



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG SUISSE
UNIVERSITÄT FREIBURG SCHWEIZ



FORMATION CONTINUE
WEITERBILDUNGSSTELLE

Certificat en Gestion de Documentation et de Bibliothèque 2004-2005

Quel bibliothécaire-médiateur aujourd'hui... et demain ?

Marie-Thérèse Wenner et Corinne Reymond
La Tour-de-Peilz et Mézières/VD

Novembre 2005

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Jacqueline Monbaron, Département des Sciences de l'Éducation, Université de Fribourg, responsable scientifique du module 3 "Gestion du changement et de la qualité" et personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

Remerciements

Nous remercions :

- les intervenants du Certificat de formation continue en Gestion de Documentation et de Bibliothèque (CGDB) qui nous ont apporté de nouveaux éclairages passionnants sur notre profession,
- Mme Jacqueline Monbaron pour sa disponibilité et ses conseils avisés,
- nos interlocuteurs qui, en répondant à nos questions, ont bien voulu nous donner un reflet de leurs pratiques et de leur vision du bibliothécaire-médiateur,
- Mme Florence Muet pour sa documentation sur la médiation,
- l'Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques (EESP) qui a permis à M.-Th. Wenner de suivre la formation dans d'excellentes conditions et les collègues qui l'ont remplacée à la permanence pendant les journées de cours,
- Susy pour son soutien informatique,
- Ursula et Gary pour leur relecture et leur regard extérieur.

Résumé

Dans un monde professionnel en grande évolution, nous nous sommes interrogées sur nos identité et avenir professionnels. Une de nos missions fondamentales est le service à l'utilisateur qui implique relation et médiation. Nous avons souhaité en savoir davantage sur la médiation : en quoi consiste-t-elle ? comment a-t-elle évolué au cours de l'histoire ? dans quelle mesure est-elle constitutive de notre identité professionnelle ? La réflexion s'est ensuite portée sur l'avenir du bibliothécaire-médiateur et de son rôle dans nos environnements de bibliothèques hybrides. Analyse de la littérature, entretiens avec quatre personnalités romandes du monde bibliothéconomique, questionnement de nos réalités professionnelles et travail de groupe ont constitué les composantes de la démarche nous permettant d'élaborer ce travail de fin de formation.

Table des matières

1. Introduction générale	4
1.1. Introduction	4
1.2. Présentations personnelles.....	6
1.2.1. Place de la médiation à l'EESP, Lausanne, par M.-Th. Wenner, bibliothécaire	6
1.2.2. Place de la médiation au Collège International Brillantmont, Lausanne, par C. Reymond, bibliothécaire	7
2. Approche terminologique de la médiation	9
2.1. Définitions	9
2.2. Terminologie et bibliothéconomie	11
2.3. Compréhension et utilisation du terme "médiation" par nos interlocuteurs	14
2.4. Conclusion	15
3. Evolution du métier... ou petite histoire des bibliothèques et des bibliothécaires	16
3.1. Jusqu'au Moyen Age.....	16
3.2. XV-XVIIIe siècles	16
3.3. XIXe-XXe siècles	17
4. Médiation et identité professionnelle	19
4.1. Identité professionnelle des bibliothécaires.....	19
4.1.1. Quelques définitions	19
4.1.2. Statut de la bibliothéconomie	20
4.2. Médiation : fonction constitutive de l'identité du bibliothécaire ?	22
4.3. Conclusion	24
5. Avenir du bibliothécaire-médiateur	26
5.1. Compétences et formation des bibliothécaires	26
5.2. Médiation présenteielle, virtuelle	28
5.3. Formation des usagers	30
5.4. Conclusion	31
6. Conclusion générale	33
Bibliographie	34
Annexe 1: Liste des abréviations	38
Annexe 2: Entretiens	39
A 2.1. Liste des interlocuteurs.....	39
A 2.2. Lettre de sollicitation	40
A 2.3. Canevas d'entretien.....	41

1. Introduction générale

1.1. Introduction

Quel bibliothécaire-médiateur aujourd'hui et demain ? Avec le libre accès, le développement des TIC, a-t-on encore besoin de bibliothécaires ? La question n'est pas nouvelle et nous interpelle particulièrement quant à notre avenir professionnel. Il est vrai que les bibliothèques en self-service sans aucun personnel et entièrement automatisées sont à nos portes : par exemple, une bibliothèque à Singapour (Kimmeier, 2005). Faut-il y voir un modèle du futur pour l'Europe et la Suisse ?

A contrario, des voix s'élèvent pour dire que le bibliothécaire reste le chaînon indispensable entre les individus et la connaissance : sorte de Petit Poucet semant des cailloux afin que l'utilisateur trouve son chemin vers le savoir (Mincio, 2005). Les bibliothécaires seraient incontournables, d'après Mincio, pour chercher et trouver l'information. En effet, les bibliothèques, qu'elles soient matérielles, numériques ou hybrides, utilisent des outils (TIC) de plus en plus complexes.

Au cours de notre formation continue (CGDB), nous avons eu l'occasion et le privilège d'entendre des avis contrastés concernant le futur et les évolutions possibles de notre profession. Cela nous a incité à réfléchir sur notre profession dans sa mission essentielle qu'est la médiation.

Présentation du travail

Avec ce travail, nous tenterons de répondre à différentes questions :

- Qu'est-ce que la médiation ? Cette notion provient d'autres disciplines et domaines ; quel(s) sens et utilisation en bibliothéconomie ? Il nous a paru intéressant de faire un tour d'horizon des différentes approches de ce terme, qui sera traité au chapitre 2.
- La fonction de médiation a-t-elle changé ? Si oui en quoi ? Des éléments historiques viendront porter un éclairage sur cette question et constitueront le chapitre 3.
- La médiation est-elle une tâche, une compétence, ou une fonction constitutive de l'identité professionnelle du bibliothécaire, ou les trois à la fois ? Une réflexion sur l'identité et un petit détour épistémologique donneront des éléments de réponse au chapitre 4.
- Avec le développement des TIC, allons-nous devenir des gestionnaires, des spécialistes techniques de l'information ? La médiation est-elle encore nécessaire ? Nous faisons l'hypothèse que la médiation du bibliothécaire, présentiel plutôt que virtuel, restera primordiale dans nos environnements de bibliothèques hybrides. Nous développerons ce sujet au chapitre 5.

Motivations

Le service à l'utilisateur est une de nos préoccupations majeures. Nonobstant les nouvelles technologies, nous constatons que notre activité de médiateur reste

essentielle auprès de nos publics d'apprenants, enseignants, chercheurs ; nous souhaitons donc étudier et approfondir cette dimension de notre travail.

Objectifs

Il s'agit de mieux comprendre en quoi consiste la médiation, notre rôle de médiateur dans nos lieux professionnels, et répondre à des questions d'identité professionnelle dans un contexte en changement.

Limites

Dans le triangle usager-bibliothécaire-document, nous aurions souhaité développer davantage le rôle et la place de l'utilisateur. En effet, celui-ci vient à la bibliothèque avec déjà un certain nombre de compétences et de capacités cognitives. Il aurait été intéressant de nous plonger également dans son monde afin de savoir un peu mieux comment il fonctionne, en nous appuyant sur des auteurs tels que Dennecker, Morizio, Le Coadic, par exemple¹. Nous avons toutefois préféré nous focaliser sur le bibliothécaire et son identité, l'étude approfondie de l'utilisateur représentant un travail en soi.

Démarche méthodologique

Nous avons d'abord effectué de nombreuses recherches bibliographiques : monographies, articles de périodiques, internet. Dans une première approche, la médiation paraissait difficile à repérer de manière précise dans cette littérature bibliothéconomique abondante. Nous avons progressivement réussi à trouver une documentation à la fois mieux ciblée, mais cependant partielle, dont nous avons fait l'analyse.

Pour contrebalancer l'approche bibliographique, il nous a semblé important de rencontrer des personnes ayant une large vue d'ensemble de la profession. Nous avons conduit quatre entretiens avec Mmes J. Noeninger, directrice de la Bibliothèque Municipale de Lausanne (BML), I. de Kaenel, directrice de la Bibliothèque de la Faculté de Médecine, Lausanne (BDFM), MM. H. Villard, directeur de la Bibliothèque Cantonale et Universitaire, site de Dorigny/Lausanne (BCUD) et D. Aymonin, directeur de la Bibliothèque centrale de l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL). Ces entretiens n'ont bien évidemment aucune représentativité statistique, mais apportent un éclairage précieux à notre recherche.

Nous avons inclus dans notre réflexion nos réalités professionnelles, à savoir les bibliothèques du Collège International Brillantmont, Lausanne (C. Reymond) et de l'École d'Etudes sociales et pédagogiques, Lausanne (M.-Th. Wenner).

Enfin, notre choix s'est porté sur un travail à deux afin de bénéficier des échanges et du regard critique de l'autre, qui stimulent et enrichissent la réflexion.

Précisions terminologiques

Pour simplifier la lecture, nous utiliserons les termes de "bibliothécaire" (au masculin) pour parler des bibliothécaires-documentalistes et de "médiateur" pour

¹ Dennecker, C. (2002). Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB

Morizio, C. (2002). La recherche d'information. Paris : Nathan ; ADBS

Le Coadic, Y. (1997). Usages et usagers de l'information. Paris : Nathan ; ADBS

médiateur/trice ; "bibliothèque" désignera les bibliothèques, médiathèques et centres de documentation.

"Virtuel" sera utilisé pour "distanciel".

Nous utiliserons le terme "usager" pour qualifier les usagers, lecteurs, utilisateurs.

Malgré les anglicismes que représentent "back-office" et "front-office", nous emploierons ces termes qui nous paraissent plus clairs que "face-avant", "base-arrière" ou "service interne".

Le terme "information literacy" peut se traduire de différentes manières. Nous avons choisi l'expression "culture informationnelle".

Une liste des abréviations utilisées figure en Annexe 1.

1.2. Présentations personnelles

1.2.1. Place de la médiation à l'EESP, Lausanne, par M.-Th. Wenner, bibliothécaire

Dans cette présentation, j'évoquerai quelques aspects essentiels de la médiation qui concernent toute l'équipe de l'EESP, ainsi que d'autres facettes, qui sont plus particulièrement en relation avec mon activité.

L'EESP forme les étudiants aux professions d'assistant(e) social(e), éducateur(trice) spécialisé(e), animateur(trice) socio-culturel(le), ergothérapeute, éducateur(trice) de la petite enfance et maître socio-professionnel. Les quatre premières filières font partie de la HES depuis 2002 ; les deux dernières filières n'ont pas été acceptées par la HES, par conséquent l'EESP ne formera plus d'étudiants pour ces professions.

La mission principale des bibliothécaires est d'être à disposition des usagers : environ 700 étudiants, 100 enseignants, usagers de la Formation continue de l'EESP, et lecteurs extérieurs (en majorité des professionnels du travail social), soit au total environ 2'500 lecteurs inscrits. Avec une ouverture du prêt de 43 h par semaine, chaque bibliothécaire passe environ 35 % de son temps de travail au guichet du prêt. Le "front-office" représente donc une partie importante de l'activité de chacun(e). La médiation présenteielle au guichet implique les transactions de prêt (emprunt, retour, réservation, prolongation), l'accueil, l'orientation, l'information, les recherches documentaires simples. Le service à l'utilisateur est prioritaire : les heures d'ouverture de la bibliothèque doivent être couvertes (remplacements en cas d'absences). La relation avec l'utilisateur est privilégiée ; celui-ci s'adresse en priorité à la personne qui est au prêt, mais il peut aussi interpeller les autres bibliothécaires dont les bureaux restent le plus souvent ouverts. Afin d'assurer un maximum de cohérence, puisque cinq personnes se relaient au prêt, les pratiques sont discutées lors du colloque hebdomadaire.

En "back-office", ma responsabilité principale est de gérer le fonds des quelque 25'000 monographies : acquisitions (chemin du livre, de la proposition d'achat à la mise à disposition), désherbage, remplacement de livres abîmés, etc. L'utilisateur est symboliquement présent dans ces tâches : mise à disposition dans les meilleurs délais, choix des mots d'indexation en me mettant "à la place" de l'utilisateur qui fait sa recherche documentaire, par exemple. Les interactions avec les usagers me donnent des indications précieuses pour ajuster mes tâches de "back-office".

Un autre aspect important de la médiation à la bibliothèque de l'EESP est la formation de ses usagers. Depuis 1984 (date de mon arrivée à l'EESP), des formations ont progressivement été mises en place. Il a fallu quelques années pour convaincre l'ensemble des enseignants de leur utilité... qui finalement a été bien comprise. Tous les étudiants de première année passent à la bibliothèque pour une formation à l'utilisation des outils de la bibliothèque et des ressources électroniques, ceci dans le cadre du module "Outils de l'étudiant". En deuxième année, nous collaborons au module "Préparation au mémoire" avec des formations plus spécifiques, la troisième intervention des bibliothécaires portant sur des besoins plus individuels. Au niveau institutionnel, il s'agit donc d'être présent(e) pendant toute la durée des études. Dans ce cadre, je fais partie d'un groupe de travail qui élabore une réflexion sur l'organisation et l'adéquation de la formation méthodologique au cursus des étudiants. Nous pouvons constater que la formation des usagers prend une importance accrue, notamment avec les nouveaux développements des TIC ; notre réflexion, nos objectifs vont se porter sur l'acquisition de compétences informationnelles, étant donné que trier et évaluer l'information devient une nécessité incontournable.

Pour favoriser un meilleur service à l'utilisateur, une meilleure médiation, j'ai suivi une formation de formateurs d'adultes (FFA/FSEA 2003/2004) qui m'a permis de dynamiser mes cours : les étudiants semblent devenir de meilleurs apprenants, plus heureux, malgré les aspects rébarbatifs que représente pour eux une formation méthodologique !

Un autre aspect de la médiation dans le cadre de nos activités pédagogiques, est l'accompagnement, aux côtés d'un Directeur de mémoire, d'étudiants qui préparent leur mémoire de fin d'études.

Nous utilisons rarement les termes de "médiation", "médiateur" dans notre équipe. Nous privilégions plutôt l'expression "service au lecteur", par exemple, en plaçant l'utilisateur au centre de nos préoccupations et de notre travail.

1.2.2. Place de la médiation au Collège International Brillantmont, Lausanne, par C. Reymond, bibliothécaire

Brillantmont est un collège privé accueillant à la fois une centaine d'élèves internes et une cinquantaine d'externes, d'environ 35 nationalités différentes, encadrés par une trentaine de professeurs, eux aussi d'origines variées. Les étudiants, âgés de 13 à 18 ans, peuvent choisir entre quatre sections : études américaines, anglaises, langues ou dixième année suisse. L'école organise également des cours de langues en été.

Une première constatation s'impose : pour communiquer et se comprendre au mieux dans ce melting-pot, une langue de médiation se révèle absolument indispensable. Ce sera l'anglais, évidemment !

Le fonds de la bibliothèque en libre-accès, dont j'assume seule la responsabilité et les tâches, contient des livres, des périodiques, des vidéos, des CD-rom (au total environ 6700 entrées dans le catalogue, dans une dizaine de langues) et de la documentation sur des collèges et universités du monde entier. Beaucoup de sites internet en lien avec les études ou de culture générale sont indexés et atteignables en un seul "clic", ce qui fait qu'on pourrait parler de bibliothèque hybride.

L'orientation de la bibliothèque est clairement tournée vers l'utilisateur. Tout est fait pour que celui-ci trouve facilement ce qu'il cherche : plan des lieux, catalogue simplifié consultable sur l'intranet et sur le site web depuis les PC portables dont tous les élèves sont équipés, signalétique claire, et, bien sûr, une bibliothécaire à l'accueil prête à répondre à toutes les demandes. Une visite des lieux est organisée systématiquement pour tous les nouveaux étudiants ainsi qu'une formation à l'utilisation du catalogue.

Je peux constater que la médiation virtuelle par le catalogue ou l'intranet, bien que très facile d'accès, n'est pour ainsi dire pas utilisée par les élèves et les professeurs, surtout parmi les plus anciens et les plus âgés, et que moyennement par les professeurs les plus jeunes. La médiation présente de la bibliothécaire reste, et de très loin, la préférée. Je propose quelques hypothèses à ce sujet :

- est-ce par paresse, parce que c'est plus simple et rapide de me demander le renseignement, puisque je connais parfaitement le fonds ?
- est-ce par souci de ne pas trouver ou de se perdre dans le catalogue dont les utilisateurs n'ont pas compris le fonctionnement ?
- est-ce parce que les professeurs les plus âgés sont peu à l'aise en informatique ?
- ou est-ce simplement pour avoir un contact humain ?

Je pense que toutes ces raisons sont valables. Dans ce contexte, les machines n'arrivent heureusement pas encore, et tant mieux, à concurrencer totalement les compétences du professionnel de l'information et sa chaleur humaine !

La plupart des élèves manquent totalement d'expérience dans la recherche documentaire classique (certains même n'avaient jamais auparavant franchi le seuil d'une bibliothèque). Par contre, la majorité est très à son aise dans l'utilisation d'internet : utilisation des moteurs de recherche, annuaires, "chat" et courriel sont d'un emploi quotidien. Les recherches de documentation demandées par les professeurs se font essentiellement par ce biais-là, en excluant bien souvent les monographies et les périodiques existants. Ce phénomène, affublé du néologisme "googélisation", prend énormément d'ampleur : c'est si commode, on a l'illusion de trouver tous les renseignements désirés et on peut copier-coller sans trop réfléchir ! Les élèves reçoivent par ce moyen des centaines de réponses à leurs questions mais n'ayant jamais appris à trier dans cette masse et manquant d'esprit critique, ils les mettent toutes sur pied d'égalité. Mon rôle de bibliothécaire-médiatrice s'est donc logiquement concentré sur la formation des jeunes intéressés aux compétences informationnelles : sur internet, vocabulaire de formulation des demandes, connaissance des noms de domaines, pertinence et date de mise à jour des sites, recoupement des informations, éthique et signalement des emprunts dans leurs exposés ; dans la bibliothèque, réexplication du fonctionnement du catalogue, recherche dans les index ou les tables des matières.

La médiation en relation avec les professeurs qui, tous universitaires, ont l'habitude de faire des recherches documentaires, se situe sur un autre plan. Certains, par simple manque de temps pour chercher eux-mêmes, me demandent une bibliographie sur un thème précis, d'autres, très peu habitués à l'informatique, me prient de chercher à leur place sur internet. La reformulation joue alors un rôle important dans l'optique de préciser et cerner la demande, surtout lorsque l'anglais n'est la langue maternelle ni de l'un, ni de l'autre.

Je dirais en conclusion que la médiation présenteielle est à la base de mon travail dans cette bibliothèque. Elle passe par des compétences professionnelles complémentaires à celles du corps enseignant, par des réponses pertinentes à toutes les demandes, par les liens chaleureux tissés avec des élèves ayant le mal du pays et des professeurs expatriés, par l'accueil des externes, qui ne viennent chercher qu'une place de travail dans un endroit calme, par les conseils sur le bon usage du français ou même la relecture des devoirs.

2. Approche terminologique de la médiation

Pour mieux comprendre ce qu'est la médiation, nous allons faire une incursion dans d'autres disciplines, domaines et thématiques ainsi qu'une exploration de termes voisins de celui de médiation. Nous effectuerons ensuite une mise en perspective avec une approche et des pratiques bibliothéconomiques et nous terminerons ce chapitre avec des échos de nos entretiens.

2.1. Définitions

Médiation et médiateur

Les définitions de ces deux termes évoquent toutes la notion d'être intermédiaire, de processus indirect, de troisième terme, de position médiane, dans une situation où il y a division, conflit, avec un but de conciliation.

- Dans le Petit Robert (2003 p. 1596), du bas latin *mediatio*, de *mediare*. "Entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des partis. Procédure de conciliation internationale organisée". En didactique : "Le fait de servir d'intermédiaire ; ce qui sert d'intermédiaire". En philosophie : "Processus créateur par lequel on passe d'un terme initial à un terme final".
- Selon Thinès & Lempereur (1984, p. 580), en philosophie : "Du latin *medius* qui veut dire "situé au milieu. Qui est en relation avec autre chose par le moyen ou l'intermédiaire d'un troisième terme et non directement".
- Selon Akoun & Ansart (1999, p. 332), en sociologie : "Entreprise destinée à créer des rapports entre des personnes, des acteurs sociaux."
- Dans Alland & Rials (2003, p.1009-1012), en droit : le terme de médiation est polysémique. Il vient de *med* qui " [...] indique la notion de mesure, au sens de modération. Cette racine se retrouve en latin (*medeor* = guérir, qui a donné médecin, remède, médicament) et en grec (*médomai* = prendre soin de, et *mêdomai* = méditer, réfléchir, inventer) et a donné les termes qui évoquent l'idée du milieu." Selon ces auteurs, le médiateur est l'intermédiaire ; la médiation est une solution peu onéreuse et rapide qui permet non seulement de régler un certain nombre de litiges, mais aussi de mettre fin à une situation conflictuelle, en prenant en compte les éléments affectifs, psychologiques.
- Dans Guillien & Vincent (1985, p. 286) le terme de médiation est utilisé dans le droit international public et en droit du travail ; les auteurs renvoient le lecteur aux termes de conciliation, arbitrage, ombudsman. En droit constitutionnel et administratif, le médiateur est " [...] une personnalité indépendante, chargée [...] de

simplifier et d'humaniser la protection et la défense des administrés, sans se substituer aux tribunaux".

- Dans Bellenger & Pigallet (1996, p. 186), dans le domaine de la formation et du développement personnel : "Méthode permettant de faire repérer à un acteur ses ressources ; en formation, d'accéder à son savoir et souvent à son projet". Ces auteurs voient dans le médiateur un rôle d'arbitre.
- Selon Dortier (2004, p. 541-542), en sciences humaines, les médiateurs sont apparus dans les années 80. Ils interviennent dans des affaires, des conflits de famille, de voisinage, de commerce, de conflits sociaux, et même à l'échelle internationale. Leur rôle est de faire dialoguer les parties en présence pour résoudre les conflits. "Son rôle est de faciliter le dialogue entre les parties, de réduire les tensions, de formuler des solutions possibles".
- Selon Thinès & Lempereur (1984, p. 580) en psychologie : "Processus de médiation" (anglais go-between), technique visant à amener des changements dans un pattern d'interactions d'une famille. En pédagogie, on parle de "médiateurs pédagogiques", à savoir : "Différentes techniques, principalement audio-visuelles mais aussi recourant à l'ordinateur, utilisées dans la transmission du savoir ou du savoir-faire aux élèves (...). Certains y ont vu des substituts possibles du maître, lui-même médiateur entre la société et les élèves. Leurs limites obligent toutefois à les considérer comme de simples auxiliaires de l'action du maître."
- Dans Cacaly et al. (2004, p.148-149), dans le domaine de l'information : "Action de s'entremettre pour produire un accord ou réguler une situation. La question de la médiation est au cœur de la société de l'information et de la communication. Tout concourt à la remise en cause des intermédiations traditionnelles (les possibilités techniques, l'évolution des mentalités, le désir des usagers-consommateurs...) et à la recherche d'un contact direct entre producteurs et consommateurs tandis que se développe progressivement le souhait de formes nouvelles de médiation ou d'intermédiation (soit technique soit humaine) fondées sur l'animation et l'assistance plutôt que sur l'autorité et l'obligation. En information-documentation, l'intermédiation des professionnels (documentalistes, bibliothécaires) est elle aussi battue en brèche par les possibilités offertes aux usagers d'accéder directement aux sources d'information. C'est à ces professionnels de démontrer la valeur ajoutée de leur apport, soit en amont dans l'élaboration des systèmes d'information, soit en aval pour aider les usagers."

Intermédiation

Notons l'usage du terme "intermédiation" dans la définition ci-dessus. Ce terme vient du domaine de la finance.

- Petit Robert (2003, p. 1389) : "Fonction qui consiste à recueillir des ressources et à mettre des fonds à disposition de tiers". A l'opposé, le terme désintermédiation (p. 716) signifie : "Diminution du rôle des intermédiaires au profit des transactions directes entre clients et fournisseurs, entre investisseurs et débiteurs".
- Pour Espaignet & Fofana & Laurenceau (2003), le terme désintermédiation serait utilisé pour désigner une des conséquences de la mondialisation de l'économie.

Tutorat et tuteur

- Pour Guillien & Vincent (1985, p. 441), en droit civil, le tuteur est une "personne chargée de représenter un mineur ou un majeur placé sous le régime de la tutelle".
- Arénilla et al (1996, p. 267-268), en pédagogie, définissent le tutorat comme une "[...] organisation des aides apportées à un sujet en formation [...] guidance incluant, outre le suivi scolaire, des préoccupations d'éducation, de formation et de préparation à la vie adulte". Dans les structures de tutorat, le tuteur est un conseiller autre que le professeur principal ; il aide l'élève à résoudre les difficultés, assure un suivi.
- Pour Champy & Etévé (1994, p. 1012-1015), en éducation et formation, le tutorat est un terme utilisé dans le cadre scolaire, dès le XVIIIe siècle. Les auteurs définissent le tuteur comme "un adulte [...] qui a la charge, conformément à la loi, de prendre soin de la personne et des biens d'un mineur ou d'un interdit." Il y aurait donc une "[...] relation inégale entre une personne adulte, socialement reconnue pour ses compétences, et une autre personne nécessitant un étayage, une aide".
- Bellenger & Pigallet (1996, p. 311), en formation : "Apprentissage très individualisé avec un professionnel compétent se centrant sur le transfert de ses propres compétences". Le tuteur est un salarié de l'entreprise qui assure le suivi du stagiaire et qui a une double fonction de facilitateur et de conseil.

Coaching et coach

- Pour le Petit Robert (2003, p. 459), coaching signifie : "Entraînement (d'un sportif, d'une équipe). Démarche d'accompagnement personnalisé (d'un dirigeant, d'une équipe) visant à atteindre le meilleur niveau de réussite professionnelle et d'épanouissement". Coach : "Personne chargée de l'entraînement d'une équipe, d'un sportif".
- Pour Bellenger & Pigallet (1996, p. 60), dans le domaine de la formation : "Action de conseil individuel, d'accompagnement de collaborateurs, quel que soit le domaine d'activité professionnelle, qui vise à les aider à se développer."
- Pour Lenhardt (2002, p. 48) : "Le coaching est à la fois une aide et une co-construction offerte à une personne (ou une équipe) à travers une intervention ponctuelle ou, le plus souvent, un accompagnement vécu dans la durée [...]. Le coaching réside dans ce processus d'aide et de co-construction paradoxal, proche du processus éducatif fondamental : aider l'autre à se débrouiller seul".
- Whitmore (2001 p. 14-19) insiste sur le type de relation qui s'instaure entre les partenaires; il s'agit d'aider l'autre à apprendre et fait référence à la maïeutique de Socrate. Pour lui, le mentoring (transmission à un "apprenti" pour l'acquisition de compétences) est une forme de coaching également.

2.2. Terminologie et bibliothéconomie

Quels liens pouvons-nous établir entre ces différentes notions, appartenant à des domaines divers, et la bibliothéconomie ? En partant des définitions ci-dessus, nous allons relever un certain nombre d'éléments qu'il nous semble possible de transférer dans notre domaine.

Médiation et médiateur

La médiation, comme processus indirect (intermédiaire), est un processus créateur. Il est possible en effet d'observer un changement dans une situation où deux parties sont en présence : l'utilisateur vient avec une demande, la médiation du bibliothécaire permet de répondre à cette demande, et le résultat du processus (une nouvelle information, un nouveau savoir), apporte quelque chose de nouveau à l'utilisateur.

La médiation crée des rapports entre les personnes. Le bibliothécaire est un acteur majeur de la vie intellectuelle, de la transmission de la connaissance et de l'information ; dans ce sens-là on peut le considérer comme élément central dans le triangle apprenant-formateur-savoir.

Des aspects moins connus, tels que le soin élargissent le sens du terme. Dans la mission de service qui est la nôtre, nous prenons "soin" de l'utilisateur, en tenant compte, également, d'éléments psychologiques. Dans la relation, nous avons aussi parfois la possibilité de faire prendre conscience à l'utilisateur des ressources qui sont déjà présentes chez lui (et qu'il sous-estime parfois), en agissant comme un révélateur.

Peut-on évoquer le terme de conflit dans notre situation professionnelle ? Il serait possible de considérer le bibliothécaire-médiateur comme un intermédiaire qui pourrait apporter son aide de manière à réduire des tensions d'ordre cognitif chez un utilisateur à la recherche d'information. L'information permettrait de "résoudre un conflit". Le processus relationnel pourrait être mis en relation avec la médiation des conflits : écoute active de l'autre, empathie, (re)formulations etc. Par contre, les notions provenant du droit telles qu'arbitrage, ombudsman nous semblent peu adéquates ; nous attribuer un rôle d'arbitre serait nous donner trop de pouvoir.

Pour ce qui est des "médiateurs pédagogiques", nous pouvons trouver une certaine proximité avec la pédagogie. En effet, nous utilisons et mettons aussi des outils et techniques, notamment informatiques, à disposition. Jusqu'où cet usage peut-il aller ? Certains pensent que l'ordinateur va se substituer au bibliothécaire, d'autres que les TIC resteront des auxiliaires du bibliothécaire. Dans cette optique, le e-learning pose, entre autres, la question du rôle de l'enseignant dans l'apprentissage. Dans le cadre du projet CALIS², les résultats semblent avoir été peu concluants, les utilisateurs privilégiant toujours la relation humaine à la machine pour leur apprentissage (entretien Villard, 2005).

Le domaine de l'information apporte une proximité certaine avec la bibliothéconomie et pose la question, centrale, de notre rôle de médiateur : le bibliothécaire-médiateur est-il encore utile si le consommateur a des accès directs aux sources de l'information, et s'il a une relation directe avec le producteur ? La mise en évidence de la valeur ajoutée de notre travail semble essentielle pour légitimer notre utilité professionnelle.

Dans la littérature bibliothéconomique, une autre approche de la médiation et du médiateur est donnée par Garden (1996) : en France, la médiation est en relation avec la politique culturelle visant à l'intégration des individus, des publics éloignés de la lecture. Dans ce contexte, les médiateurs sont des jeunes issus de quartiers défavorisés, parfois d'anciens chômeurs, ayant le goût du livre et qui reçoivent une formation au livre. Leur rôle est de favoriser le développement de la lecture,

² CALIS : Computer-assisted learning for information searching, didacticiel d'apprentissage d'une méthodologie de recherche documentaire, développée dans le cadre du campus virtuel suisse

d'accompagner les publics en difficulté, d'animer des bibliothèques de rue ; ils ont une fonction de relais entre la bibliothèque et la population. Il s'agirait ici d'un métier proche de l'animation. On parle alors de médiateur du livre.

Intermédiation

L'utilisation de termes provenant de l'économie et de la finance pour parler de médiation n'est pas anodine ; elle semble adaptée à l'évolution de la société et de l'économie : ne parle-t-on pas d'offre, de demande et de client dans notre domaine également ?

Tutorat et tuteur

Comme dans la médiation, nous retrouvons dans le tutorat les dimensions d'accompagnement, de soin, de guidance. La qualification de "facilitateur" conviendrait bien, également, au bibliothécaire qui facilite la démarche de l'utilisateur que ce soit en amont ou en aval du système d'information. Par contre il s'agit d'être prudent au niveau du conseil dans sa dimension normative ; "conseil" par exemple pour des questions de méthodes de travail, de rédaction de bibliographie, certes, mais non au niveau de contenus dans lesquels l'utilisateur reste seul maître.

Le tuteur (comme le médiateur au sens juridique) est une personne indépendante ; nous le sommes également dans le sens où nous ne sommes pas des enseignants à part entière.

Relevons aussi une certaine inégalité dans la relation entre le bibliothécaire "qui sait" et l'utilisateur ; mais ne sous-estimons pas le savoir de l'utilisateur et considérons-le comme un partenaire de la production de service (voir ci-dessous).

Coaching et coach

Notons la dimension d'entraînement : en effet, l'utilisateur de la bibliothèque, accompagné par le bibliothécaire, doit lui aussi s'entraîner, à l'utilisation d'outils, par exemple.

Deux aspects nous semblent essentiels dans la médiation : l'accompagnement et le processus de co-construction, co-production de service (que l'on pourrait appeler servuction dans une optique marketing). Dans ce sens, nous pouvons nous considérer comme des coaches.

Le rôle de coach dans sa dimension "apprendre à apprendre" nous concerne, par exemple dans une optique de formation des usagers. La formation à la culture informationnelle ("information literacy"), par exemple, va bien au-delà des formations traditionnelles à l'utilisation des outils de la bibliothèque ; elle consiste, pour l'utilisateur, à acquérir des compétences pour trier et évaluer l'information, compétence transversale nécessaire à chacun dans le monde de l'information, surabondante. Il est également question d'aide au développement de la personne. Relevons le paradoxe qui consiste à aider l'autre pour qu'il devienne autonome au risque de travailler à l'inutilité future du bibliothécaire (paradoxe sur lequel nous reviendrons au chapitre 4).

2.3. Compréhension et utilisation du terme "médiation" par nos interlocuteurs

Après un survol de la littérature, nous avons souhaité savoir comment nos interlocuteurs, directeurs(trices) de bibliothèques comprennent et utilisent cette notion dans leur institution.

A la BML (entretien Noeninger, 2005), le terme "médiation" n'est pas utilisé ; par contre les termes "conseil en lecture", "renseignement" sont largement employés. Des bibliothécaires circulent dans le libre-accès et donnent des conseils : il s'agit d'aller au-devant des usagers, pour les aider à consulter le catalogue, par exemple. La médiation présente est primordiale, au cœur du travail des bibliothécaires qui sont à disposition pour accueillir le public. Seul un grand bac contenant des livres non triés, non classés (livres dits "en stabulation libre"), ne nécessite aucune médiation. La médiation virtuelle existe par le site web, très largement consulté. Des brochures et des dépliants explicatifs de la bibliothèque viennent compléter cette médiation. Les employés sont conscients de leur rôle de médiateur : ils ont en effet un retour direct de leur travail par les usagers, rôle essentiel, mais pas nécessairement "naturel". Ce rôle est souligné par la Direction.

A la BCUD (entretien Villard, 2005), les termes "médiateur" et "médiation" ne sont utilisés ni oralement (par exemple au service d'accueil, dans les formations aux usagers, ou entre professionnels), ni dans les écrits (charte, documents internes). Dans le "Livre blanc" ³ de la BCU de 1992, les bibliothécaires sont nommés "Régisseurs de l'information", relais entre documents et usagers. Les bibliothécaires sont très conscients de leur rôle d'intermédiaire, autant en "back-office" qu'en "front-office" (service de référence et accueil). L'interactivité entre les bibliothécaires, responsables de service et les usagers est importante. Le terme de désintermédiation est utilisé parfois en parlant de Google : il s'agit d'une illusion, Google s'étant en effet appuyé sur des documentalistes et des bibliothécaires pour trier les documents au préalable. La présence du bibliothécaire est essentielle ; en effet même les étudiants familiarisés avec les ordinateurs préfèrent le présentiel au virtuel. Pour exemple : les bornes automatiques de prêt en self-service (BCUD) représentent 35 % des prêts ; les tentatives pour promouvoir ce type de prêt (pour décharger les bibliothécaires) ne réussissent pas à faire augmenter cette pratique, la majorité des usagers préférant la relation avec le bibliothécaire.

A la Bibliothèque centrale de l'EPFL (entretien Aymonin, 2005), le terme "médiation" est parfois utilisé, en théorie, entre cadres, mais pas sur le terrain. Le quotidien du bibliothécaire est éloigné du questionnement intellectuel de la profession. Les bibliothécaires ne sont pas tous conscients de leur rôle de médiateur, surtout s'ils ne travaillent qu'en "back-office" et que, par conséquent, ils ne connaissent pas les demandes des usagers. Le guichet de référence est un lieu de médiation présente, lieu de résolution des problèmes, d'accueil et de services. La médiation physique est une mission valorisante qui demande compétences techniques et savoir-être. Les usagers qui viennent au guichet sont ceux qui ont des demandes compliquées ; les autres (la majorité) vont sur le site web, médiation virtuelle très utilisée, qui permet d'accéder à quantité de références numériques (5'000 périodiques électroniques contre 100 périodiques papier) accessibles en pdf.

A la BDFM (entretien de Kaenel, 2005), le terme "médiation" n'est jamais utilisé et Mme de Kaenel précise qu'elle ne l'utilisera pas, celui-ci étant trop connoté

³ Ce document présente une vision pour les dix années à venir à la BCU

(résolution de problèmes, de conflits notamment). Elle préfère de loin l'usage du terme "interface" ; celui-ci, issu de la technologie, permet à la fois de parler des personnes elles-mêmes (interface par le savoir, savoir-faire auprès de l'utilisateur) et en même temps des interfaces technologiques, construites par les bibliothécaires. Elle apprécie aussi le terme "passeur". Les collaborateurs qui travaillent à l'accueil sont conscients de ce rôle ; par contre ceux qui ne travaillent qu'en "back-office" n'en sont pas conscients, étant essentiellement tournés vers le document, et ne connaissant donc pas les besoins et demandes des utilisateurs pour adapter leurs compétences aux publics. Comme à la bibliothèque de l'EPFL, le virtuel prend une grande place (périodiques électroniques) et l'interface technique doit être faite de manière à faciliter et augmenter les points d'accès à l'information. Les utilisateurs se déplacent à la bibliothèque pour trouver quelque chose en plus de l'information en ligne et, comme à l'EPFL, une place de travail.

2.4. Conclusion

Nous avons pu constater, dans les définitions présentées ci-dessus, que de nombreux éléments en provenance d'autres domaines et disciplines pouvaient être transférés dans notre champ professionnel.

Nous avons cependant été surprises de constater que, bien que le terme "médiation" figure dans la littérature bibliothéconomique et dans le Code de déontologie des bibliothécaires suisses, nos interlocuteurs n'utilisent que très peu les termes "médiation", "médiateur" : on ne les trouve ni dans une culture d'entreprise, ni dans les pratiques. Par ailleurs, les bibliothécaires (surtout ceux en "back-office") ne sont pas tous conscients de leur rôle de médiateurs.

Que cela signifie-t-il ? Pourquoi cette absence d'usage de ces termes ? Plusieurs explications sont plausibles :

- le terme "médiation" serait inadéquat (BDFM) ;
- ce mot serait mal choisi pour qualifier le rôle d'intermédiaire du bibliothécaire ;
- la médiation, dans sa dimension de service à l'utilisateur, serait tellement évidente qu'il n'est plus nécessaire d'en parler ;
- la notion de service tendrait à diminuer par rapport à d'autres activités, notamment liées aux nouvelles technologies, qui ne sont pas en relation directe avec l'utilisateur ("back-office").

Nous n'avons pas de réponse claire à donner à cette question. Nous faisons cependant l'hypothèse que d'autres termes, d'autres expressions, tels que "service au lecteur" pourraient être utilisés à la place de celui de "médiation".

3. Evolution du métier... ou petite histoire des bibliothèques et des bibliothécaires

Un bref survol de l'histoire des bibliothèques nous paraît indispensable à la compréhension de l'évolution du métier de bibliothécaire et de ses implications en tant que médiateur entre l'utilisateur et le document.

Etymologiquement, bibliothèque vient du grec *biblion* (livre) et *théké* (armoire, coffre) et signifie, par extension, le lieu où les livres sont rassemblés. L'histoire des bibliothèques est étroitement liée à l'histoire de l'écriture, du livre et des autres supports d'information.

3.1. Jusqu'au Moyen Age

Avant l'Antiquité grecque, les bibliothèques sont installées dans les palais, les temples, certaines écoles. L'accès aux bibliothèques est réservé, par une rigoureuse sélection, aux seules élites autorisées. Le bibliothécaire est alors un érudit, un savant, un religieux, et bien souvent un copiste, dont la mission principale est la conservation. Bibliothécaire n'est pas un métier, qui présuppose un apprentissage de savoirs spécifiques dans un cadre légal, mais bien plutôt une charge honorifique. La médiation est très limitée, tournée vers la collection et non vers l'utilisateur.

Les bibliothèques monastiques de l'Occident médiéval sauvegardent la culture occidentale et transmettent l'héritage intellectuel des mondes grec et romain. Le bibliothécaire veille sur les collections, patrimoine de communautés le plus souvent religieuses qui comprend quelques dizaines ou centaines de volumes. Il est souvent responsable de l'atelier des copistes, et gère la politique d'acquisition, d'échange et de reproduction. Il est encore un conservateur et un érudit, mais des devoirs et compétences liés à sa charge commencent à être définis. Les usagers sont encore peu nombreux et par conséquent la médiation reste une médiation "en amont", centrée sur la collection, avec une production d'inventaires, de catalogues, de classification.

3.2. XV-XVIII siècles

Aux XVe et XVIe siècles, plusieurs événements bouleversent le monde des bibliothèques : d'abord le grand choc de l'invention de l'imprimerie (1434), qui permet la reproduction des livres en séries, et la naissance des grandes universités, nouveaux centres de vie intellectuelle. Des bibliothèques se développent dans ces universités ; leur taille passe de quelques milliers à quelques dizaines de milliers de volumes. Nous pouvons trouver une définition de la fonction de bibliothécaire dans l'Encyclopédie (1751, t.II, p. 228) : "le bibliothécaire est préposé à la garde, au soin, au bon ordre, à l'accroissement des livres d'une bibliothèque". Il est donc toujours un conservateur du patrimoine, un érudit et un linguiste, comme ses prédécesseurs, mais l'accroissement du nombre de volumes, et par conséquent de la surface et des aménagements des bibliothèques, l'oblige à une plus grande classification, indispensable pour permettre aux usagers, de plus en plus nombreux, de s'y

retrouver. Il devient donc déjà un professionnel des techniques documentaires et sa médiation commence à être également tournée vers l'aval, soit l'utilisateur.

Durant les XVII^e et XVIII^e siècles, tous les pays d'Europe se constituent des bibliothèques savantes, à l'initiative de monarques, de notables ou d'ecclésiastiques : elles deviendront les futures bibliothèques nationales ou publiques. Gabriel Naudé, bibliothécaire de Mazarin, est l'auteur d'un "Advis pour dresser une bibliothèque" (1627) : c'est la naissance de la bibliothéconomie moderne. Naudé est favorable à l'ouverture des bibliothèques à chacun. Un débat s'ouvre entre les adeptes de l'accessibilité publique des bibliothèques, qui pensent que le savoir est un bien commun, et les tenants d'une accessibilité réduite à un public choisi. Le bibliothécaire devient un médiateur indispensable entre les sources du savoir et les savants. Ses compétences sont toujours celles d'un érudit : connaissance des langues anciennes et modernes, des éditions et du commerce des livres, de l'histoire des lettres. Il est versé dans les sciences et la bibliographie. On le veut compétent, disponible et courtois. Vers 1750 apparaissent des cabinets de lecture, avec livres et gazettes. A la Révolution française, les bibliothèques ecclésiastiques sont déclarées propriétés nationales, celles des universités et des académies aussi. Le bibliothécaire devient le conservateur du patrimoine national. Dans toute l'Europe, les grandes bibliothèques sont dirigées par des personnalités scientifiques, dont les compétences en bibliothéconomie ont été acquises "sur le tas", en s'appuyant sur les quelques traités existants et l'exemple de leurs prédécesseurs.

3.3. XIX^e-XX^e siècles

Au XIX^e siècle, le nombre de livres produits explose et les périodiques se multiplient. L'accroissement de la scolarisation et la socialisation du livre permettent un mouvement de diffusion des connaissances beaucoup plus large. Beaucoup de petites bibliothèques populaires ou scolaires se créent. Les premières écoles de bibliothécaires voient le jour, facilitant l'avancée des techniques de bibliothéconomie moderne. Le terme de bibliothéconomie est un néologisme de la fin du XIX^e siècle (science de l'administration, de l'organisation et de la gestion des bibliothèques). En 1876, Melvin Dewey publie sa classification décimale. Elle est développée ensuite par Otlet et Lafontaine, qui posent les bases de la bibliographie à l'échelle mondiale dès 1895. Ils pensent à une organisation en réseaux qui s'appuient sur des associations, nationales et internationales, de bibliothèques ou de bibliothécaires. Les bibliothèques publiques se développent en libre-accès dans les pays anglo-saxons. A la fin XIX^e siècle, la communication prime sur la conservation dans ces bibliothèques publiques : le bibliothécaire n'est plus seulement le gardien du patrimoine mais un descripteur qui rend accessible des contenus, par le catalogue et la classification. Il possède une vision éducative et offre une attention plus poussée aux publics, à l'accès aux savoirs et à la culture. Sa médiation se tourne toujours plus vers l'utilisateur, bien que la collection reste malgré tout au cœur de son travail.

Dès le début du XX^e siècle, le livre, support majeur de l'édition scientifique, se voit concurrencé par les périodiques, les photographies, les microfilms. La bibliothèque devient le lieu de rencontre de divers médias. La notion de document complète celle de livre. Des sections spéciales pour enfants prennent place dans les bibliothèques publiques, dont les responsables se mettent à penser en terme de "service au public" et "lieu de sociabilité". La profession se féminise de plus en plus.

Le bibliothécaire joue un nouveau rôle de prescripteur par des offres d'acquisitions et de services ; sa fonction de médiation présenteielle prend une place importante. Il devient un diffuseur d'information (documentaliste dès 1945) et s'occupe moins de conservation. Dans les années 80, l'apparition des ordinateurs PC va bouleverser la profession. Le bibliothécaire devient un technicien, un expert dans la maîtrise des outils professionnels (TIC), un gestionnaire, tout en restant le fin connaisseur de ses publics et le gardien du patrimoine. Dans les années 90, nous assistons à la naissance de bibliothèques hybrides, qui ajoutent à leurs ressources classiques des ressources électroniques sur support informatique ainsi que des ressources accessibles sur le web, et qui gèrent le tout dans une même politique documentaire. Le terme de "documentation science" finit par détrôner le terme de "documentation". Le bibliothécaire-technicien ajoute plusieurs cordes à son arc en devenant formateur, animateur, acteur social et culturel. Des bibliothécaires "non présentsiels" offrent même de nouveaux services de médiation sur le web, hors territoire, hors population de référence.

Toutes ces mutations ont profondément modifié les opérations traditionnelles du bibliothécaire, notamment dans leur technique (collecte, traitement, mise à disposition, conservation). L'histoire et son évolution montrent bien que la fonction de médiateur (présentiel et/ou virtuel selon les cas, en "back-office" et en "front-office") entre le document et l'utilisateur devient de plus en plus indispensable aujourd'hui, dans le processus d'enseignement, de transmission du savoir et de la culture. Au vu de l'accroissement exponentiel des sources d'information, ses compétences en recherche, tri et traitement de l'information sont de plus en plus sollicitées.

4. Médiation et identité professionnelle

4.1. Identité professionnelle des bibliothécaires

Bibliothécaire, un métier, une profession ? Et quelle identité pour les professionnels ?

4.1.1. Quelques définitions

Sans entrer dans les détails, voici quelques définitions pour préciser les termes de métier, de profession et d'identité pour les bibliothécaires.

Le métier serait une mise en œuvre de savoir-faire et de compétences évaluables dans une situation de travail, toujours sujette à apprentissage. (Deschamps, 2000, p. 17-18). Il s'agit d'une activité bien définie.

Profession : "Ensemble des intérêts se rapportant à l'exercice d'une activité institutionnalisée dont l'individu tire ses moyens de subsistance, activité reconnue socialement et renvoyant à un système d'adhésion" (Monbaron, 2005). La "profession" implique des savoirs, des savoir-faire, de la formation, une/des association(s) professionnelle(s), un code de déontologie ; la profession désigne une activité principale qui a un support légal (titre) ; elle est constituée de l'ensemble des personnes exerçant le même métier (corporation).

L'identité peut s'envisager à divers niveaux : identité personnelle, sociale, professionnelle (Deschamps, 2000, p. 7 et suivantes). "Les identités professionnelles sont des manières d'être socialement reconnues, pour les individus, de s'identifier les uns les autres, dans le champ du travail et de l'emploi" (Barbier, 1996, p. 45 cité dans Monbaron, 2005). L'identité professionnelle n'est pas donnée de manière définitive ; elle peut fluctuer et se reconstruire selon le regard des autres et selon la perception que la personne a d'elle-même ; selon les adaptations à faire par rapport à l'environnement, des fluctuations, des ressentis de décalage peuvent se produire (Riondet, 1995).

Et qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? La définition de la profession de bibliothécaire, n'est pas aisée. Kupiec (2003, 1995) constate la diversité des compétences, des activités : alors que le médecin soigne, le mécanicien répare, que fait donc le bibliothécaire ? La profession est une, mais on dénombre de nombreux métiers différents dans le contexte des bibliothèques (gestionnaire de collections, formateur, indexeur, par exemple) : alors, quelle identité pour les bibliothécaires ?

Existerait-il des valeurs professionnelles fondamentales dans notre profession qui pourraient nous donner une identité ? En se basant sur l'histoire des bibliothèques et l'analyse d'offres d'emploi, Arot (2000) s'interroge sur les valeurs fondatrices de l'activité des bibliothécaires : garde (pérennité des documents), accroissement des collections, bon ordre (classification, accès, espaces), accessibilité et communication. Selon cet auteur, ces valeurs fondamentales seraient toujours d'actualité.

Selon les définitions ci-dessus, nous pouvons constater que nous avons bien une identité professionnelle qui nous serait donnée par des savoir-faire partagés, la formation, des associations professionnelles, un code de déontologie, par exemple, ou un certain nombre de valeurs fondamentales.

Cependant, comme nous l'avons vu à la page précédente, le métier s'est très largement diversifié à l'intérieur de la profession et, par ailleurs, l'arrivée et le développement rapide des TIC ont provoqué de grands bouleversements : la conjonction de ces différents éléments peut provoquer un certain malaise identitaire.

Un élément qui peut prendre toute son importance au niveau identitaire est la dénomination du professionnel. Sommes-nous "encore" des "bibliothécaires" ? Ou, avec les développements de nos activités, devenons-nous des "documentalistes" ? Cette dimension a été abordée par les responsables de la BCU. Lors de notre entretien (entretien Villard, 2005) nous avons appris que les bibliothécaires de la BCU sont nommés "bibliothécaires-documentalistes", avec des spécifications selon les formations et la place dans la hiérarchie.

La question se pose également en matière de dénomination des bibliothèques : les "bibliothèques" sont-elles en train de devenir des "centres de documentation", des "médiathèques", des "infothèques" ? M. Aymonin (cours 2005) propose le terme de "bibliothèque" pour le futur "learning center" (lieu multifonctionnel) de l'EPFL. Il estime en effet que le mot "bibliothèque" est symboliquement plus fort que les autres dénominations qui, elles, sont plus floues au niveau étymologique et sémantique ; chacun peut comprendre et se faire une représentation du mot "bibliothèque" qui donne accès à tout.

Nous pouvons imaginer qu'il existe encore d'autres facteurs, sources de difficultés identitaires. Le malaise pourrait provenir, par exemple, d'un manque de relation entre l'identité professionnelle et l'objet d'un métier, en l'occurrence la bibliothéconomie, dont le statut est peu clair.

4.1.2. Statut de la bibliothéconomie

Lamizet & Silem (1997, p. 63) définissent la bibliothéconomie comme "l'ensemble des processus, règles, moyens humains et financiers à mettre en œuvre pour offrir les meilleurs produits et/ou services, au moindre coût, en tenant compte des besoins des consommateurs (clients ou usagers du service de la bibliothèque)".

Pour Cacaly et al. (2004, p. 24-25) : "Pratique d'organisation d'une bibliothèque. Association des deux mots bibliothèque et économie [...], la bibliothéconomie n'est ni une science, ni une technologie rigoureuse. Elle apporte des réponses aux problèmes posés : par les collections de livres [...], par la bibliothèque elle-même en tant que service organisé [...] et par les lecteurs, les usagers [...]. Mais ces solutions sont souvent empiriques, donc difficilement généralisables".

Saby (1998) constate que la bibliothéconomie est un ensemble de savoir-faire et de techniques qui hier plaçaient le bibliothécaire au centre du processus ; aujourd'hui, cette place change avec les nouvelles technologies : "La bibliothéconomie [...] doit être plus que jamais un ensemble de techniques [...] articulées sur un savoir-faire professionnel qui évolue vers un ensemble de services qui placent le lecteur (ou l'utilisateur), et non plus le seul document, au centre du processus d'accès à l'information". (Saby, 1998, p.23).

La bibliothéconomie a évolué et les compétences nécessaires à l'exercice du métier sont devenues beaucoup plus nombreuses. Line (1998, p. 46) en donne un aperçu : outre les connaissances générales, il s'agit d'avoir des connaissances en économie, sociologie, psychologie, éthique, politique, gestion, technologie, information, édition. Toutes ces connaissances provenant d'autres disciplines sont appliquées à une

activité, et ne constituent pas un corpus. Pour l'avenir, Line voit de nouveaux rôles pour les bibliothèques et bibliothécaires dont les compétences technologiques et de gestion seront au premier plan. Les limites entre emplois et professions deviendront encore plus floues (de plus en plus de tâches, du ressort des bibliothécaires, peuvent être exécutées par d'autres corps de métiers). Et de se demander si la bibliothéconomie continuera à exister, et sous quelles formes.

Pour Boulogne (2004, p. 39), la bibliothéconomie est : "Science, techniques et activités relatives à l'organisation, la gestion, la législation et la réglementation des bibliothèques".

Calenge (1995) propose une réponse au malaise identitaire des bibliothécaires : l'objet du métier n'est pas reconnu comme "science" dans le cadre des sciences humaines et sociales. Pour lui, la bibliothéconomie est un art, comme la médecine. Dans le cadre de la formation du bibliothécaire, la bibliothéconomie doit faire appel à d'autres disciplines et thématiques (comme la sociologie, le marketing, l'informatique, etc.). L'objet des métiers de bibliothécaire est un processus de production (collections, catalogues, etc.) et un processus de service (accueil, information). Le bibliothécaire doit s'identifier à un spécialiste de l'information et briser les barrières entre les spécialités (bibliothécaire, documentaliste, informaticien) pour s'identifier à une profession unique. Selon Calenge (1998), pour devenir une science, au sens épistémologique du terme, le savoir bibliothéconomique devrait être formalisé afin qu'il devienne une discipline. La promotion de la recherche en bibliothéconomie permettrait de développer une réflexion rigoureuse, une démarche scientifique. Et pour Kupiec (2003), la recherche pourrait donner une nouvelle légitimité, une nouvelle visibilité aux bibliothèques et renforcerait ainsi l'identité des bibliothécaires.

L'approche est plus pessimiste chez Lapèlerie (2001), qui constate, dans un article critique à l'égard de Arot, Line et Calenge, qu'il n'existe pas vraiment de valeurs professionnelles, de qualités universelles chez les bibliothécaires, mais seulement des pratiques. Pour lui, la bibliothéconomie en tant que science est contestée. Confusion et manque de visibilité, on dénombre trente et un métiers dans les bibliothèques. Pour lui, la profession est une auberge espagnole, et, faisant référence à l'histoire, il constate que chacun peut exercer le métier de bibliothécaire. En réponse à la question "qu'est-ce qu'un bibliothécaire", il se demande si le bibliothécaire serait à naître.

Pour terminer ce petit détour épistémologique, posons la question des relations entre bibliothéconomie et sciences de l'information avec Deschamps (2005) : "En bibliothéconomie, les problèmes soulevés sont avant tout pratiques. Le bibliothécaire cherche une solution pour résoudre son problème sans référer forcément à un modèle théorique. Les outils et méthodes utilisés relèvent avant tout de la technologie". La bibliothéconomie peut toucher par moments à la science de l'information (comme elle touche à d'autres disciplines dont elle a besoin, voir ci-dessus), mais n'en fait pas partie. "La bibliothéconomie a pourtant le mérite d'offrir un langage commun et le partage de techniques, ce qui donne aux bibliothécaires identité et reconnaissance".

Que penser de ces approches ? Notons que, à l'exception de Boulogne, aucun de nos auteurs ne présente la bibliothéconomie comme une science. La plupart parlent de la bibliothéconomie en termes de processus, moyens, techniques, pratiques, savoir-faire plus ou moins empiriques, etc. Ceux-ci, tout en plaçant l'utilisateur au centre du processus d'accès à l'information, ont évolué, et exigent de nouvelles

compétences de la part des bibliothécaires. La bibliothéconomie fait largement appel à d'autres disciplines ; seul le partage d'un langage et de techniques donnerait une identité aux professionnels... La conquête d'un statut scientifique (notamment avec des activités de recherche) reste encore à faire.

Et quel est l'avenir des bibliothécaires et de leur identité parallèlement à l'émergence de nouveaux métiers ? Identité unique comme le suggère Calenge (1995) ou éclatement identitaire ? Nous ne pouvons pas donner de réponse définitive ici. Les différents éléments montrent à quel point l'avenir des bibliothécaires est, de ce point de vue, incertain. A notre avis, la spécialisation existe déjà de fait mais le bibliothécaire travaillant seul se doit toujours d'être polyvalent et de maîtriser toutes les facettes du métier.

4.2. Médiation : fonction constitutive de l'identité du bibliothécaire ?

Nous nous sommes posé les questions suivantes : la médiation est-elle une tâche, une simple activité parmi d'autres, voire une compétence ? Et/ou est-elle constitutive de notre identité professionnelle ?

Code de déontologie

Dans le Code de déontologie des bibliothécaires suisses, adopté par l'Assemblée Générale de la BBS en 1998, on peut lire : "Le terme "bibliothécaire" désigne toute personne travaillant dans une bibliothèque et assumant un rôle de médiateur/médiatrice entre information documentaire et usagers/usagères". Et la mission du/de la bibliothécaire est "[...] d'être au service et à l'écoute des besoins des usagers de sa bibliothèque. Il/elle gère de l'information documentaire et lui confère une valeur ajoutée [...]".

Le bibliothécaire et le lieu des liens

Comme Kupiec (2003), Damien (2002) parle du métier de bibliothécaire comme un "métier de passeur, de transmetteur, de dynamiseur" et analyse cette fonction à travers l'histoire. Avec les nouvelles technologies, pour éviter l'isolement de l'utilisateur, la nouvelle fonction des bibliothécaires serait la capacité à créer des liens solides. L'utilisateur a besoin de nombreuses compétences pour accéder à l'information ; après l'illettrisme, ce dernier risque de passer à l'"illectronisme" : le rôle du bibliothécaire est fondamental. Quant à la bibliothèque, elle serait moins le lieu des livres que le lieu des liens. Besoin de rencontre, fraternité de gens qui se croisent, libre accès, butinage, tous ces éléments stimulent la pensée de l'utilisateur (Tschopp & Hirsch, 1991).

Pour M. Aymonin (entretien 2005), environ 80 % des utilisateurs viennent à la bibliothèque de l'EPFL pour chercher une place de travail confortable et pour travailler en groupe ; la bibliothèque doit être un lieu agréable, chaleureux, offrant des salles différenciées (zones de silence et zones animées). Le lecteur isolé a besoin de liens, la bibliothèque est un lieu de transmission de savoir qui peut concurrencer internet, DVD, jeux vidéo, dont les usages sont individuels.

La bibliothèque est aussi le lieu des liens par l'architecture ; la bibliothèque est une collection de livres, un meuble, un bâtiment avec des accès libres, des articulations entre collections et savoirs, lieux d'accueil et de rencontre qui permettent la communication (Melot 2004).

La présence du bibliothécaire permet la création de ces liens et constitue ainsi la liaison entre tous ces éléments, au service de l'utilisateur.

Le bibliothécaire et la relation à l'utilisateur

La relation à l'utilisateur implique une **relation indirecte** (organisation de l'information, de l'espace, des collections, catalogues, etc.) et une **relation directe** (communication). Dans cette communication, le bibliothécaire doit savoir se décentrer pour entrer dans la logique de l'utilisateur et celui-ci doit se décentrer pour entrer dans une logique "bibliothèque" (classement, catalogues, etc.). Il s'agit donc pour l'utilisateur de se confronter à de nouvelles exigences et les partenaires de l'interaction doivent faire preuve d'un ajustement mutuel pour se faire comprendre (Riondet, 1995). Comme nous l'avons vu au chapitre 2, l'utilisateur n'est pas neutre : il vient avec des compétences plus ou moins importantes en culture informationnelle. Le type de service apporté par le bibliothécaire implique une collaboration active de l'utilisateur.

Bertrand (1995 a), p. 187) désigne le bibliothécaire comme un "médiateur de l'information", un "intermédiaire culturel", un "instrument entre le livre et l'information", une "interface des lecteurs et des documents", "le guide, le filtre, l'orientation" avec une notion de "mise à disposition".

Cette auteure s'est particulièrement intéressée à la relation entre bibliothécaire et utilisateur en la modélisant. Bertrand (1995 b) voit deux grands modèles de bibliothécaire : un modèle professionnel d'accompagnement documentaire avec un bibliothécaire compétent et un utilisateur "bon élève" et un modèle guide dans lequel l'interaction prime ; le bibliothécaire rassure un utilisateur "néophyte perdu". Elle cite également d'autres modèles existants en provenance de la lecture publique, mais que nous pouvons partiellement repérer dans nos pratiques professionnelles. Il s'agit de modèles moins prégnants et contestés par les professionnels : le bibliothécaire cybernéticien, le bibliothécaire conseiller en lecture, le bibliothécaire pédagogue qui aide à faire les devoirs, le bibliothécaire caissier de grande surface, le bibliothécaire "hôtesse d'accueil" (sic).

En ce qui concerne l'autonomisation de l'utilisateur (une de nos missions), le Code de déontologie, 1998 dit : "Il/Elle veille à rendre les usagers/usagères autonomes". L'utilisateur peut-il être totalement autonome ? Ou le bibliothécaire restera-t-il toujours indispensable pour le "rendre autonome" et démontrera, par là, sa légitimité ? Le paradoxe des bibliothécaires est de se trouver "[...] au cœur d'un dispositif conçu pour se passer d'eux." (Bertrand 1995 a, p. 111). S'agit-il d'organiser la dépendance des usagers pour rester indispensable ou travailler à sa propre disparition (Bertrand 1995 a) p. 131-132) ? Le libre accès à l'information est pour le moins ambigu avec son double dispositif d'accès direct et avec son recours au personnel.

Rôle du bibliothécaire, médiation et identité

Dans le cadre de la médiation, quel est le rôle du bibliothécaire ? Spécialiste des documents, des savoirs, des disciplines, spécialiste des nouvelles technologies, spécialiste de l'accueil et de l'utilisateur, spécialiste de la médiation, spécialiste en gestion ? En fait le bibliothécaire devrait être spécialiste de tous ces domaines ! On rejoint le questionnement du métier de bibliothécaire et des aspects épistémologiques évoqués précédemment (voir 4.1.2). Ce qui fait dire à certains

(Pouyet 2005) que le métier de bibliothécaire est un métier "introuvable" ; le bibliothécaire est vu comme un ingénieur, manager, formateur, animateur, acteur social et culturel, etc. qui doit sans cesse redéfinir les limites de ses domaines d'intervention. En fonction des évolutions, la polyvalence est nécessaire (médiation et tâches liées aux collections) et de conclure que " [...] le cœur du métier reste [...] relativement stable. Le bibliothécaire est de plus en plus reconnu comme médiateur, passeur, en charge de la transmission et non de la production du savoir ou de l'information, comme relais [...]".

Pour les documentalistes, la fonction de médiation est une constante de l'identité professionnelle (Espaignet & Fofana & Laurenceau, 2003). Ces auteurs mettent en relation évolution économique et technologique et constatent que la menace de désintermédiation (dès les années 1960) a constitué un moteur de (re)construction des identités des professions de la médiation. La médiation se pense actuellement comme un service personnalisé à l'utilisateur, en favorisant le lien avec le client-usager.

A la BDFM (entretien de Kaenel, 2005), la médiation est une sorte d'objectif, de mission transversale, qui recouvre toutes les tâches, la garde des documents anciens, la mémoire, constituant aussi une partie de cette mission. Médiation en amont avec la mission de concevoir, alimenter, maintenir le système d'information, organiser les collections et les accès, et médiation en aval avec la mission de service, d'accompagnement des usagers. Mme de Kaenel compare l'interface-machine au supermarché, qui couvre les besoins du plus grand nombre, et l'interface humaine à l'épicerie de quartier, au service de l'individu et de ses demandes spécifiques. Malgré le manque de moyens pour répondre aux deux types de besoins, le rôle d'accueil et d'assistance demeure essentiel.

A l'EPFL (entretien Aymonin, 2005), la médiation joue aussi un rôle capital. Nous avons vu au chapitre 2 l'importance de la médiation virtuelle et présente ; la formation des usagers, sur laquelle nous reviendrons au chapitre 5, prend également une place importante.

A la BML (entretien Noeninger, 2005), la médiation est le point central. Tout le travail est effectué en fonction du prêt, que ce soit en "back-office" (chemin du livre) ou en "front-office", le prêt et le conseil constituant la tâche principale et la fonction majeure.

M. Villard (entretien 2005) met également la médiation en évidence, notamment la médiation présente.

4.3. Conclusion

Ces divers éclairages nous montrent que la médiation concerne tous les aspects de notre métier. Elle est plus qu'une tâche, une fonction : elle est au cœur de nos missions.

Le Code de déontologie identifie clairement un médiateur au service de l'utilisateur.

Si l'on considère le bibliothécaire comme l'artisan du lieu des liens (que ceux-ci soient virtuels ou dans une relation présente), nous pouvons affirmer, sans trop de difficulté, que la médiation est bien le pôle central de notre métier. Cette médiation, reconnue par les professionnels, pourrait constituer le dénominateur commun de notre identité. Et, dans le lieu des liens, la relation avec l'utilisateur et la question de son

autonomie nous interpelle quotidiennement. C'est par la relation, virtuelle ou présenteielle, que la médiation existe et nous pouvons dire que, en plaçant l'utilisateur au centre de nos missions, le bibliothécaire doit faire preuve de compétences étendues en communication et en relation.

Alors comment se fait-il que l'on parle rarement de médiation ? Nous avons vu au chapitre 2 qu'une des raisons de cette absence d'usage pouvait être liée au terme même de "médiation", peu utilisé pour différentes raisons et peut-être remplacé par d'autres termes plus familiers.

Mais on peut se demander pourquoi un tel manque de visibilité. Nous pouvons avancer l'hypothèse que, s'agissant d'un processus relationnel indirect ("intermédiaire", "passeur", "interface" par exemple), celui-ci est difficilement observable. Dans la médiation présenteielle, il est cependant possible de connaître le résultat de la médiation, alors que cela semble beaucoup plus difficile en médiation virtuelle : comment savoir, à distance, si l'utilisateur a trouvé l'information dont il a besoin ?

Notre profession s'est fortement féminisée depuis la fin du XIXe siècle (bibliothèques municipales et scolaires surtout) : pourrait-on établir un parallèle avec d'autres professions (et activités bénévoles) essentiellement féminines qui, elles aussi, manquent de visibilité ? Nous ne sommes pas en mesure de répondre ici à cette question qui nous entraînerait trop loin.

5. Avenir du bibliothécaire-médiateur

Nous sommes pleinement entrés dans ce qu'on appelle "l'âge électronique" ou "société de l'information", l'ère des cybernautes dans le cyberspace. Notre société passe donc actuellement par une phase de transition, entre ce qu'on pourrait appeler l'âge classique où la communication et l'information étaient basées essentiellement sur l'imprimé, et un présent recourant de plus en plus aux ressources électroniques.

Accart (2002) constate depuis une vingtaine d'années plusieurs facteurs d'évolution qui ont marqué notre profession : facteurs culturels (allongement de la durée des études et élévation du niveau culturel de la population), technologiques (informatisation croissante), économiques (l'information a un coût et oblige à un partage par des réseaux) et organisationnels (circulation de l'information, qui est devenue stratégique).

Faire face à tous ces changements, qu'ils soient prévisibles ou non, en étant proactif, représente un grand défi à relever pour le bibliothécaire. L'information électronique, accessible à tous de plus en plus facilement, confronte la profession à un bouleversement considérable dans son mode de faire, ses pratiques bibliothéconomiques, sa culture professionnelle et sa formation.

L'évolution à craindre serait, selon Mme Muet (cours 13.5.05), que la puissance de la technologie nous fasse repartir dans une logique "de production" au risque d'oublier le public. Accart (2002) va dans son sens en craignant que "[...] le fait de se refermer sur la technique envahissante, donc que la technologie ait un trop grand poids par rapport à l'ensemble du métier."

A la question "Quels défis pour le futur ?", Accart (2002) répond : "Tout en gardant ses bases traditionnelles, le métier est de plus en plus conditionné par la technologie et les réseaux. Il faut cependant avoir à l'esprit que, pour l'utilisateur, le repérage, l'accès et l'utilisation de l'information restent des problèmes majeurs et donc les questions au cœur du métier sont toujours aussi sensibles et représentent des défis pour l'avenir et la crédibilité de notre profession : à savoir l'orientation, l'accès, la validation et le coût de l'information. On attend des professionnels une forte valeur ajoutée par rapport à l'information traitée, une expertise, une capacité d'anticipation."

Dans le cadre de l'avenir du bibliothécaire-médiateur, nous avons retenu quelques thèmes qui nous paraissaient importants, reflets de la littérature et des entretiens que nous avons conduits, soit :

- compétences et formation des bibliothécaires,
- médiation présentielle et virtuelle,
- formation des usagers.

5.1. Compétences et formation des bibliothécaires

Sharp (2000) identifie les nouveaux rôles que le professionnel de l'information est amené à jouer dans l'environnement d'internet et les met en relation avec les compétences traditionnelles du métier. Selon elle, les compétences traditionnellement associées au bibliothécaire (habiletés d'utilisation de l'information,

habiletés de formation et d'aide à l'utilisateur, catalogage, indexation, travail de recherche) sont toujours pertinentes dans le nouvel environnement des TIC. Il faut cependant y ajouter un vaste éventail d'habiletés personnelles dans la gestion de la technologie et l'organisation de l'information, transférables de manière à gérer l'environnement changeant dans lequel le bibliothécaire doit travailler. En résumé, nous pouvons donc dire que les compétences et les habiletés évoluent mais que les valeurs fondamentales de la profession subsistent. En effet, Sharp cite Creth (1996) : "Les valeurs qui sont la base de la profession devraient rester les mêmes dans le prochain siècle : valeurs d'un service de qualité, d'un accès universel et de la coopération" et pense que c'est de la façon dont ces valeurs sont transmises que le changement substantiel se fera (création de mégafichiers et de catalogues incluant les ressources d'internet, validés et indexés par le bibliothécaire et donc fiables pour l'utilisateur, développement d'intranet et de pages web, par exemple). Elle affirme également : "Si les bibliothécaires transfèrent avec succès les bases de la profession dans ce nouveau moyen, ils continueront à être perçus comme des intermédiaires d'importance capitale pour l'information."

Ce thème des nouvelles compétences du bibliothécaire en relation avec la médiation a été abordé durant un colloque organisé par l'Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation (ADBS) (Ferchaud, 2003). Il en ressort que la relation de médiation documentaire se métamorphose en une relation de service à l'utilisateur, consistant à lui apporter une solution, par la valorisation du fonds d'information. Cette valorisation se fait en apportant une valeur ajoutée à l'information (conception de produits, production de contenus éditoriaux, élaboration d'outils d'aide en ligne, veille informationnelle, web sémantique, c'est à dire enrichissement de l'information par la description des contenus et la structuration des ressources dans un langage formel qui permet de lier le contenu exploitable par la machine à sa signification par l'être humain, par exemple). La conclusion de ce colloque est très optimiste : toutes ces interventions techniques nécessaires pour faciliter l'accès à l'information renforcent la facette "médiation" du travail du bibliothécaire. Il reste et restera une interface indispensable entre l'utilisateur et l'outil (TIC) et jouera de plus en plus un rôle de traducteur dans le décodage et la reformulation des besoins de l'utilisateur. Il y a un équilibre à trouver entre l'aspect technique de la médiation et son côté humain.

Pour travailler dans une bibliothèque numérique (Estermann, 2000), le bibliothécaire a besoin de savoir (connaissance des concepts), de savoir-faire (manipulation de l'outil) et de faire-savoir (rendre l'utilisateur indépendant au niveau instrumental et/ou développer chez lui une démarche de travail intellectuel indépendante). Sa formation doit être polyvalente parce que bibliothèques matérielles et numériques cohabitent.

Dans l'éclatement de la profession, les bibliothécaires se forment également à d'autres domaines que la bibliothéconomie et les nouvelles technologies : management, animation, droit⁴, pédagogie. On peut constater que ces connaissances et compétences deviennent transmissibles d'un secteur professionnel à un autre. Les bibliothécaires vont-ils se spécialiser dans certains domaines, fonctions, ou carrément changer d'orientation en devenant, par exemple, des formateurs ou des informaticiens ?

On peut observer que de nombreuses formations aux TIC existent mais cela semble être moins le cas pour les domaines des relations et de la communication

⁴ droits d'auteur, par exemple

interpersonnelles. Dans une perspective de médiation présentielle, Lamy (1998) pose la question de la formation du bibliothécaire à l'entretien de référence présentiel : la relation usager-bibliothécaire subsiste-t-elle encore dans les bibliothèques numériques ? Il constate cependant que l'entretien a toujours sa place à l'accueil, au téléphone ou dans l'entretien de référence au sens étroit du terme ; il serait donc utile que le bibliothécaire puisse se former (toujours selon Lamy, on trouve des formations chez les Anglo-Saxons), ceci afin de valoriser les aspects relationnels, et non seulement les aspects techniques de gestion des collections. Pour ce qui est de l'accueil, des formations continues existent⁵. Il nous semble cependant qu'elles ont été, et sont encore parfois, peu valorisées par rapport à des formations et des tâches considérées comme plus "nobles" (en relation avec la gestion des TIC par exemple). Et probablement aussi parce que les compétences liées à l'accueil ont longtemps été considérées comme allant de soi par les bibliothécaires eux-mêmes (Koenig & Choquet, 1995).

Dans le cadre de la médiation, particulièrement en "front-office", il nous paraît important que des cours dans le domaine des relations interpersonnelles et de l'accueil soient régulièrement donnés aux étudiants en information documentaire durant leur cursus de base (souvent plus orienté vers la gestion et les nouvelles technologies) et pas seulement aux professionnels, en formation continue.

Nos lectures et nos expériences nous montrent finalement que des bibliothèques hybrides exigent de la part des bibliothécaires des compétences nombreuses, hybrides elles aussi. Il n'y aurait pas d'opposition entre métier ancien et futur, mais des compétences se complexifiant. Certains auteurs pensent qu'il faut se spécialiser et d'autres pensent au contraire que la polyvalence doit être maintenue. Mais est-il possible pour un bibliothécaire de maîtriser à lui tout seul toutes ces compétences ? Nous pensons que le bibliothécaire ne peut pas être à la fois un spécialiste en bibliothéconomie, en catalogage, en informatique, en gestion financière, en pédagogie, en accueil, en droit d'auteur, ceci surtout dans des bibliothèques de grande envergure, à la pointe du progrès technique. Mais, si le bibliothécaire travaille seul dans une petite bibliothèque, il est bien sûr obligé d'être polyvalent et d'avoir au moins des notions de base dans tous les domaines cités.

5.2. Médiation présentielle, virtuelle

M. Villard (entretien 2005) espère que les bibliothécaires resteront présents encore très longtemps ; pour lui, l'humain doit rester entre l'utilisateur et le document, ce qui est plus motivant et sympathique qu'une machine. Il regrette que le catalogage partagé n'ait pas fait gagner du temps à la BCUD (problèmes de logiciel) : ce temps précieux aurait pu être utilisé à l'accueil.

A la BDFM (entretien de Kaenel, 2005), les TIC amènent l'information au plus près des usagers (services, bureaux) mais pour le conseil spécialisé, ceux-ci doivent et devront toujours se déplacer à la bibliothèque : l'utilisateur sait qu'il trouvera quelqu'un pour le renseigner au mieux. Mme de Kaenel souhaite également favoriser le "front-office" avec la médiation présentielle.

En lecture publique, Mme Noeninger (entretien 2005) souligne l'importance de la médiation présentielle, pour aujourd'hui comme pour demain. Pour elle, la

⁵ à la BBS, par exemple

bibliothèque municipale du futur pourrait être non seulement un lieu de lecture, mais également un point d'information pour un quartier ou pour une ville. Ceci permettrait une évolution intéressante de son rôle.

M. Aymonin (entretien 2005) s'interroge sur la bibliothèque virtuelle : faut-il répondre à toutes les demandes des usagers ? faire des recherches à sa place ? répondre aux questions les plus simples et donner des méthodes de recherche pour les plus complexes ? Il souligne que la communication par des précisions, des reformulations de demandes est plus difficile à un guichet virtuel qu'en médiation présenteielle. Bazin (2003, 2005) pense, lui, que le "guichet du savoir", sorte de service de référence virtuel, préfigure les évolutions de la bibliothèque dans le futur. Il s'agit là d'une nouvelle forme de médiation sur internet dans laquelle les bibliothécaires ont un rôle essentiel à jouer en donnant non seulement des réponses aux questions des usagers, mais également en expliquant la méthode de recherche et les outils utilisés, ainsi que des pistes de recherche (catalogues, sites internet). Conçu également comme un outil de partage des connaissances (par la publication des questions et des réponses), le guichet du savoir pourrait à l'avenir faire participer les usagers à l'enrichissement des réponses. La bibliothèque, par le guichet du savoir, devient donc une interface entre l'information et l'utilisateur, et pas seulement un réceptacle de documents.

Muet (2003) remarque, quant à elle, trois positions différentes sur la médiation et l'évolution de celle-ci :

- l'intermédiation directe du bibliothécaire n'est plus nécessaire (accès plus aisé à l'information grâce aux moteurs de recherche sur internet, fonds documentaires riches),
- l'intermédiation reste indispensable, l'écran ne remplaçant pas l'humain (surabondance d'information, parfois cachée, bruit, standardisation des réponses données par l'internet),
- l'intermédiation doit changer de nature pour justifier le rôle du bibliothécaire (le rôle de fournisseur d'information n'est plus suffisant, il doit devenir formateur, coach, psychologue, accompagnateur méthodologique, il doit créer du sens).

La primauté du "front-office" sur le "back-office" et la structuration de l'offre de service orientée vers l'utilisateur lui paraissent indispensables : "Le documentaliste se vit par rapport à la technique et non pas la technique par rapport à lui" (p. 7). Elle propose de sortir de l'opposition médiation humaine (expertise sur les sources, compétence sur les contenus, capacité d'accompagnement relationnel) et médiation technique (volume d'informations traitées, automatisation des tâches simples, accès direct à l'information) pour chercher une nouvelle médiation hybride, en posant la question : "Quel est le cœur du métier de documentaliste : la technique ou la relation ?" (p. 14). Elle estime (2004) que le bibliothécaire doit raisonner dès maintenant et pour le futur en termes de production de valeur ajoutée sur la qualité et l'organisation des ressources, la facilitation des accès, le traitement et la valorisation des contenus, l'accompagnement de l'utilisateur et donc la médiation.

Nous sommes pleinement d'accord avec Mme Muet. Ce service à l'utilisateur, avec sa médiation, qu'elle soit présenteielle ou à distance, reste et restera toujours une valeur sûre de notre profession, un élément essentiel du métier, et même son pivot.

5.3. Formation des usagers

A l'ère du multimédia, la formation des usagers apparaît comme une tendance lourde. Dans la littérature et dans nos entretiens, le bibliothécaire du futur est vu, entre autres, comme un formateur (formation à l'utilisation des ressources documentaires, à leurs accès, à la culture informationnelle). Au quotidien, cette formation peut prendre des formes différentes selon qu'elle se pratique de façon individuelle, en petits ou grands groupes ou même en auditoire.

Le libre accès a constitué la première étape d'une volonté de rendre l'utilisateur autonome, le bibliothécaire étant considéré comme un recours possible. Avec la prolifération des outils informatisés et leur complexité (TIC), la formation devient incontournable. Selon Blanc-Montmayeur (1999, p. 93) : "Ainsi on sera donc passé de l'autonomie du lecteur à son accompagnement et du bibliothécaire comme dernier recours au bibliothécaire comme passage obligé".

Depuis un certain nombre d'années, on relève l'importance de la formation aux usagers pour l'apprentissage du "métier d'étudiant", métier que l'apprenant exercera pendant quelques années (et qu'il pourrait exercer tout au long de sa vie). Selon Coulon (1997), les cours de méthodologie donnés au début du cursus étudiant devraient s'appeler cours de "mise au travail intellectuel" (p. 78) ; ils permettent une entrée explicite dans le monde des idées (p. 207). Coulon plaide pour un développement massif des enseignements d'initiation à la recherche documentaire dès la première année et ajoute que : "l'enseignement de la méthodologie documentaire permet au sujet de réaliser de façon compétente les trois opérations fondamentales de tout apprentissage intellectuel, qui sont penser, classer et catégoriser" (p. 213).

M. Aymonin (entretien 2005) estime que la formation aux outils techniques n'est pas très utile, étant donné que la plupart des étudiants connaissent déjà les technologies. Toutes les collections sont mises en vitrine sous une interface unique, ce qui induit un gain de temps, mais aussi une pléthore d'informations ("googélisation") qui doit être évaluée et triée. Une formation à la culture informationnelle, dont l'utilité n'est pas toujours perçue par l'étudiant au début de ses études, est nécessaire. Et, comme Mme de Kaenel (entretien 2005), il insiste sur le fait que la formation doit se dérouler en collaboration avec les enseignants, soit à la bibliothèque, soit en d'autres lieux.

Pour M. Villard (entretien 2005), savoir-faire et faire savoir constituent la définition du rôle du bibliothécaire. La formation est importante... mais la bonne méthode motivante et stimulante n'est pas encore née ! Et l'on ne remplace pas les formateurs par le e-learning. En effet, le bibliothécaire présentiel s'adapte à l'utilisateur, alors que l'autoformation apporte des repères et des réponses standardisées ; avec les formations à distance, on ne sait si l'on répond aux besoins de chaque utilisateur, ni quelles sont ses compétences (Mondon, cours 2005).

Les bibliothécaires doivent donc intégrer cette mission pédagogique ; il s'agit non seulement de répondre aux questions, d'offrir des accès, de donner des formations documentaires, mais plus encore une formation à la culture informationnelle afin que l'utilisateur maîtrise cette information. Chevillotte (2005) pose la question des enjeux du développement, de la maîtrise de l'information par nos sociétés (enjeux sociaux et économiques liés aux savoirs et aux compétences informationnelles). Ceci implique pour les bibliothécaires de sortir du champ de la bibliothèque pour s'insérer dans des groupes de travail plus larges.

Et nous retrouvons un des rôles majeurs du bibliothécaire qui consiste à accompagner l'utilisateur vers le savoir. Le bibliothécaire devient pédagogue, et la bibliothèque un lieu de socialisation et d'intégration. Selon Lancelot (1998), l'émergence des TIC et l'utilisation des bibliothèques par des publics de plus en plus nombreux, vont accroître le besoin d'accompagnement des usagers.

Lapèlerie (2001) voit, pour le futur, un bibliothécaire partenaire des enseignants, également pour la création de cours, donc un bibliothécaire devenant un spécialiste de contenus, de disciplines, et non plus polyvalent.

Pour Tovoté (2001, p. 5) la bibliothèque universitaire devient "[...] un lieu de rencontres et de débats, un lieu qui rattache l'université à la ville et à l'ensemble de ses habitants." Les bibliothécaires ont une fonction de tuteur, d'enseignant. La bibliothèque du futur voit collaborer bibliothèque publique et bibliothèque universitaire, la formation des étudiants en petits et grands groupes, ainsi qu'une formation pédagogique pour les bibliothécaires.

Comme nous pouvons le percevoir, de manière plus ou moins intuitive dans notre pratique, notre responsabilité de bibliothécaire peut donc aller bien au-delà des aspects, pragmatiques, de la formation à la recherche documentaire en tant que telle. En effet, pour nos auteurs, nous devenons pédagogues, partenaires des enseignants, tuteurs, voire enseignants, et la bibliothèque un lieu de socialisation pour les usagers.

La formation des utilisateurs est un sujet largement traité dans la littérature, nous n'en avons donné que quelques reflets ici. Il reste que, à l'avenir, les bibliothécaires devront éclaircir et définir leurs missions : place des formations dans les bibliothèques, rôle des professionnels, insertion de ces formations dans l'enseignement.

5.4. Conclusion

Quelques considérations sur la pérennité de la profession face aux défis des nouvelles technologies viennent clore ce chapitre.

Mme de Kaenel (entretien 2005) pense que si la profession doit disparaître ce n'est pas si grave : d'autres professions émergeront, plus en phase avec leur temps. Mais elle estime aussi que la profession peut résister aux pressions auxquelles elle est soumise et qu'elle continuera d'exister si des lieux (bibliothèques) restent. Les pôles de compétences qui permettront aux bibliothécaires de subsister sont la surveillance des nouvelles sources d'information (veille technologique), l'organisation de l'information, l'aide aux usagers. Le futur de la profession va dans la bonne direction avec les nouvelles formations et les nouvelles technologies, mais la complexité du monde de l'information actuel demande des mutations et beaucoup de réflexion. L'innovation est déstabilisante mais indispensable ; elle constitue un véritable défi face à la complexité de l'environnement : l'interface (humaine et technologique) permet de clarifier et d'organiser cette complexité, de la simplifier afin de la rendre accessible.

Pour M. Aymonin (entretien 2005), le bibliothécaire sera toujours un médiateur aux facettes multiples : médiateur-formateur, gestionnaire de collections multi-supports, spécialiste en techniques bibliothéconomiques ou médiateur dans le sens de conseil, dans une bibliothèque orientée usager. Et pour Tarin (2004), le bibliothécaire doit

développer de nouveaux services (formation des usagers, aide à la recherche d'information, services d'aide en ligne), il doit jouer un rôle de défense de l'intérêt général des collectivités (place de l'information libre de droits). Ses compétences par rapport aux contenus (sélection) et son rôle d'interface (formation et conseil) permettent de légitimer la bibliothèque.

Auteurs, interlocuteurs, échanges et réflexions nous amènent donc finalement à penser que bibliothèques et bibliothécaires-médiateurs garderont dans le futur un rôle prépondérant dans la transmission des savoirs. En effet, nous pensons que les bibliothèques vont perdurer, et ceci pour plusieurs raisons : elles demeurent des lieux de conservation du patrimoine imprimé (la majorité de l'information n'est pas encore numérisée, le livre reste plébiscité dans bien des cas), des lieux de travail et d'échanges entre usagers, des lieux de formation aux TIC ou à la culture informationnelle ; elles répondent aussi à des besoins d'information spécifiques de l'utilisateur.

Nous estimons également que les bibliothécaires-médiateurs seront toujours nécessaires. En effet la mission de service perdure. Comme nous l'avons vu précédemment, l'autonomie totale de l'utilisateur ne semble guère envisageable. Ce dernier continuera à avoir besoin d'une personne qui réponde à ses demandes en matière de recherche d'information et qui puisse l'aider à accéder à une information numérique qui reste parfois difficile à obtenir. Google est d'un accès aisé, ce qui n'est pas toujours le cas des catalogues ; ceux-ci ne remplacent pas le contact, l'accompagnement. Le bibliothécaire sélectionne les documents, organise les accès et peut offrir une assistance de haut niveau. Il n'a pas le monopole de l'information, mais peut faire face à la concurrence par cette valeur ajoutée de son travail. Le bibliothécaire sera de plus en plus formateur pour des usagers qui ne savent pas toujours chercher, trouver, traiter l'information. Le bibliothécaire peut également être considéré comme une ressource du savoir (contenus), une mémoire vivante, un partenaire de la recherche. Et nous dirons avec Pellerin (2001, p. 128) que "[...] le côté relationnel du bibliothécaire est de plus en plus mis en valeur : ce dernier est, et restera, le médiateur entre les connaissances et l'information, les nouvelles technologies qui les véhiculent et les publics qui y ont accès".

6. Conclusion générale

A l'image de la société actuelle, notre profession connaît une évolution permanente. Les différents avis et tendances contradictoires émis par les auteurs ainsi que les débats au CGDB ont montré que notre identité professionnelle restait fragile et que notre avenir demeurerait incertain. Les réponses que nous avons tenté de donner à nos questions ne sont pas définitives et restent bien évidemment liées au contexte présent : crise économique, restrictions budgétaires, mondialisation, technologie croissante à gérer. Nos réponses sont également à mettre en relation avec nos propres expériences sur nos lieux de travail respectifs.

En traitant de la médiation, nous pensons cependant que cette dernière pourrait constituer un "dénominateur commun" identitaire entre les diverses dimensions de la profession et qu'elle continuera à jouer un rôle prépondérant dans une bibliothèque orientée vers le client (usager), en particulier dans une relation présenteielle. En effet, et selon Breton (2003), la relation en face-à-face reste privilégiée dans les relations interactives ; les machines peuvent produire et transporter efficacement des informations (succès d'internet), mais seuls les humains produisent de la connaissance. Comme nous l'avons constaté au cours de cette étude et dans nos pratiques professionnelles, nous retrouvons ici un bibliothécaire-médiateur physiquement présent, et non pas seulement virtuel, dans son rôle de "passeur" du savoir.

Au fur et à mesure de nos réflexions suscitées par une très abondante littérature, des interlocuteurs passionnants, des échanges concernant nos pratiques, nous nous sommes rendu compte de la complexité et de l'ampleur du sujet. En effet, nous avons pu observer que la médiation apparaît dans toutes les actions du bibliothécaire, sous divers aspects. Dans le cadre de ce travail de fin de formation, nous n'avons pu explorer qu'un certain nombre de ses facettes, sans pouvoir aller dans le détail de chacune d'entre elles. Une difficulté constante était liée au danger de nous perdre, de nous disperser. Relevons par ailleurs le paradoxe posé par une médiation, à la fois dimension relationnelle, qui ne se laisse pas approcher de manière directe, et mission au cœur de notre profession.

Ce travail nous a apporté une meilleure connaissance théorique de la notion de médiation. Dans notre pratique, nous étions déjà convaincues de l'importance de notre rôle de médiateur : notre réflexion nous a encore plus confortées dans l'idée que la médiation est omniprésente dans le service à l'utilisateur, qu'elle soit en "front-office" ou dans des tâches moins visibles de "back-office" et qu'il s'agit bien là de la dimension essentielle de notre quotidien de bibliothécaire. L'attention et le service que nous offrons à nos usagers s'en trouvent renforcés.

Nous avons également pris conscience de manière accrue de notre rôle social de bibliothécaire-médiateur, qui va bien au-delà des tâches bibliothéconomiques, au sens étroit du terme "bibliothéconomie". Rôle non anodin qui nous donne une "responsabilité sociale", en tant que partenaire de l'intégration de l'utilisateur dans la société de l'information. Rappelons à cet égard l'importance conférée à l'avenir au bibliothécaire-formateur, à la fois par les auteurs et nos interlocuteurs.

Ce travail nous a donné l'occasion de lier la gerbe de connaissances acquises durant les cours du CGDB. Le regard que nous portons sur notre profession, métier et pratiques, s'est élargi grâce aux richesses apportées par cette formation.

Bibliographie

Livres, articles de périodiques, vidéo

- Alava, S. (1999). Médiation(s) et métier d'étudiant. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, no 1, p. 8-15.
- Arot, D. (2000). Les valeurs professionnelles du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 45, no 1, p. 33-41.
- Bazin, P. (2005). Le guichet du savoir. *Arbido*, 6, p. 9-11.
- Bertrand, A.-M. (1995 a). *Bibliothécaires face au public*. Paris : BPI ; Centre Georges Pompidou.
- Bertrand, A.-M. (1995 b). Légitimité professionnelle et modèles d'excellence : le bibliothécaire et l'utilisateur. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, no 6, p. 52-56.
- Blanc-Montmayeur, M. (1999). Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, no 1, p. 89-93.
- Calenge, B. (Ed.). (2004). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Ed. du Cercle de la librairie.
- Calenge, B. (1999). Regards franco-québécois sur les métiers des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, no 3, p. 110-111.
- Calenge, B. (1998). Peut-on définir la bibliothéconomie ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 43, no 2, p. 8-20.
- Calenge, B. (1996). *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie.
- Calenge, B. (1995). A quoi former les bibliothécaires et comment ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, no 6, p. 39-48.
- Chevillotte, S. (2005). Bibliothèques et Information Literacy : un état de l'art. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 50, no 2, p. 42-49.
- Coulon, A. (1997). *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*. Paris : Presses universitaires de France.
- Deschamps, J. (2003). La formation à l'usage de l'information : formation à l'usage de la bibliothèque HES, Rapperswil, 12 juin 2003. *Arbido*, 10, p. 5-11.
- Deschamps, J. (2000). *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires*. Genève : Institut d'Etudes sociales.
- Espaignet, S. & Fofana, R. & Laurenceau, A. (2003). *Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire*. Paris : ENSSIB.
- Estermann, Y. & Jacquesson, A. (2000). Quelle formation pour les bibliothèques numériques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 45, no 5, p. 4-17.
- Estermann Wiskott, Y. (2005). "Information Literacy" : une brève définition d'un concept. *Arbido*, 3, p. 12-13.
- Ferchaud, B. (2003). Médiation et technologies de l'information : regards croisés : compte rendu du colloque ADBS-EAP-ESCP. *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 40, no 6, p. 392-395.

- Garden, A. (1996). Bibliothèques et médiation. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, no 6, p. 75-77.
- Guimier-Sorbets, A.-M. (2003). Deux études historiques et critiques pour alimenter un débat permanent. *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 40, no 3, p. 232-234.
- Guitart, C. (1987). Un nouveau bibliothécaire : le bibliothécaire ingénieur. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 32, no 4, p. 346-348.
- Irving, A. (1995). Métiers des bibliothèques et des services d'information au Royaume-Uni. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, no 6, p. 88-92.
- Koenig, M.-H. & Choquet, M.-C. (1995). De l'être au paraître et de paraître à l'être : quand les bibliothécaires se forment à l'accueil. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, no 1, p. 35-38.
- Kupiec, A. (2003). Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 48, no 1, p. 5-9.
- Kupiec, A. (1995). Premier recensement des métiers des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, no 6, p. 17-21.
- Lamy, J.-P. (1998). L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, no 6, p. 52-58.
- Lancelot, G. & Secroun, D. (1998). La pédagogie du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, no 6, p. 60-63.
- Lapèlerie, F. (2001). Pédagogie et lecture(s) à l'université. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, no 2, p. 56-65.
- Lapèlerie, F. (2001). Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, no 2 p. 118-120.
- Lenhardt, V. (2002). *Les responsables porteurs de sens*. Paris : INSEP Consulting.
- Line, M. B. (1998). Le métier de bibliothécaire : un ensemble de pratiques confuses et discontinues. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, no 2, p. 44-48.
- Melot, M. (2004). *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf.
- Muet, F. (2004). *Quelles évolutions actuelles de la fonction documentaire ? : cours*. Paris : FNAU.
- Muet, F. (2003). *La question de la médiation en documentation : une interrogation ancienne ? : colloque*. Paris : ADBS.
- Pallier, D. (2000). *Les bibliothèques*. Paris : Presses universitaires de France.
- Pallier, D. (1994). Histoire et évolution du métier de bibliothécaire. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, no 164, p. 47-56.
- Pellerin, B. (2001). Société recherche bibliothécaires désespérément. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, no 6, p. 125-128.
- Richter, N. (1989). *La lecture et ses institutions, 1919-1989*. Bassac : Ed. Plein Chant.
- Riondet, O. (1999). Formation à la recherche d'information : les contenus et les méthodes en question. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, no 4, p. 40-45.

Riondet, O. (1995). Un regard extérieur sur l'identité professionnelle des bibliothécaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, no 6, p. 56-63.

Saby, F. (1998). Faut-il refonder la bibliothéconomie ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, no 2, p. 21-24.

Spence Richards, P. (1998). Vivre au rythme de l'utilisateur : un enjeu aujourd'hui essentiel pour les bibliothécaires américains. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, no 2, p. 50-54.

Tarin, L. (2004). L'avenir des bibliothécaires est-il derrière eux ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 49, no 4, p. 111-112.

Tovoté, C. (2001). Un nouveau type d'étudiant ? : rôle des bibliothèques universitaires et des bibliothécaires dans la formation permanente au savoir. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, no 4, p. 4-9.

Tschopp, N. & Hirsch, G. (1991). *Le nouveau visage de la bibliothèque* [enr. vidéo]. Genève : Vidéo-Contact ; IES.

Whitmore, J. (2001). *Le guide du coaching*. Paris : Maxima.

Documents électroniques

Accart, J.-P. (2002). *Les défis de demain pour la profession*. [En ligne]. www.accart.nom.fr/Profession/Defis_demain.html (Page consultée le 5 août 2005).

Bazin, P. (2003). Le savoir à guichet ouvert. *Polyrama*, 120 [En ligne]. http://polyrama.epfl.ch/art_P120_Savoir.html (Page consultée le 6 juin 2005).

BBS. (Ed.) (1998). *Code de déontologie des bibliothécaires suisses : adopté par l'Assemblée générale du 4 septembre 1998 à Yverdon-les-Bains*, [En ligne]. http://www.ifla.org/faife/ethics/bbscode_f.htm (Page consultée le 4 mars 2005).

Breton, P. (2003). Internet, cette révolution qui n'a pas eu lieu. *Polyrama*, 120 [En ligne]. http://polyrama.epfl.ch/art_P120_internet_revol.html (Page consultée le 6 juin 2005).

Damien, R. (2002). *Quel sens pour l'action culturelle en bibliothèque ?* [En ligne]. <http://www.adbdp.asso.fr/association/je2002/damien.htm> (Page consultée le 29 mars 2005).

Deschamps, J. (2005). Pourquoi une revue suisse de science de l'information ? *Revue électronique suisse de sciences de l'information*, no 1 [En ligne]. http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_1_janvier2005/articles/HTML/RESSI_001_JD_Pourquoi.html (Page consultée le 24 janvier 2005).

Pouyet, C. (2005). *Un métier introuvable* [En ligne]. <http://debatvirtuel.bpi.fr/ABF/papers/7/printable/paper> (Page consultée le 26 mars 2005).

Sharp, K. (2000). *La bibliothéconomie de l'internet : rôles traditionnels dans un nouvel environnement : 66th IFLA Council and General Conference, Jérusalem* [En ligne]. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/005-120f.htm> (Page consultée le 5 août 2005).

Cours du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque, Fribourg

Aymonin, D. (1.7.2005). *Concevoir et créer une bibliothèque*.

Kimmeier, S. & Minicio, D. (20.5.2005). *Le lobbying : théorie et pratique*.

Monbaron, J. (11.2.2005). *De la construction de l'identité professionnelle*.

Mondon, F. (10.6.2005). *Formation des usagers*.

Muet, F. (13.5.2005). *Stratégies marketing et développement des bibliothèques*.

Muet, F. (3.6.2005). *La relation d'accueil*.

Ouvrages de méthodologie

Dorselaer, J. (1985). *Méthodologie pour réaliser un travail de fin d'études*. Bruxelles : Centre pour la recherche interdisciplinaire sur le développement.

Matthier, I. (1996) *Recueil de fiches méthodologiques*. Genève : Institut d'Etudes sociales.

Quivy, R. & Van Campenhoudt, L. (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.

Dictionnaires

Akoun A. & Ansart, P. (1999). *Dictionnaire de sociologie*. Paris : Le Robert/Seuil.

Alland, D. & Rials, S. (Ed.). (2003). *Dictionnaire de la culture juridique*. Paris : Quadrige; Lamy-PUF.

Arénilla, L. & Gossot, B. & Rolland, M.-Cl. & Roussel, M.P. (1996). *Dictionnaire de pédagogie*. Paris : Bordas.

Bellenger, L. & Pigallet, Ph. (1996). *Dictionnaire de la formation et du développement personnel*. Paris : ESF.

Boulogne, A. (Ed.). (2004). *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS.

Cacaly, S. & Le Coadic, F. & Pompart, P.-D. & Sutter, E. (Ed.). (2004). *Dictionnaire de l'information*. 2^e éd. Paris : Armand Colin.

Champy, Ph. & Etévé, C. (Ed.). (1994) *Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation*. Paris : Nathan.

Dortier, J. (Ed.). (2004). *Dictionnaire des sciences humaines*. Auxerre : Sciences humaines.

Guillien, R. & Vincent, J. (Ed.). (1985). *Lexique des termes juridiques*. Paris : Dalloz.

Lamizet, B. & Silem, A. (Ed.) (1997). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Ellipses.

Robert, P. (Ed.) (2003). *Le nouveau petit Robert*. Paris : Dictionnaires Le Robert.

Thinès, G. & Lempereur, A. (1984). *Dictionnaire général des sciences humaines*. Louvain-la-Neuve : Ed. Ciaco.

Annexe 1: Liste des abréviations

ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation (France)

BBS : Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses

CGDB : Certificat de formation continue en Gestion de Documentation et de Bibliothèque 2004/2005

BCU : Bibliothèque Cantonale et Universitaire, Lausanne

BCUD : Bibliothèque Cantonale et Universitaire, site de Dorigny/Lausanne

BDFM : Bibliothèque de la Faculté de Médecine, Lausanne

BML : Bibliothèque Municipale, Lausanne

EESP : Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques, Lausanne

EPFL : Ecole Polytechnique Fédérale, Lausanne

FFA/FSEA : Formation Formateur Adultes 1, Fédération Suisse de l'Education des Adultes

FNAU : Fédération nationale des agences d'urbanisme (France)

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

Annexe 2: Entretiens

A 2.1. Liste des interlocuteurs

- Aymonin, D. (02.06.05). Directeur, Bibliothèque Centrale de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne.
- De Kaenel, I. (09.06.05). Directrice, Bibliothèque de la Faculté de Médecine, Lausanne.
- Noeninger, J. (19.05.05). Directrice, Bibliothèque municipale, Lausanne.
- Villard, H. (25.05.05). Directeur, Bibliothèque cantonale et universitaire, Dorigny/Lausanne.

A 2.2. Lettre de sollicitation

Marie-Thérèse Wenner Corinne Reymond
Centre de documentation Ch. du Crêt
EESP 1083 Mézières
Chemin des Abeilles 14 coreymond@hotmail.com
1010 Lausanne
mtwenner@eesp.ch
021 / 651 62 00

Destinataire

Mézières, le 2 mai 2005

Concerne : Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque 04-05, Uni Fribourg

Madame, Monsieur,

Nous sommes deux participantes au CGDB 04-05 et avons donc eu le grand plaisir de vous entendre lors de vos interventions, que nous avons trouvées passionnantes et très stimulantes. Nous préparons actuellement notre travail final, qui a pour thème "Quel bibliothécaire-médiateur aujourd'hui ?".

Dans le cadre de ce travail, nous nous posons les questions suivantes :

- La fonction de médiation a-t-elle changé ?
- Avec l'arrivée des Technologies de l'Information et de la Documentation (TIC), la médiation est-elle encore nécessaire ? Si oui, de quelle manière ?
- Cette fonction de médiation est-elle encore constitutive de l'identité professionnelle ? Ou la médiation est-elle seulement une compétence parmi d'autres ?

Nous nous permettons, au vu de votre longue expérience, de vos compétences et de votre large vue d'ensemble, de vous solliciter : auriez-vous la possibilité et la gentillesse de nous recevoir pour répondre aux questions évoquées ci-dessus lors d'un court entretien ?

En vous remerciant d'avance de l'attention que vous voudrez bien porter à notre demande, et en attendant votre réponse, nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Marie-Thérèse Wenner Corinne Reymond

A 2.3. Canevas d'entretien

1. Compréhension et utilisation du terme "médiation"

- Dans votre bibliothèque, les termes "médiation, médiateur" sont-ils utilisés ? (terminologie)
- Si non : autre terme ? comment le rôle d'intermédiaire, "être au milieu de" se traduit-il chez vous ?
- Si oui : de quelle manière ? pour dire quoi ?

2. Les différentes formes possible de médiation dans une bibliothèque

- S'agit-il de médiation présentielle ? virtuelle ? leur poids respectif ?
- Est-ce un terme aussi utilisé pour parler du travail en coulisses (catalogage, etc.) ?
- En quoi est-ce important pour vous, en tant que Directeur/trice, que vos employés soient conscients de leur rôle de médiateur/trice ?
- La médiation est-elle au cœur de votre culture d'entreprise ?
- Comment, sous quelle forme (exemples)

3. Les différentes facettes de l'identité professionnelle des bibliothécaires

- Selon vous, la médiation est-elle constitutive de l'identité professionnelle du bibliothécaire ?
- Si oui, pouvez-vous préciser ? quel poids accordez-vous à cette fonction ?
- Si non, la médiation est-elle une compétence ? ou un travail ? ou une fonction parmi d'autres ?

4. Evolution de la profession

- Avec l'évolution des TIC, certains disent qu'il n'y aura plus besoin de bibliothécaires parce que les utilisateurs seront autonomes et pourront accéder eux-mêmes aux informations dont ils ont besoin : qu'en pensez-vous ?
- Avez-vous observé une évolution de cette fonction de médiation ? laquelle ?
- Comment voyez-vous le futur des bibliothécaires ? (en relation avec la médiation ?)

5. L'utilisateur

- Comment voyez-vous l'évolution des pratiques de l'utilisateur ? (en relation avec la médiation ?)

6. Autres questions

- Y aurait-il un point important qui nous aurait échappé et dont vous souhaiteriez nous parler ?

Merci d'avoir pris du temps pour nous recevoir et répondre à nos questions.