

La médiation: vers de nouvelles opportunités pour les métiers de l'information documentaire

Une des formes prises par la communication envers le public dans les services d'archives, de bibliothèque ou de documentation (ABD) ainsi que dans les musées est la forme de la médiation, concept qui tend à se développer et qui s'adapte parfaitement à leur situation actuelle; certains services de bibliothèques n'hésitent pas à proposer des postes de médiateur qu'ils soient culturels ou numériques, ils seront sans doute suivis par les services de documentation et d'archives. Des formations se mettent en place.

La médiation, une des formes de la communication envers le public

Une des origines du concept de médiation (ou d'intermédiation) est le développement des technologies de l'information qui permettent d'orienter différemment les services et prestations. Les domaines d'intervention des professionnels de l'information se sont considérablement élargis: formation des utilisateurs aux outils informatiques (interrogation de catalogues en ligne, de bases de données, de moteurs de recherche, ...), assistance (à l'utilisation du ou des service[s] proposé[s]), conception de nouveaux produits d'information, application de techniques de marketing, veille informationnelle ...

La médiation s'amplifie avec l'offre d'une organisation thématique des collections faite par certaines institutions^{Voir le dossier du Bulletin des bibliothèques de France intitulé «Les topographies du savoir», t. 46, n° 1, 2001, [en ligne], [consulté le 15 octobre 2011], adresse: <http://bbf.enssib.fr/>:} autour d'un pôle thématique sont réunis plusieurs supports d'information (ouvrages, périodiques, audiovisuels, banques de données, ...). L'accès à l'information ne se fait plus selon le support lui-même (la salle de référence, la salle des périodiques, l'espace multimédia, ...), mais autour d'un thème particulier, à l'exemple de la Bibliothèque municipale de Lyon (BmL), qui a organisé ses collections de cette manière ou de la Bibliothèque nationale à Berne. Le recours à un spécialiste du thème, à un expert renforce l'offre de service. Chaque pôle thématique peut comporter un bureau de référence spécialisé.

Un autre type de médiation est la proposition faite, dans des secteurs variés, de prestations d'aide personnalisée à la recherche, avec l'assistance d'un professionnel. Dans certains pays d'Europe ou aux Etats-Unis, cette prestation s'intitule «Book a Librarian» donnant la possibilité à un utilisateur qui le souhaite de «réserver» les services d'un professionnel compétent¹. Cette orientation vers une individualisation des prestations est certainement une voie d'avenir pour les professions de l'information, elle correspond également aux évolutions actuelles de la société, avec des offres de produits et de services de plus en plus personnalisées.

En parallèle aux fonctions traditionnelles, la fonction de médiation vers de nouvelles prestations d'information entraîne l'acquisition de compétences et de savoirs supplémentaires: technicité, expertise, pédagogie, communication.

Selon J.-C. Brochard¹In Bibliothèque publique, 2008, [blog en ligne], [consulté le 15 octobre 2011], adresse: <http://bibliothequepublic.blogspot.com/search/label/formation>, auteur du blog Bibliothèque publique, «le constat n'est plus à faire, les bibliothèques étant de moins en moins un passage obligé pour accéder à la formation, elles doivent développer leurs activités de médiation dans l'accès à l'information et élaborer de nouvelles offres de services si elles veulent continuer à être utiles à leurs usagers. Les bibliothécaires sont par définition des spécialistes de la gestion et de la recherche d'information. Il me semble qu'ils ont tout intérêt à continuer à développer ces compétences, en ayant constamment à l'esprit qu'il leur appartient de transmettre au public, qui est de plus en plus amené à utiliser par lui-même des outils complexes de recherche d'information, des connaissances utiles et adaptées à ses besoins sur les moyens qui sont à sa disposition pour trouver et gérer de l'information».

La notion de médiation induit un aspect humain important, mais également un aspect relationnel fort avec une mise en relation entre une demande (celle du public) et une offre (par un professionnel): il s'agit donc d'une relation de service. Elle comporte, enfin, un aspect professionnel: comportement, attitude et réponse apportée à un besoin d'information.

La médiation concerne:

- tous les métiers de l'accueil dans les services ABD: service de référence sur place ou en ligne, de renseignement, d'orientation...
- les responsables des formations au public: à la recherche d'information, sur le catalogue, sur Internet...
- les chargés de l'animation: pour l'accueil des publics scolaires, jeunes et autres publics...

Définir la (les) médiation(s)

La médiation est avant tout une mise en relation du public et des collections, elle se traduit par un transfert d'informations: renseignements, orientation, aide, recherche d'information et de documents, formation à l'information ... Il s'agit de la médiation d'information ou médiation documentaire – la plus «évidente». Il existe d'autres aspects:

- La médiation sociale, qui s'adresse à des publics différents issus par exemple de l'immigration ou de milieux défavorisés n'ayant pas accès aux livres ou à la culture. Il s'agit aussi de publics dit «empêchés» qui incluent les prisonniers, les malades, les personnes handicapées. Dans tous ces cas de figures, avec un travail en profondeur avec les associations locales, les services d'archives, bibliothèque, ou de documentation peu- vent apporter des réponses avec la mise en place de collections, de services et d'animations adaptés. La médiation sociale montre à l'évidence qu'il s'agit d'un des rares endroits dans la cité où se construit le lien social².
- La médiation culturelle qui s'applique à la politique culturelle en lien avec celle de la ville, de l'université, du canton, du pays ... Elle permet l'organisation d'expositions, vernissages, la venue d'artistes, d'écrivains, des conférences et débats, la mise en valeur de collections particulières, de fonds locaux ou patrimoniaux. Un rapprochement bibliothèque et musée est alors possible.
- La médiation numérique, qui amène au Web social, car la médiation numérique se développe depuis l'apparition du Web social. Frédéric Cavazza, spécialiste des médias sociaux, les définit ainsi: «Les médias sociaux désignent un ensemble de services permettant de développer des conversations et des interactions sociales sur Internet ou en situation de mobilité³[consulté le 15 octobre 2011], adresse: <http://www.mediassociaux.fr/2009/0/29/une-definition-des-medias-sociaux>».» La relation de service, qui se développe avec l'utilisateur en situation réelle, peut aussi être prise en compte de manière virtuelle: la médiation numérique prend en compte la dimension virtuelle des réseaux et facilite l'accès à l'information numérique.

Proposition d'une formation à la communication et à la médiation dans le cadre du Programme de Master ALIS des Universités de Berne et de Lausanne⁴

Les services d'information documentaire montrent un intérêt grandissant pour ces différentes médiations et, à raison, souhaitent renforcer les compétences de leurs équipes. C'est dans cet objectif que le Programme de Master ALIS des Universités de Berne et de Lausanne a réfléchi en 2011 à la mise en place de deux modules spécifiquement consacrés à la communication et à la médiation, thèmes généralement peu couverts par les formations continues en général. Ces modules débutent en janvier 2012 et présentent les caractéristiques suivantes:

- Ils se rapportent aux archives, aux bibliothèques et à la documentation.
- Ils considèrent les publics, les services, l'orientation-utilisateurs, la relation de service.
- Ils mettent en avant le contact avec l'utilisateur, son accueil, l'aide et l'orientation apportées et donc du «communicateur».

– Ils suggèrent la comparaison possible avec d'autres types de médiation, dont la médiation culturelle dans les musées.

Comment être un véritable «communicateur» et médiateur ABD? Il s'agit d'un véritable défi, que cette formation souhaite relever avec la connaissance approfondie des principes de commu-

nication dans ce domaine ainsi que la maîtrise des outils traditionnels et nouveaux: outils numériques et du Web 2.0. A la suite de la formation – dont il est possible de ne suivre qu'un des deux modules – le professionnel de l'information sera en mesure de:

- proposer à son institution et d'utiliser les outils de communication traditionnels et numériques
- maîtriser les techniques de présentation écrite et visuelle sur le Web
- analyser le contenu et la qualité de documents spécialisés, d'évaluer la fiabilité et la validité du contenu informationnel.

Pour les aspects pratiques, ces deux modules *Communication et information* et *Médiation d'information* sont offerts entre janvier 2012 et juin 2012. Ils sont composés de 80 leçons (chacun en 40 leçons soit 4 ECTS) en 4 sessions (2 pour la *Communication*, 2 pour la *Médiation d'information*) et se dérouleront en alternance soit du mercredi au samedi, soit du jeudi au samedi. Enseignements théoriques et pratiques, travaux de groupes et interactivité sont les composantes de ce programme, avec des intervenants de renom, reconnus dans leur spécialité. L'enseignement se déroulera à Berne et à Lausanne.

Module 1 Communication et information: Session 1: du mercredi 25 janvier au samedi 28 janvier 2012 Session 2: du jeudi 23 février au samedi 25 février 2012

Module 2 Médiation d'information:

Session 1: du mercredi 30 mai au samedi 2 juin 2012 Session 2: du jeudi 28 juin au samedi 30 juin 2012

Toutes les personnes ayant participé avec succès reçoivent une attestation équivalente à 4 ECTS pour chaque module.

Les intervenants prévus sont des experts suisses et internationaux reconnus venant d'Allemagne, de France et du Canada, représentant des institutions privées ou publiques reconnues et communicantes: la Bibliothèque nationale suisse, les Archives fédérales suisses, le CERN, les Archives de France, la Ville de Montréal, les Archives fédérales d'Allemagne, la Bibliothèque centrale de Berlin, etc.

Faire en sorte que les professionnels de l'information puissent acquérir les outils nécessaires à une communication et une médiation utile et efficace représente l'enjeu essentiel de cette formation.

1 Voir la Bodleian Library en Grande-Bretagne: <http://www.bodleian.ox.ac.uk/law/services/book-a-librarian>.

2 La Bibliothèque nationale de France a ouvert récemment un blog consacré à cette thématique: http://blog.bnf.fr/diversification_publics/.

3 Les médias sociaux [blog en ligne],

4 Voir: <http://www.archivistique.ch>.



Jean-Philippe Accart

Programme de Master ALIS, Université de Berne et de Lausanne

Résumé

Deutsch

Eine Form der Kommunikation von Archiven, Bibliotheken und Dokumentationseinrichtungen mit ihrem Publikum ist die Vermittlung. Mit der Entwicklung der Informationstechnologie wächst die Zahl der Aufgaben bei der Vermittlung, und auch im Zusammenhang mit einer thematischen Organisation der Sammlungsbestände (z.B. in der Bibliothèque municipale de Lyon oder in der Nationalbibliothek in Bern) erweitert sich die Vermittlungstätigkeit. Eine weitere Form der Vermittlung ist das Angebot einer personalisierten Hilfe bei der Recherchetätigkeit, wie es in einigen Ländern Europas oder in den USA in Bibliotheken unter dem Titel «Book a Librarian» existiert.

Die neuen Formen der Vermittlung verlangen von den Mitarbeitern zusätzliche Kompetenzen, z.B. in Pädagogik und Kommunikation, sowie vermehrtes Fachwissen. Die Vermittlung betrifft alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Empfang in der Bibliothek sowie alle für die Ausbildung des Publikums und die Betreuung bestimmter Gruppen verantwortlichen Mitarbeiter.

Vermittlung bedeutet in erster Linie, eine Beziehung zwischen Publikum und Sammlungen herzustellen. Daneben gibt es die Aspekte der sozialen, der kulturellen oder der digitalen Vermittlung. Da in den Informationseinrichtungen ein wachsendes Interesse an Fragen der Vermittlung und an einer entsprechenden Verbesserung der Kompetenzen ihrer Mitarbeiter zu konstatieren ist, bietet das Masterprogramm in Archiv-, Bibliotheks- und Informationswissenschaften der Universitäten Bern und Lausanne zwei neue Module an, die sich speziell der Kommunikation und der Vermittlung widmen.

Die Kurse, die insgesamt 80 Lektionen (2 x 40 Lektionen zu je 4 ECTS-Punkten) umfassen, finden zwischen Januar 2012 und Juni 2012 in Bern und Lausanne an folgenden Daten statt:

Modul 1 Kommunikation von Informationen: 25.–28.01.2012, 23.–25.02.2012

Modul 2 Vermittlung von Informationen: 30.05.–02.06.2012, 28.–30.06.2012