

Analyse de **Joachim SCHÖPFEL**  
[joachim.schopfel@univ-lille3.fr](mailto:joachim.schopfel@univ-lille3.fr)

**I2D - Information, données & documents**  
vol. 54, n°2, juin 2017  
©ADBS

## La Médiation à l'heure du numérique

Jean-Philippe Accart ; préface de Christophe Deschamps

Paris : Électre-Éd. du Cercle de la librairie,  
2016. – 172 p. – (Bibliothèques, ISSN 0184-  
0886). - ISBN 978-2-7654-1505-3 : 35 €



### UNE ANALYSE DENSE ET ÉCLAIRÉE SUR UN CONCEPT CLÉ

La médiation est un concept-clé de la bibliothéconomie. Elle sert à définir le rôle des institutions aussi bien que des personnels. Ces dernières années, trois livres ont contribué à mieux comprendre les enjeux et l'évolution du concept – deux ouvrages collectifs (*La médiation numérique*<sup>1</sup> et *Développer la médiation documentaire numérique*<sup>2</sup>) et, surtout, *Les Bibliothèques et la médiation des connaissances* de Bertrand Calenge (2015)<sup>3</sup>. Pour enrichir cette petite collection sur la médiation, voici un quatrième livre, écrit avec la conviction que « *tout dispositif technologique qui conduit à consulter de l'information en ligne [...] ne peut pleinement fonctionner, n'être utilisé qu'avec un accompagnement, une formation spécifique, l'intervention humaine d'un professionnel* ».

Posée comme préalable, cette conviction a tout pour intriguer puisqu'elle contredit l'expérience quotidienne. L'internaute lambda veut des résultats, pas de la médiation ; les *discovery tools* de toutes sortes sont toujours plus performants, les *learning centers* mettent l'accent sur la fonction immobilière des bibliothèques, pas sur la médiation, et les métiers de l'info-doc n'ont pas bonne presse<sup>4</sup>. Alors, essayons de comprendre.

Le livre se présente en deux parties, l'une conceptuelle (la notion de médiation et de médiation en ligne) et l'autre consacrée au développement de services (la mise en œuvre de la médiation en ligne). Premier constat : le concept de médiation est large. Il « *induit [...] de toute évidence un aspect humain important [...], une mise en relation entre une demande (celle d'un individu) et une offre (celle d'un professionnel)* ».

La médiation, avait dit Bertrand Calenge, est fondamentalement une intervention humaine, une histoire entre personnes, une relation entre professionnels et publics, une attitude citoyenne, un lieu social. Cependant, pour Jean-Philippe Accart, la médiation ne se réduit pas à la relation directe, à la formation ou l'assistance des utilisateurs, mais englobe la conception de nouveaux produits d'information, le marketing des services et la veille. Ainsi, la vraie thématique de ce nouveau livre n'est pas la défense de la médiation relationnelle, mais la virtualisation de cette relation. Le principal chapitre de cette partie analyse l'évolution des rôles à l'ère du numérique, et met face à face l'utilisateur et le professionnel de l'information. Quelle est la place réelle du professionnel de l'information à l'ère de Google ? Quels sont les nouveaux profils de l'utilisateur de l'information ? Comment construire une relation de service fondée sur le dialogue et la compréhension des besoins réels ? Comment décrire les métiers émergents, quelles sont les compétences, quelle est leur valeur ajoutée ? Jean-Philippe Accart présente une analyse dense et éclairée. Ces vingt pages à elles seules justifient l'acquisition du livre.

La deuxième partie aborde la médiation en ligne sous l'aspect pratique et pragmatique – comment développer des outils et dispositifs en adéquation avec le concept de la médiation et à la hauteur des besoins des utilisateurs ? Il est question de l'accès à l'information, de la recherche d'information et des services de référence virtuels, de la construction d'une plateforme de service, de Mooc et de technologies mobiles, RFID ou encore NFC. De nombreux exemples à l'appui, l'auteur propose un vaste panorama de solutions numériques. Mais il va plus loin, avec quelques pages aussi opérationnelles qu'utiles, sur la démarche projet d'une telle réalisation (y compris le cahier des charges et le business plan) et sur son marketing. Tout cela est rédigé comme un *vade-mecum*, succinct, explicite, concentré sur l'essentiel, indispensable.

En guise de conclusion, Jean-Philippe Accart fait le lien entre son concept de la médiation et l'architecture de l'information, « *chaînon manquant entre celui qui gère le système d'information documentaire et l'administrateur du système d'information proprement dit* ». Une manière d'ouvrir l'analyse de la médiation en ligne sur l'expérience utilisateur (UX), mais également sur la question de la formation à ces nouveaux métiers.

Jean-Philippe Accart, professionnel de l'information et consultant à Genève, est auteur de nombreuses publications dans le domaine de la documentation, et en particulier de l'ouvrage de référence sur *Le Métier du documentaliste* paru en 2015<sup>5</sup>. ■

<sup>1</sup> <http://www.adbs.fr/la-mediation-numerique-renouvellement-et-diversification-des-pratiques-actes-du-colloque-document-numerique-et-societe-zagreb-2013-coord-par-joumana-boustany-evelyne-broudoux-et-ghislaine-chartron-139879.htm?RH=1216305435750>.

<sup>2</sup> <http://www.enssib.fr/presses/catalogue/developper-la-mediation-documentaire-numerique-25>

<sup>3</sup> <http://www.adbs.fr/b-les-bibliotheques-et-la-mediation-des-connaissances-b-bertrand-calenge-151138.htm?RH=1216305435750>

<sup>4</sup> Cf. <http://www.blog-emploi.com/metiers-disparition-automatisation>

<sup>5</sup> <http://www.adbs.fr/b-le-metier-de-documentaliste-b-jean-philippe-accart-avec-la-collab-de-marie-pierre-rethy-151954.htm?RH=ACCUEIL>