquement les mêmes personnes qui parleront.

Il faut bien réfléchir au rôle qu'on se donne, car, en tant que bibliothécaires, nous pouvons potentiellement être investis des trois rôles (médiateur, artiste, commanditaire). Il faut pouvoir jouer des rôles sans pour autant prendre tous les rôles à la fois. Cette démarche est donc bien distincte de l'art participatif où tout le monde devient artiste tout à coup.

Il arrive que l'œuvre de l'artiste ne plaise pas. Dans ces cas, la responsabilité des Nouveaux commanditaires vis-à-vis de leur projet est capitale. Ils doivent pouvoir formuler ce qui va et ce qui ne va pas, car ils défendent, portent l'œuvre auprès du grand public qui demande des justifications.

Comment rendre les Nouveaux commanditaires responsables et faire en sorte que le projet pérennise ?

Comment les rendre responsables d'une œuvre, d'un processus qui se passe en bibliothèque et faire en sorte qu'il se perpétue à l'extérieur.

Quelle légitimité pour assurer les rôles ? ●

<sup>26</sup> <http://www.nouveauxcommanditaires.eu/fr/>

## ● ● Atelier 2 : « Médiation et visibilité de la bibliothèque »

*animé par François de Hemptinne,  
directeur de la bibliothèque communale Hergé - Etterbeek*

### La médiation numérique

Les outils numériques participent à la communication de l'institution bibliothèque et peuvent, en tant que tels, être considérés comme des outils de médiation.

Ils vont servir en même temps à diffuser les informations concernant les activités et à les archiver :

- les diffuser vers l'intérieur (les lecteurs, l'équipe) et vers l'extérieur (le public potentiel, les partenaires...);
- les archiver pour les recherches ultérieures (en vue, par exemple, de préparer de nouvelles animations ou de rédiger des évaluations ou de permettre à des étudiants de les consulter pour des recherches).

Deux options principales se dégagent, le site Web, d'une part, et les outils périphériques, d'autre part.

**Le site Web** relève de la dynamique CMS (Content Management System, en français Système de gestion de contenu) du type WordPress. Ce système a l'avantage d'être bien indexé dans Google, il donne une visibilité supplémentaire à la bibliothèque. Le site Web convient tout à fait pour rencontrer les trois objectifs d'archivage, de diffusion et de communication. Le principe est de ne procéder qu'à une seule phase rédactionnelle, en général produite par l'animateur de l'activité. Ce document à vocation promotionnelle ainsi créé sera décliné dans tous les outils périphériques. Cet article de base peut évoluer au fil du temps. On procédera de même pour chaque nouvelle activité.

Le site Internet de la bibliothèque n'est pas un lieu où les utilisateurs pourront laisser des commentaires, comme sur d'autres outils de réseaux sociaux (style Babelio, Facebook...). La modération n'y est donc pas nécessaire.

**Les outils périphériques sont les suivants :**

- Facebook est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier du contenu, d'échanger des messages et d'utiliser une variété d'applications. Dans notre exemple, Facebook est utilisé en interne, par les lecteurs, et ne concerne que les activités de la bibliothèque. Il n'est pas utilisé pour l'archivage, il relève plus du phénomène éphémère. Il peut également servir en externe pour le partage d'information via la possibilité donnée aux internautes d'utiliser le bouton « Like ». Le Like ou, traduit en français, « J'aime » est un module social incorporé dans Facebook, permettant à chaque utilisateur de manifester son intérêt pour un contenu du site (publication par un utilisateur, commentaire, page Facebook, photo, etc.).
- Twitter est un outil de microblogage. Il permet à un utilisateur d'envoyer gratuitement de brefs messages, appelés tweets, sur Internet, par messagerie instantanée ou par SMS. Ces messages sont limités à 140 caractères. À l'usage, l'utilisation de cet outil prend trop de temps pour faire de la promotion d'activités culturelles.
- Calaméo est un service en ligne qui permet la conversion gratuite de documents en publications numériques (PDF, etc.). Calaméo permet également aux utilisateurs d'intégrer des éléments multimédias (vidéos, extraits sonores, animations interactives) à l'intérieur de leurs publications. Nous utilisons cet outil pour effectuer du stockage.
- Flickr - de l'anglais to flick through, feuilleter - est un site Web de partage de photographies et de vidéos gratuit. Nous utilisons cet outil pour effectuer du stockage.
- News'letter une lettre d'information, newsletter ou infolettre est un document

d'information envoyé de manière périodique par courrier électronique à une liste de diffusion regroupant l'ensemble des personnes qui y sont inscrites. Une lettre d'information peut également être téléchargée depuis un site Web. La news'letter est une information qui est poussée vers les gens via leur boîte mail, comme sur leur mur de Facebook. Le problème est que nous ne pouvons envoyer les messages que vers les lecteurs, et encore si nous possédons leurs adresses électroniques. Donc, uniquement vers certains de nos lecteurs, et pas vers les publics éloignés de la bibliothèque. Nous faisons la liste des adresses de nos lecteurs, nous la dédoublonnons, puis envoyons la lettre par bloc de nonante. Nous rédigeons un article promotionnel sur deux lignes, puis introduisons une ligne du genre « lire la suite ».

- Vimeo est un site Web communautaire destiné au partage et au visionnage de vidéos faites par les utilisateurs. Nous utilisons cet outil pour effectuer du stockage.

Les sites gratuits d'information (Que faire ? etc.) sont utilisés pour faire connaître la bibliothèque.

**Éditions 211** est la maison d'édition numérique (e-pub) de la bibliothèque Hergé ([www.editions211.be](http://www.editions211.be)). Elle est utilisée, par exemple, à la suite d'un atelier d'écriture : les productions y seront publiées. Il faut nécessairement obtenir l'accord des participants dès le départ. On peut choisir de travailler, ou non, de façon numérique pour la production d'écrits elle-même (Google drive, liens hypertextes...). Le logiciel est un SYGIC (marque de systèmes de navigation automobile pour les téléphones mobiles), comme un éditeur HTML. Il est intéressant car il permet de transformer l'information en différents formats. Un site Web séparé de celui de la bibliothèque a été créé pour cette activité d'édition numérique. Il n'y a pas de problème de DRM (gestion de droits numériques). Une licence pour partage de travail de type Creative Commons a été utilisée. Creative Commons (CC) est une organisation à but non lucratif dont l'objectif est de proposer une solution alternative légale aux personnes souhaitant libérer leurs œuvres des droits de

propriété intellectuelle standard de leur pays. Il a été précisé que le contenu ne pouvait pas être modifié, qu'il pouvait être librement diffusé et ne devait pas donner lieu à des gains financiers.

On doit garder en tête que la promotion numérique prend du temps et qu'il faut se focaliser sur l'un ou l'autre de ces outils. Il est important aussi de développer les compétences des équipes pour utiliser et alimenter ces outils. Cette entreprise est chronophage, mais très intéressante. Il faut absolument rationaliser le travail et veiller à ce qu'un minimum de personnes s'en occupe. La partie rédactionnelle est prise en charge par les personnes qui créent et gèrent l'animation. Il faut ensuite procéder aux corrections par des tiers. L'idéal est de fonctionner en utilisant les compétences spécifiques de chaque personne de l'équipe et en respectant les choix volontaires de chacun. Il faudra veiller aussi à créer et à maintenir un taux satisfaisant de polyvalence au sein du personnel. Le choix de travailler en périodes trimestrielles a permis de rationaliser le travail : une thématique est proposée trimestriellement à l'ensemble des partenaires qui choisissent, ou pas, de s'y rallier. Le travail de préparation précède l'activité de six mois.

### **Quelques questions significatives, à la suite de cette présentation**

- **Quels sont les retours de toute cette promotion numérique ?**

Les interactions se passent essentiellement au comptoir de prêt. Plusieurs personnes proposent des animations ou des partenariats, à la suite de cette promotion. Les informations sont redistribuées vers le journal communal et le site Web de la commune. Pour vérifier l'impact de la promotion, il faut croiser la liste des gens qui se sont inscrits via les différents outils et celle des gens qui sont réellement venus à l'activité. Il est difficile d'évaluer si de nouveaux publics ont été attirés à la bibliothèque.

- **Quelle médiation pédagogique vis-à-vis de l'utilisation de ces outils ?**

C'est un réel souci, il faut veiller à ne pas créer ou augmenter la fracture numérique, d'où



l'importance de disposer d'EPN en bibliothèque même. À ce propos, on se rend compte que certains jeunes utilisateurs (un public très connecté) maîtrisent mieux les outils numériques externes que le catalogue de la bibliothèque. Pour les personnes plus âgées (un public moins connecté), c'est parfois le contraire qui se passe. On utilise parfois le SIGB comme outil de création bibliographique, en employant les possibilités de créer et de charger des paniers de notices.

**- Quels sont les principaux problèmes rencontrés ?**

Les problèmes informatiques doivent se solutionner principalement en interne, d'où l'importance de développer les compétences du personnel. Ensuite, on fait appel aux services informatiques en ligne ou aux services communaux (en dernier recours pour éviter toute dépendance). La charte graphique devrait en principe simplifier le travail, mais souvent cela le complique.

**- Comment augmenter la visibilité de la bibliothèque et plus spécifiquement celle de ses activités ?**

Il faut multiplier les outils numériques et non numériques et procéder à un choix suivant l'efficacité rencontrée. Il faut limiter la production de feuillets (*flyers*). Il faut viser à faire des informations sélectives et ciblées. Il faut dépenser peu de moyens pour rendre des services particuliers à un public particulier, et beaucoup de moyens pour maintenir le service de base pour tous. Le but est de transmettre des informations, tout en créant et maintenant une communauté d'échange. Pour paraphraser Spinoza, il faut connaître de moins en moins seul et de plus en plus ensemble. ●

## ● ● Atelier 3 : « RFID : un outil au service de la médiation »

*animé par Carine Remmery,  
Réseau des bibliothèques de Mouscron, et Muriel Herinckx,  
bibliothèque de l'Espace Maurice Carême - Anderlecht*

**A** Mouscron, le réseau de lecture publique se compose de six bibliothèques fixes et d'un « biblioroule » (bibliothèque mobile que l'équipe se refuse modestement à appeler bibliobus).

Il dénombre 14 000 lecteurs actifs qui gèrent environ 500 000 prêts par an. La tête de réseau et l'une des filiales inaugurées tout récemment sont équipées en RFID. Le choix d'acquiescer ce dispositif a été motivé par le souhait de déposer, dès le premier train de demandes de reconnaissances, un dossier sollicitant la catégorie 4, pour laquelle la RFID est une obligation.

La firme choisie était Nedap, devenue Bibliotheca depuis lors par fusion. L'équipe a été impliquée dans les décisions en matière d'ergonomie et de disposition des lieux. Les buts de l'opération étaient, d'une part, de dégager du temps pour se consacrer davantage à son cœur de métier, et, d'autre part, de se situer désormais à côté, et non en face du lecteur.

Depuis 1988, le réseau est tout à fait fonctionnel : afin de favoriser la rotation des collections, les lecteurs empruntent et rendent leurs documents dans n'importe laquelle des six entités. Par conséquent, il était indispensable de munir les 190 000 documents prêttables d'une puce RFID, ce qui a nécessité cinq mois de travail d'étudiant en plus de l'apport du personnel en place.

La tête de réseau dispose d'automates de prêt et de retour, d'une étagère intelligente pour le tri des ouvrages et d'une boîte à lettres intelligente reliée au bureau des bibliothécaires et destinée à recueillir les livres réservés, enfin, d'un automate de paiement (avec dépôt anticipé possible) et d'une imprimante thermique dédiée aux lecteurs. L'ensemble du dispositif à Mouscron a coûté 200 000 €. De plus, sur chaque nouveauté, il faut apposer une puce/

antenne qui coûte 0,70 € et la maintenance annuelle – dont les conditions sont révisables tous les cinq ans – s'élève à 20 % du prix d'achat.

L'inscription des lecteurs se fait majoritairement par carte d'identité ; les jeunes, les Français (Mouscron est dans une zone frontalière)... reçoivent une carte à puce.

Avec ces bornes, on maîtrise encore mal certaines situations : les exemplaires multiples, les délais différents et les réservations pour des lectures scolaires.

### Et la médiation dans tout ça ?

Il faut d'abord faire de la médiation à propos du RFID ! Si le public enfant et jeune a vite pris le pli, considérant le dispositif un peu comme un jeu, des explications aux adultes sont toujours nécessaires alors que le système est en place depuis octobre 2012 et que l'équipe avait espéré voir diminuer progressivement les commentaires et questions à ce sujet. En fait, il s'agit le plus souvent de se justifier en répondant à des objections telles que : « Vous allez perdre votre travail ! » - « Pourra-t-on encore converser avec vous ? » - « Pourquoi avoir investi autant ? »... En fait, le gros problème réside dans le peu de fiabilité du système : l'étagère intelligente est à peu près seule à bien fonctionner, l'automate de paiement bogue chaque jour... Cela engendre de l'agacement voire de la colère chez les lecteurs... et réduit à rien le temps que les bibliothécaires espéraient gagner pour se consacrer à d'autres tâches que le prêt/retour.

Cependant, malgré tout, les bibliothécaires sont debout (et non plus assis derrière une banque de prêt, la douchette à la main) ! La RFID change donc le rapport entre bibliothécaire et usager. Depuis que le comptoir de prêt

a disparu, la perception des bibliothécaires a vraiment changé. L'un des deux objectifs est donc atteint.

Anderlecht compte 118 000 habitants, possède une bibliothèque francophone et une tout petite bibliothèque néerlandophone. La structure est plus petite qu'à Mouscron.

À la différence de Mouscron, prêts et retours se font sur le même automate et le système a coûté 80 000 €, mais les constats sont identiques. Le soumissionnaire retenu était 3M qui, lui aussi, a maintenant fusionné avec Bibliotheca. Nos collègues de Mouscron et d'Anderlecht ont désormais à se faire entendre auprès du même fournisseur. Le combat pour obtenir la qualité de service et la correction des problèmes sont en cours. Le système semble satisfaire pleinement des bibliothèques flamandes, pourquoi pas les autres ?

Ce système fonctionne depuis un an. Il a fallu souvent répondre aux inquiétudes du public concernant la viabilité de la fonction de bibliothécaire avec l'apparition de ces bornes. Il a fallu leur expliquer que ces bornes permettraient de dégager du temps pour des tâches plus fines de renseignements, de conseils aux lecteurs.

Concrètement, les bibliothécaires n'ont pas pu encore dégager beaucoup de temps. L'accompagnement des lecteurs aux bornes RFID est encore très important. Les lecteurs ne prennent pas autant soin de ces bornes que de leur compte en banque. Il y a beaucoup d'inattention dans la lecture des messages et cela crée des problèmes de réservation notamment. Il faut les conscientiser à ces démarches.

### Les lecteurs et le RFID

Les lecteurs sont encore fort chouchoutés alors qu'on espère qu'ils soient plus autonomes et responsables pour dégager du temps pour le conseil. Réflexion de certains lecteurs : « Parce que l'on se débrouille, vous ne parlez plus avec nous ! » Un avantage certain des bornes est que les lecteurs s'entraident mutuellement ; le lien social qui se crée entre les lecteurs et les bibliothécaires est différent du service « comptoir de prêt ».

Concrètement, il y a trois automates et deux personnes chargées de chaque automate. Quand un problème surgit avec un lecteur, c'est la deuxième personne qui intervient discrètement.

Un autre avantage des bornes : elles sont multilingues. C'est utile pour les groupes alpha. Pour les enfants, c'est éminemment ludique.

### Les bibliothécaires et le RFID

C'est un travail supplémentaire en plus du travail habituel. C'est fatigant, car il faut tout expliquer aux lecteurs quand il y a des difficultés. Il faut considérer le lecteur comme un consommateur et tenter de le fidéliser.

La première étape a été de convaincre les équipes. Avec le nouveau décret, c'était une nécessité, mais l'équipe a été consultée (choix d'effectuer les prêts et les retours à des endroits différents à l'inverse d'Anderlecht). ●

## ● ● Atelier 4 : « Médiation, alphabétisation, participation, partenariats »

animé par Isabelle Peeters,   
Service de la Lecture publique de la Ville de Liège

Isabelle Peeters a animé son atelier en deux temps, d'abord une présentation des actions de médiation qu'elle a menées dans les bibliothèques de la Ville de Liège où elle a été amenée à travailler, en particulier celle de Droixhe, ensuite, une mise en réflexion des participants par groupe autour des quatre notions à considérer : la médiation, le partenariat, la participation, l'alphabétisation.

Comment est-on passé de la réflexion autour du maintien de la bibliothèque de Droixhe (1997-1998) au développement de pratiques de lecture allant aujourd'hui jusqu'à la production participative ?

Tout est parti de la transformation du quartier (logements de type « tours » abattus). Elle a généré la transformation de la bibliothèque. Le développement des pratiques de lecture devait répondre aux nécessités et besoins de l'ensemble de la population, et non plus seulement à ceux des lecteurs. Les partenariats devaient permettre le lien social et l'investissement du réseau culturel. Le passage s'est donc fait progressivement de la bibliothèque-organisation à la bibliothèque-projet grâce au repositionnement dans une démarche d'éducation permanente. Pour Isabelle Peeters en effet, ce qui sous-tend les quatre notions à considérer, ce qui leur est transversal, c'est l'éducation permanente. Elle cite Marcel Hicter : « Ni la culture pour tous ni la culture pour chacun, mais la culture par chacun et avec chacun dans une optique de développement de tous. » Dans cet esprit, tous ceux qui prennent part aux activités sont, consciemment ou non, passeurs de culture, c'est-à-dire médiateurs. La participation citoyenne et socioculturelle est au centre des actions. Pour permettre cette prise en main, les citoyens ont besoin des acquis de base en lecture/

écriture, droit fondamental et nécessité dans un monde en évolution ; le lien est fait avec l'alphabétisation.

### Divers exemples d'expression collective sont présentés en images

- Un concours d'écriture qui se termine par un événement festif avec lecture commune et partage.
- En alphabétisation, des ateliers d'écriture de poésie qui aboutissent à une publication dans une collection « normale » de poésie (de la Maison de la poésie d'Amay) et des moments de partage devant 200 personnes.
- Un travail avec un écrivain public-animateur d'atelier d'écriture, suivi d'une relecture par un auteur reconnu et publié : être auteurs avec un auteur.
- Une expression photographique pour donner une image positive du quartier diffusée sous forme de cartes postales.
- Un livre composé d'autoportraits de femmes voilées.
- Au départ de *Mon ami Paco* de Luc Baba, des récits personnels d'exil et de voyage compilés en un abécédaire.
- Du travail sur l'oralité au départ d'un festival de contes organisé en un lieu improbable, rassemblant écoles, groupes d'alphabétisation, associations et bientôt élargi vers d'autres quartiers.
- « Apprentiss'arts », aide à l'expression pour améliorer les compétences en langue française et accompagnement vers la découverte de nouveaux horizons culturels et artistiques (théâtre, cinéma, orchestre...).

Dans toutes ces démarches, chacun est riche de sa culture et toutes les productions ont une valeur égale (démocratie culturelle).

**Les participants ont été invités à réagir au départ de réflexions proposées par Isabelle Peeters**

**a) Pour lancer les échanges sur la médiation :**

« La médiation culturelle n'a de sens que si l'on reconnaît la culture de l'autre comme étant traversée par ses origines, son parcours de vie, ses habitudes, ses loisirs et que l'on ne cherche pas à ce que l'autre nous ressemble. » Serge Saada « Et si l'on partageait la culture ». Et en réponse : « Au sens large, tous les participants à un événement, à une action culturelle en sont des médiateurs, qu'ils soient créateurs d'une œuvre, spectateurs, amateurs... ; chacun peut être un "passeur de culture" consciemment ou pas. »

**b) Pour lancer les échanges sur la participation : « Pourquoi impliquer les acteurs ?**

- Pour connaître les besoins et perceptions des acteurs
- Pour renforcer la démocratie
- Pour construire/renforcer le lien social
- Pour permettre le dialogue
- Pour prendre en compte les idées et l'expertise des habitants
- Pour coproduire et cogérer des projets
- Pour avoir une meilleure capacité de réponse des services
- Pour responsabiliser les habitants [pour garantir le bon usage]

Et en réponse : « Développer la participation citoyenne et socioculturelle (PDL) : cet enjeu de démocratie culturelle est partagé par d'autres acteurs de la vie culturelle : pour une bibliothèque, un organisme d'éducation permanente, un centre culturel, une maison de jeunes ; donner la parole à tous, avec une attention particulière aux publics les plus fragilisés, est un enjeu commun. »

**c) Pour lancer les échanges sur les partenariats :**

« La seule voie qui offre quelque espoir d'un avenir meilleur pour toute l'humanité est celle de la coopération et du partenariat » Kofi Annan

Et en réponse : « Le partenariat : indispensable partition d'un réseau de lecture publique permettant le lien et l'investissement du réseau culturel.

Des opérateurs qui partagent les mêmes enjeux. »

**d) Pour lancer les échanges sur l'alphabétisation :** « Je vous concède que nous sommes des analphabètes, mais je ne vous concède pas que nous soyons des ignorants. Vous confondez à ce que je vois l'écriture et le savoir. Pour nous, l'écriture est une photographie du savoir. L'Écriture que vous apprenez, c'est la science d'un autre, elle n'est pas intuitive, c'est comme un puits qui reçoit ses eaux du dehors. Dans mon pays chaque fois qu'un vieillard meurt, c'est une bibliothèque qui a brûlé. » Amadou Hampâté Bâ à l'Unesco en 1960

Et en réponse : « L'alphabétisation est l'acquisition des connaissances et des compétences de base [de lecture et d'écriture] dont chacun a besoin dans un monde en rapide évolution [et] un droit fondamental de la personne humaine. »

« Définition : action visant à lire et à écrire

- L'alphabétisation, une action (inter) culturelle
- L'alphabétisation, pour exercer ses droits sociaux
- L'alphabétisation, pour exercer ses droits politiques
- L'alphabétisation, pour accéder à la connaissance et l'information. »

**e) Pour lancer les échanges sur l'éducation permanente :** « Ni la culture pour tous, ni la culture pour chacun, mais la culture par chacun et avec chacun dans une optique de développement de tous » Marcel Hicter

Et en réponse : « L'éducation permanente... qu'est-ce que c'est ?

Selon l'article 1<sup>er</sup> du décret du 17 juillet 2003, une organisation d'éducation permanente a pour objectif de favoriser et de développer, principalement chez les adultes :

- une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société ;
- des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation ;
- des attitudes de responsabilité et de participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique.

Ainsi, les associations d'éducation permanente des adultes travaillent à développer les capacités de citoyenneté active et la pratique de la vie associative. » ●

## ● ● Atelier 5 : « Bibliothèques et médiation sociale à Schaerbeek »

animé par Stéphane Dessicy,   
directeur des Affaires culturelles, commune de Schaerbeek

« **A**vant tout, il convient de préciser que la médiation "sociale" en bibliothèque se distingue de la médiation culturelle, dans la mesure où elle ne s'adresse pas à son public traditionnel, essentiellement composé de classes moyennes. Relativement à l'aise avec le livre, ce public en maîtrise les codes et n'a pas à franchir d'obstacles particuliers pour entrer dans une bibliothèque. La médiation sociale peut donc être vue comme un dispositif spécifique à l'intention des "non-publics", catégorisés comme suit : les personnes issues de quartiers socialement défavorisés, les primo-arrivants, les adolescents, les personnes physiquement empêchées, les personnes en situation de "replidentitaire"...

Dès lors, pour concevoir des leviers d'action susceptibles de favoriser la médiation sociale, il faut aussi avoir une bonne connaissance des facteurs sociologiques qui font poids dans la non-fréquentation des bibliothèques ou dans la difficulté à accéder à l'écrit. Parmi ceux-ci : la valeur symbolique et la représentation sociale véhiculée par la bibliothèque (le livre en général), les barrières physiques et peut-être encore financières... Concrètement, sur le terrain, cela implique une constante réflexion quant aux caractéristiques de l'offre, mais aussi quant aux modalités pédagogiques et démocratiques des actions mises en place. Plus que toute action en bibliothèque, la médiation sociale nécessite donc une réelle prise de conscience de la part des bibliothécaires.

Quels principes, valeurs et représentations sous-tendent nos projets ? Quels en sont les enjeux ? Comment en mesurer l'impact réel sur chaque individu ?

Quels sont les publics cibles ? Quels sont leurs besoins et attentes ? Comment et par qui sont-ils sélectionnés ?

### Quelques principes à prendre en compte

La médiation sociale n'est pas un dispositif anodin. Il s'agit d'un acte "engagé politiquement", au sens noble du terme, dans la mesure où elle tient dans ses germes l'acceptation de plusieurs principes faisant toujours l'objet de débats.

- Le principe de "discrimination positive" est au centre de l'action. Il s'agit d'accorder à certains individus un traitement préférentiel, donc, d'établir des inégalités entre citoyens, et ce, dans le but de promouvoir une forme d'égalité sociale. On s'approche ici de l'utopie d'une société plus unifiée, égalitaire et portant son attention sur chacun.
- Parallèlement, cette sélectivité fait courir le risque de stigmatiser certains publics et de provoquer un retour en arrière, aux temps moralisateurs de l'assistance, voire même à une forme de paternalisme.
- Outre la question du principe, ce qui est en jeu ici, c'est la légitimité du bibliothécaire, voire des élus locaux, pour décider non seulement des catégories de population à favoriser, mais aussi de l'importance des moyens à mettre en œuvre.

### Sur le terrain

La médiation sociale demande à l'institution et à ses travailleurs de changer de posture, de sortir hors les murs, d'aller vers les publics, sur leurs lieux de vie. Avec le risque d'"ingérence culturelle" dans certaines communautés ou associations, qui souhaitent que leurs identités soient protégées au nom du droit d'être soi et d'être avec les siens.

Les dispositifs mis en place sont également assez vite confrontés à la question des "ac-

commodements raisonnables". Par exemple, il arrive de rencontrer des femmes issues de l'immigration qui ne souhaitent pas être accueillies par un homme pour une animation lecture en bibliothèque. La position de la bibliothèque de Schaerbeek a toujours été ferme à ce sujet : l'animateur n'est jamais sélectionné sur la base de ces critères. Selon moi, l'action de médiation ne peut contribuer à l'affaiblissement de la citoyenneté et à l'émergence d'une société communautarisée, ghettoisée et, dès lors, non réellement interculturelle.

### Le champ d'action

La polyvalence d'une bibliothèque, bien que riche, peut à certains moments submerger les équipes, notamment en raison d'un manque de clarté dans le projet institutionnel. Or, que l'on ne s'y trompe pas : même si la bibliothèque met en place des formes d'action "sociales", son champ d'action reste clairement celui du culturel et de l'éducation permanente.

La réflexion stratégique sur le Plan quinquennal de développement de la lecture a permis de mettre de l'ordre dans le rôle de chacun et d'affirmer le caractère complémentaire du rôle joué par les acteurs culturels et les professionnels de l'action sociale.

### Les partenariats

La médiation sociale ne peut s'envisager sans partenariats avec le monde associatif, en priorité du secteur socioculturel. Il importe ici que la bibliothèque ne soit pas instrumentalisée : ni en tant que "clé" permettant d'ouvrir la porte à des subventions, ni en tant que lieu de diffusion des opinions de certaines associations et groupes identitaires. Institutions publiques et démocratiques par définition, les bibliothèques, comme les centres culturels, constituent de fait un espace de rencontre et de diffusion rêvé pour les idéologies de tous bords. Il convient donc de fonder des partenariats fiables avec le secteur associatif, en les inscrivant dans un vrai projet à long terme et dans un conventionnement plus clair.

### Attentes et besoins du public en matière de médiation

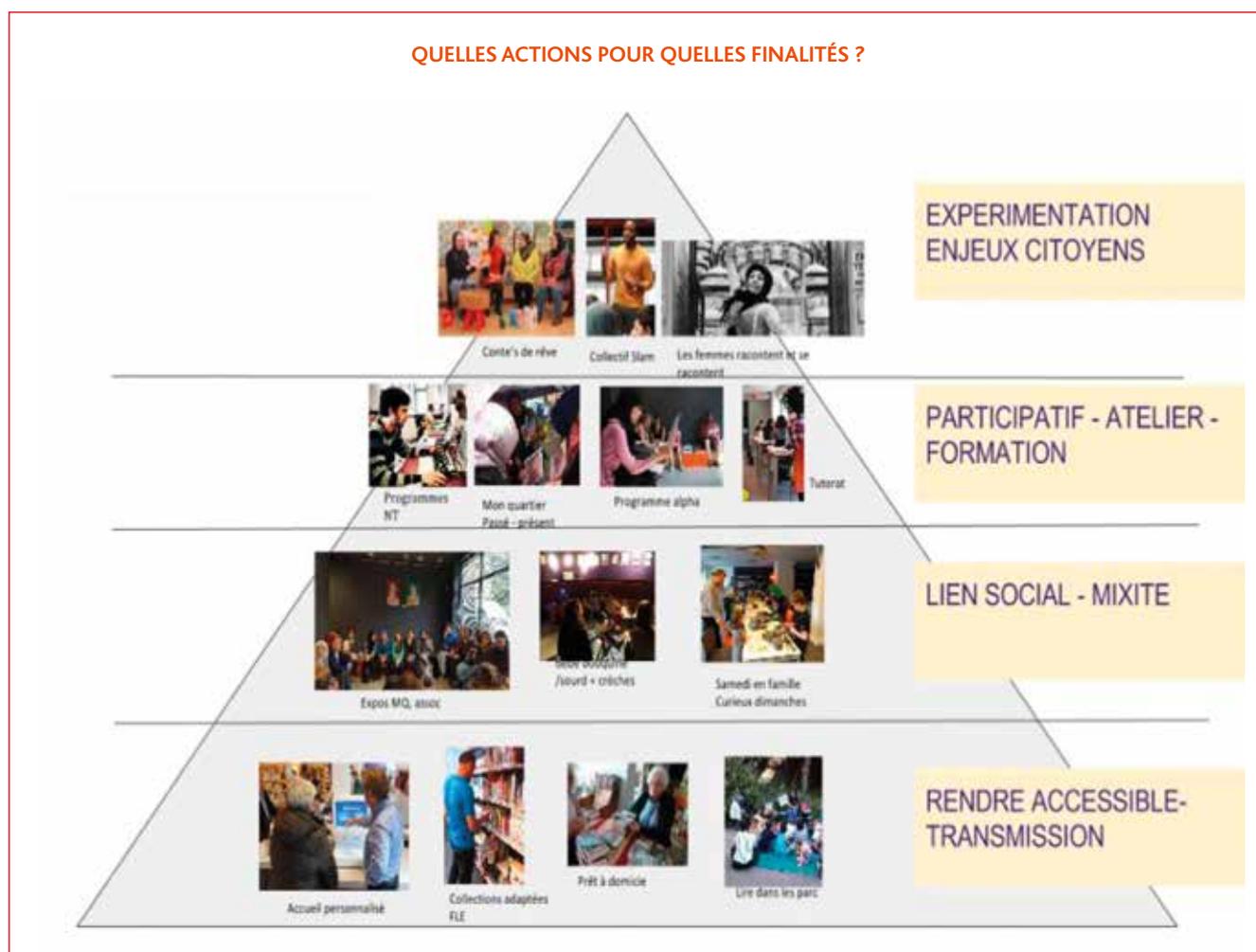
Il est également utile de s'interroger sur les paramètres sociodémographiques tels que le niveau d'études, la classe d'âge et le statut social, mais aussi sur les attentes particulières exprimées (ou non) par les publics :

- accéder physiquement à la bibliothèque et à ses collections ;
- se sentir accepté, accompagné dans l'espace bibliothèque ;
- le lien social : se mélanger à d'autres, se sentir entouré, rencontrer... ;
- être reconnu socialement, valoriser ses propres ressources ;
- s'épanouir en intégrant de nouveaux concepts, de nouvelles connaissances, en faisant l'apprentissage de la langue française, en rencontrant l'histoire, les institutions et les valeurs de la commune et du pays d'accueil.

### Exemples d'interventions

Dans le cadre de leur activité professionnelle, les bibliothécaires sont amenés à gérer une grande diversité de situations de médiation sociale, répondant pour la plupart aux besoins évoqués plus haut, mais également à des finalités et objectifs très différents. L'exercice consistant ici à extraire les secteurs où l'institution est réellement proactive, je pense qu'il est possible de dégager quatre types d'interventions soutenant ces pratiques :

- celles qui renforcent l'accessibilité du lieu et son rôle de transmission et de diffusion ;
- celles qui vont renforcer le lien social, permettre la rencontre, la mixité des publics et, ainsi, améliorer la cohésion sociale ;
- celles qui suscitent la participation des usagers et non-usagers par l'entremise d'ateliers, de formations, de workshops, d'espaces de débats et d'échanges... ;
- celles qui procèdent d'une réelle démarche de pédagogie émancipatrice et citoyenne en permettant à l'individu de devenir acteur de sa propre existence.



Dans sa forme la plus élaborée, la médiation sociale hérite donc en partie des expériences menées dans le champ culturel en faveur de la "démocratie culturelle" ou, du moins, dans la droite ligne des mouvements d'éducation populaire, des expériences visant à "réhabiliter les cultures populaires".

**Premier niveau d'intervention : rendre accessible et faciliter la transmission**

La médiation sociale commence par l'accueil et, plus particulièrement, par le ressenti du visiteur lorsqu'il franchit pour la première la porte de la bibliothèque : qualité du premier contact humain, cadre, bâtiment, mobilier, aménagement de l'espace, signalétique, horaires, modalités d'emprunt... Au-delà de l'accueil, remplir notre mission de médiation consiste également à élaborer de nouvelles propositions de points d'entrée et de cheminement dans nos collections.

À Schaerbeek, les bibliothèques ont pour projet la mise en place d'un accueil spécifique et personnalisé adapté aux publics "éloignés de la lecture et de l'écriture", lesquels requièrent un accompagnement et une pédagogie particulière. Cette formule viendra en complément de l'accueil des groupes de publics éloignés de la lecture et a pour but de renforcer la confiance entre l'usager et l'institution. Un projet largement facilité par la technologie RFID et le personnel qu'elle dégage.

Le prêt de livres à domicile pour les personnes âgées ou malades, même s'il est peu développé à Schaerbeek, rentre également dans cette catégorie de services. Après un premier contact téléphonique qui permet de connaître les préférences du lecteur, un bénévole de la Croix-Rouge se rend chez l'usager avec une sélection de livres issue des collections de la bibliothèque.



Les collections ont également été adaptées aux lecteurs en difficulté. Mais ici, pas de section spéciale, trop stigmatisante. Une signalétique met en valeur les "lectures faciles" sélectionnées parmi les livres de fiction, documentaires, BD, en section adultes. Ces livres sont destinés à un public d'adultes ou de jeunes adultes, en apprentissage du français ou à toute personne désirent lire des livres plus légers, moins compliqués ou édités en grands caractères.

"Lire dans les parcs" tient, depuis plus de 20 ans, une place toute particulière au sein de ces actions visant à faciliter l'accès au livre. Chaque année, durant l'été, les bibliothèques de Schaerbeek sortent de leurs murs pour aller à la rencontre de nouveaux publics, dans les parcs les plus populaires de la commune. Le principe : des animateurs et animatrices, munis d'une caisse de livres, attendent les enfants et leurs parents pour leur proposer des lectures. Une bonne occasion de feuilleter, de découvrir des albums, des romans, de voyager au travers des mots et des images.

**Deuxième niveau d'intervention :**  
**les actions destinées à affirmer**  
**le lien social et à favoriser la mixité**

Voici 15 ans que le projet "Bébé et bébé sourd bouquinent" invite les tout-petits à approcher les mots, le langage et l'écrit. Un

moment de rencontre, de partage entre enfants entendants et enfants sourds. Chaque histoire, traduite simultanément en langue des signes, offre aux enfants l'opportunité de ressentir et de découvrir de nouvelles émotions, d'explorer de nouveaux horizons et de sonder le monde de l'imaginaire. Ces séances, gratuites et ouvertes à tous, s'organisent le premier dimanche de chaque mois et sont prises en charge par des conteurs de l'APE-DAF (Association des parents d'enfants déficients auditifs francophones).

Les "Samedis en famille", autrefois "Curieux dimanches", rencontrent toujours beaucoup de succès. La découverte, la surprise, l'humour, la rencontre, l'ouverture, l'échange, le dialogue : l'ambiance de détente est privilégiée. Des spectacles intimes, des petits moments de convivialité, tout au long de la journée. La programmation fait la part belle aux cultures "d'ici et d'ailleurs", afin de toucher les familles issues de tous les milieux et de toutes les origines.

En exposant régulièrement les travaux d'ateliers de maisons de quartier, centres d'expression et de créativité, associations d'éducation permanente, etc., les bibliothèques de Schaerbeek offrent un lieu de diffusion assurément "public" et favorisent ainsi reconnaissance et rencontres sociales.

### Troisième niveau d'intervention : renforcer la participation au travers d'ateliers et de formations

Parmi les nombreux ateliers et formations proposés, certains s'adressent plus spécialement aux publics "en rupture" par rapport à la langue, à l'environnement, au numérique, à l'école :

- "Mots à mots, pas à pas" : module d'animations axées sur le développement des capacités langagières et sur la connaissance du monde des bibliothèques ;
- " À la découverte d'un quartier de Schaerbeek, passé et présent" : animation hors les murs ayant pour but une meilleure connaissance de la commune d'accueil ;
- "Ctrl+" : ces formations aux nouvelles technologies destinées aux personnes en décrochage numérique (en collaboration avec l'asbl Fobagra) se donnent dans nos EPN.

Avec le projet « Tutorat », la Bibliothèque Sésame propose un accompagnement pédagogique après les heures de cours, un service gratuit disponible sous de nombreuses formules... Le tutorat, ce ne sont pas des cours particuliers à proprement parler, mais bien un programme d'aide personnalisée aux études. Des demandes d'accompagnement toujours plus nombreuses, faisant de la bibliothèque un véritable pôle d'apprentissage interactif. Si le programme vise, avant tout, à favoriser la réussite scolaire, la "matière" est aussi "prétexte" à travailler sur la motivation des jeunes en situation d'échec scolaire. Un modèle positif qui mise sur la confiance entre l'étudiant et son tuteur (lui-même étudiant issu du supérieur). Ce modèle de "coaching par les pairs" atteint son objectif : certains étudiants ayant bénéficié de cet encadrement sont aujourd'hui devenus "tuteurs".

### Quatrième niveau d'intervention : les actions orientées vers l'expérimentation et l'exercice actif de la citoyenneté

Peut-on parler ici d'éducation permanente ? Il s'agit en tout cas de projets et de démarches à « visée » émancipatrice. Des actions qui, pour la plupart, se fondent sur les vécus et expériences de chacun et développent collectivement, par des démarches critiques et créatives, les prises de conscience nécessaires à l'émancipation.

Avec « Conte'S' de rêves », la bibliothèque Mille et une pages accueille des lectures vivantes pour les enfants de 0 à 2 ans. Les animations sont assurées par des femmes du CEDAS en apprentissage de la langue française, encadrées par une formatrice-conteuse professionnelle. L'objectif est de renforcer l'appropriation de la langue française, mais aussi de redonner confiance en elles-mêmes à ces dames : une estime de soi parfois perdue lors du parcours migratoire ou jamais totalement acquise pour diverses raisons (parcours scolaire, compétences langagières, destinée familiale...). Un autre aspect non négligeable consiste à offrir un espace d'échanges et de rencontres entre personnes de cultures et de générations différentes.

Depuis 2013, les « Ateliers Slam » du CEDAS trouvent à la bibliothèque un réceptacle parfait pour la partie « écriture ». Des jeunes de 15 à 21 ans viennent poser leurs textes sur les planches de scènes ouvertes. Le point de départ : une thématique qui les touche, leur histoire. À l'aide des dictionnaires et des livres, les jeunes découvrent les subtilités et la richesse des mots et, surtout, ce que la société en fait... Mais ce n'est pas tout : faire du slam, c'est aussi s'approprier un nouveau style d'expression. Pour accompagner et concrétiser davantage l'aventure, un livre (recueil des textes et photos) est édité avec le concours des bibliothèques.

Le projet « Les femmes racontent et se racontent » mêle étroitement l'approche artistique (la création), pédagogique (les ateliers) et le social (les participantes sont dans une situation de précarité ou d'éloignement par rapport à la lecture et à l'écriture). Nous accueillons depuis deux années des groupes d'adultes, FLE ou en alphabétisation de l'asbl Feza, pour un module de huit animations axées sur le développement des capacités langagières et sur la connaissance du monde des bibliothèques. Trois axes sont développés : lire, observer, décrire et comprendre l'environnement dans lequel les participantes vivent (découverte de Schaerbeek) ; laisser libre cours à l'expression et développer les capacités langagières via une approche non pédagogique ; guider dans les bibliothèques.



### Conclusion

La question de la discrimination positive, donc, de la sélectivité, oblige à établir des différences entre les publics : les usagers habituels, les bénéficiaires de la médiation sociale et ceux qui restent exclus... Globalement, d'un contexte et d'un territoire à l'autre, ces catégories sont constituées par un « accord implicite » entre le politique, les bibliothécaires, les associations, les publics....

À l'avenir, il est évident que la bibliothèque sera de plus en plus jugée en fonction de sa capacité à se mettre à la disposition de *tous* les

citoyens, a fortiori dans une commune multiculturelle telle que Schaerbeek. Cela implique des dispositifs plus ciblés et spécifiques et, selon moi, une remise en question importante du rôle des bibliothécaires. Sans pour autant se transformer en travailleurs sociaux, ils seront plus souvent amenés à aider les individus à développer leurs habiletés ainsi que leur capacité à utiliser leurs propres ressources et celles de la communauté. Ce faisant, ils devront se pencher non seulement sur des problèmes d'ordre individuel et personnel, mais aussi s'interroger sur des questions d'ordre social plus vastes, telles que la pauvreté, le chômage, l'intégration, la religion... » ●