

NOUS AVONS LU

DÉVELOPPER LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE, SOUS LA DIRECTION DE XAVIER GALAUP (PRESSES DE L'ENSSIB, 2012)

Le métier des personnels de médiathèques change depuis plusieurs années. Cet ouvrage propose une réflexion et des expériences liées à ce changement qui se manifeste par la nécessité de « servir », au-delà des visiteurs devenus moins nombreux, des publics distants. Par médiation documentaire numérique, il faut donc entendre une médiation grâce aux moyens de communication numériques. Et, plus précisément, une « capacité à lier information et communication ». Il s'ensuit donc une posture

1 ► « ... faire preuve d'une originalité dans le choix du point de vue. (...) C'est là que niche le réel talent de nombre de bibliothécaires, attentifs à surprendre pour mieux séduire. », <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/iii-se-former-et-accompagner-les-equipes/points-d-actu-une-voix-singuliere/les-objets-de-la-mediation> (2 ► Devenu en juillet 2016 « L'influx, le webzine qui agite les neurones » : <https://www.bm-lyon.fr/15-bibliotheques-et-un-bibliobus/a-propos-de-la-bibliotheque-municipale-de-lyon/actualite/article/l-influx> (remarquez la diversité des affichages : L'inf-lu-x, L-i-n-f-l-u-x, L'in-flux, etc.)

nouvelle pour les personnels de médiathèques car le moyen le plus adéquat pour toucher à distance est l'écriture. Cet ouvrage vise à faire le tour de la question de la médiation documentaire numérique, ce « Lu » sera essentiellement consacré à cette place prise par l'écriture pour des professionnels considérés jusqu'ici par leurs compétences pour rendre accessibles et conseiller des documents physiques, écrits, sonores ou visuels. La médiation documentaire est présentée comme « le cœur d'une stratégie d'assistance proactive de l'utilisateur » à qui l'on souhaite proposer des contenus en fonction de ses besoins supposés, mais qu'on souhaite surprendre aussi, l'efficacité n'étant pas liée à de seules actions de communication mais, d'une part, à la production de contenus qui ne sont pas des documents primaires, mais des synthèses ou des sélections (« la médiation documentaire est un processus qui met en scène les savoirs, en permet le partage et favorise la construction des connaissances par l'utilisateur. ») et, d'autre part, à l'adoption de points de vue¹, au développement d'« une personnalité capable d'attirer l'attention ». La posture qui est

citée régulièrement est celle d'une nécessaire éditorialisation, l'idée première étant d'éviter la compilation (« il faut dégager ce qui, dans la contemporanéité d'une actualité, donne de l'épaisseur et de la signification »), la seconde étant de ne pas seulement être présent sur le web mais de concerner un public large, il s'agit de lier « la bibliothèque de briques » [devenue typique du web] et « la bibliothèque de clics » [fonctionnement des usagers] et, même, de créer un service : « *Points d'actu !² a été posé en service inscrit dans l'espace de circulation du Web, et non comme un pseudopode numérique d'une BmL [NDLR : bibliothèque municipale de Lyon] contrainte par ses ressources et son accessibilité* ». On est vigilant aussi sur la manière de favoriser la compréhension et l'appropriation des contenus. L'objectif est de « répondre à des besoins d'information à la fois éphémères et durables » (pôle universitaire Léonard de Vinci), en rassemblant « des contenus informationnels éparpillés sur les réseaux, en les organisant en fonction des besoins des utilisateurs, étudiants, enseignants ou entreprises ». Le bibliothécaire médiateur sélectionne et scénarise des liens.

Les médiathèques ont donc entrepris de proposer des contenus enrichis et donc de penser de véritables architectures de sites et canevas de pages (un « billet » - écrit mûrement réfléchi - explicite chacun d'eux !) incluant plusieurs sources, dont leur catalogue, mais surtout des productions élaborées, au sein du site

de la structure ou d'un blog spécifique, il est souvent question de web magazines. Ces écrits prennent de multiples formes. La médiathèque intercommunale Ouest-Provence présente trois formes d'affichage sur son site, ainsi qualifiées dans l'ouvrage : info-documentaire (écriture de type journalistique ou marketing), prescriptive (écriture de recommandation, documentée et critique), didactique (« *Pour que cette information devienne connaissance, il faut la compléter par du contenu (primaire et secondaire), la structurer, la mettre en perspective et en relation, la travailler « en creux », la questionner et la prolonger* »). Ainsi, sur la page <http://www.mediathequeouestprovence.fr/> on remarque des informations brèves, mais aussi, les entrées « Nos conseils », « Nos dossiers » et les « webzooms » - réalisés en deux semaines en réponse à la demande des usagers (la dimension interactive des échanges est recherchée). Chacune de ces configurations affiche le résultat d'un travail de recherche et de traitement documentaire conséquent qui laisse à l'utilisateur l'initiative des choix de consultation, tout en l'aidant à clarifier une question. Des tutoriels sont également créés afin d'aider l'utilisateur tant dans sa navigation sur le web que dans la maîtrise de nouveaux outils. Deux contributrices soulignent que ces pages « *mettent au jour des constructions*

humaines qui interviennent à différents stades, s'opposant ainsi à une perception de stabilité des objets porteurs d'information ». Oser, expérimenter, être curieux et volontaire, en se basant sur la « *théorie du crapaud fon*³, dont l'esprit d'innovation et d'exploration permet de découvrir de nouveaux territoires ».

Pour être efficaces, les médiathèques qui se lancent dans cette aventure de l'écriture insistent sur une nécessaire formation d'équipe : il semble judicieux d'impliquer un maximum de personnels de bibliothèque et de ne pas réserver l'implication dans l'écriture à quelques-uns. Les établissements se dotent d'un cahier des charges, d'un « cadre rédactionnel », d'une « charte des rédacteurs »⁴. Voici des points de réflexion relevés : « *Un billet = une idée ? Préciser le contenu de la ressource, qu'il faut rendre attractif, mais également le public auquel elle s'adresse. Ne pas dépasser les 200 mots par billet, faire une série de billets en déclinant un même thème, on étale dans le temps la publication, ce qui permet de gagner des lecteurs ; on insiste d'un billet à l'autre sur une information importante en la répétant* ». On s'intéresse à la tonalité de l'écrit, y compris pour les titres : « *le ton adopté sur un blog est plus léger et plus direct que sur une publication papier, effet « réseaux sociaux » oblige* Mais le ton doit aussi être adapté au public que l'on vise : adolescents, familles, étudiants, enseignants ». Le tout doit bien sûr tenir

compte des spécificités de la lecture en ligne, il faut jouer sur les habitudes de navigation et d'illustration, tout en structurant les textes un peu longs (« *chapeau, sommaire et ancres de chapitrage, documents joints, etc.* »). L'organisation dans le temps est favorisée par le nombre de contributeurs (par exemple à la médiathèque de Quimperlé⁵ les 9 agents contribuent) « *au blog des blogs en fonction des activités et des envies de chacun* ». En outre, on veille à la dynamique permanente des pages : « *chaque agent doit rédiger avant ses congés d'été au moins trois coups de cœur. Leur publication est ensuite différée et planifiée au moment de l'enregistrement afin qu'un nouveau coup de cœur apparaisse sur le blog tous les trois à quatre jours* ». Parmi les critères d'évaluation à l'interne, sont proposés notamment le « *nombre de critiques ou de textes proposés à la publication, la variété des sujets et des contenus concernés (seulement la littérature ou plus large), et si cela fait partie des objectifs, la longueur des textes produits* » mais aussi « *l'intensité avec laquelle [sont promues] ces actions auprès des lecteurs* ». En ce qui concerne l'évaluation des consultations et de leurs effets, les professionnels se dotent d'outils⁶ mais restent modestes et lucides : « *c'est l'évolution de la fréquentation des sites et des pages qui comptent plus que le chiffre brut qui risque de ne pas être très important dans un premier temps* ». Et chaque moment d'évaluation est considéré comme une

étape pour la suite, l'essentiel étant la pérennisation de l'action.

Bien sûr, les bibliothécaires s'appuient sur leurs compétences premières, citant leurs sources, respectant le droit d'auteurs, etc. Et cette nouvelle posture professionnelle n'élimine pas les formes de médiation antérieures, au sein même des médiathèques par exemple, mais, elle s'appuie sur de nouvelles compétences rédactionnelles et techniques. Cette nouvelle mission suppose une formation continue et une intégration à la charge de travail quotidienne et aux fiches de poste.

« *Les bibliothécaires ont jusqu'à présent traité des collections. Avec le numérique, ils doivent maintenant plonger dans les contenus.* », écrivait Bertrand Calenge⁷. Et cela ne passe pas par la seule lecture, mais par l'écriture ! Ils « *mettent à l'épreuve leur talent d'écriture, et plus encore leur capacité à intéresser* ». Comme les journalistes dont l'exercice du métier est lui aussi transformé, ils sont amenés à mettre en forme et promouvoir une information disponible. Ceux que l'on pensait essentiellement « lec-

(3) <https://labibapprovoisee.wordpress.com/2009/03/17/la-theorie-du-crapaud-fou-appliquee-aux-bibliotheques/>

(4) <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/iii-se-former-et-accompagner-les-equipes/comment-lancer-et-faire-fonctionner-un-blog-de-bibliotheque-qu-1>

(5) <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/iv-interagir-en-ligne-produire-des-contenus-partager/les-coups-de-coeur-20-de-la-mediathèque-de-quimperle>

(6) <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/ii-construire-son-projet-de-mediation-numerique-documentaire/elements-pour-une-évaluation-de-la-médiati-2> (7) Conservateur de bibliothèque, directeur des études de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib) en 2012, décédé en janvier 2016.

teurs » deviennent de manière indispensable « rédacteurs ». Cette place nouvelle pour une profession, cette fonction de l'écriture qui s'impose au sein même du web, montrent, s'il en était encore besoin, le rôle pivot de l'écrit et combien tous les efforts doivent se concentrer sur le développement de la capacité de tous à le maîtriser dans toutes ces facettes et notamment la production !

À noter que cet ouvrage disponible sur papier l'est également en ligne, ce qui permet une activation des liens immédiate mais aussi des enregistrements de repères par prélèvements ou signets : <http://mediationdoc.enssib.fr/>

● Annie JANICOT