

Entretien avec Mylène Costes

Patrimoine écrit et médiation

Hugo Raynaud

Bonjour Mylène Costes, vous êtes maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'université Toulouse Jean-Jaurès. Vous êtes membre du LERASS (Laboratoire d'Études et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales) et vous avez écrit « Quand les professionnels des bibliothèques parlent du patrimoine écrit : formes et enjeux du récit dans la médiation en ligne des collections patrimoniales », article publié en 2022 dans la revue *Balisages*.

Avant de commencer, qu'est-ce que le patrimoine écrit et qu'est-ce que la médiation dans le contexte de votre article ?

Mylène Costes

Bonjour Hugo, merci pour cette invitation. Cette recherche s'inscrit dans une réflexion plutôt ancienne autour de l'accès en ligne au patrimoine écrit. Les études ont mis en évidence des difficultés dans la définition de la médiation par les professionnels, puisqu'elle est souvent confondue avec la documentarisation. La documentarisation est le fait d'améliorer l'usage du document en favorisant l'accès à son contenu et en optimisant sa mise en contexte.

Mais pour répondre à votre question, il n'est pas évident de définir ce que recouvrent ces notions de patrimoine écrit et de médiation car elles sont loin d'être consensuelles. Pour le patrimoine écrit, je dirais que l'approche proposée par Fabien Henryot semble être particulièrement intéressante. Il s'agit de considérer le patrimoine écrit en tant que construction sociale qui participe d'une construction de sens.

C'est là qu'entre en jeu la médiation proposée par l'institution documentaire, car c'est elle, in fine, qui va permettre de donner corps à cette construction de sens. Dans notre article, la médiation concerne tout le travail de mise en scène des collections patrimoniales effectué par les bibliothécaires. Ici, nous nous sommes davantage intéressés au rôle du récit produit par les bibliothèques dans le cadre de leur médiation en ligne.

Hugo Raynaud

Concrètement, quel est l'intérêt de la médiation en ligne pour les bibliothèques ?

Mylène Costes

La médiation en ligne est souvent mobilisée comme un élément de valorisation des collections. Elle va également permettre d'aller chercher un autre public, des personnes qui ne se rendent pas physiquement dans les bibliothèques. La médiation en ligne est complémentaire de la médiation in situ. Pourtant, il a souvent été observé qu'elle n'était qu'une transposition de la médiation faite dans l'espace bibliothèque, ce qui limite bien évidemment sa portée.

Méthodologie de travail

Hugo Raynaud

Votre article se base sur les pratiques de différentes bibliothèques. Comment avez-vous fait pour obtenir tous ces résultats ?

Mylène Costes

Nous avons pris appui sur une étude de terrain réalisée en 2021 auprès du réseau des médiathèques de Toulouse et du réseau des médiathèques du Grand Albigeois. Nous avons étudié les récits et les discours produits par les professionnels quant à leurs collections patrimoniales. L'objectif était de comprendre comment ce récit est mobilisé par les professionnels dans la valorisation patrimoniale, tout en analysant dans quelle mesure il est ou non constitutif de sa médiation.

Plus précisément, nous avons enquêté auprès des bibliothèques en charge de la gestion du patrimoine, avec notamment la médiathèque José Cabanis à Toulouse, la Bibliothèque du patrimoine ainsi que la médiathèque Pierre Amalric à Albi.

Nous avons étudié les discours relatifs à la médiation en ligne proposée autour des collections patrimoniales sur chacun des deux sites web des réseaux albigeois et toulousains. Pour mieux saisir les logiques sous-jacentes à leur conception, ces analyses ont été complétées par des entretiens ouverts que l'on a conduits auprès de spécialistes de la valorisation patrimoniale.

Pratiques de médiation en ligne

Hugo Raynaud

Quelles sont les différentes pratiques de médiation en ligne mises en place par les bibliothèques ?

Mylène Costes

Ce qui nous a donné envie de faire cette étude, c'est tout ce qu'on a pu lire précédemment qui mettait en évidence qu'il y avait un flou pour les bibliothécaires autour de ce qui relève vraiment de la médiation. Pas mal de travaux ont relevé que le travail de numérisation était présenté comme un nouveau dispositif d'accès aux collections. Mais en définitive, sans une réflexion en amont sur la médiation, on se rend compte que ce n'est pas vraiment le cas. On obtient donc des conceptions de la médiation assez divergentes et c'est ce que nous avons essayé d'observer sur notre terrain, de voir si l'on était toujours dans cette logique-là.

Nous avons donc eu deux terrains. D'abord, celui du réseau des bibliothèques de Toulouse, où on a étudié plus particulièrement les dossiers dont je parlais, c'est-à-dire le site général et celui de Rosalis, où on observe déjà des pratiques différentes, et ensuite nous avons celui d'Albi. Si on revient un petit peu sur les résultats de cette étude, on se rend compte qu'à Toulouse, sur le site principal, on a vraiment un discours, un récit qui s'attache à mettre en évidence un ancrage des collections très géographique, territorial. Cela semble d'ailleurs plutôt bien répondre aux attentes des usagers. En même temps, cet ancrage va permettre l'appropriation de cette médiation de manière plus simple. Ce discours-là est plutôt construit autour d'une histoire politique et savante, où on va avoir des descriptions d'ordre historique, des descriptions factuelles, et où on va véritablement mettre en évidence le rôle des institutions locales toulousaines.

Par contre, en regardant de près ce qui a été fait sur le site, on se rend compte qu'il n'y a pas véritablement de caractère immersif dans la médiation qui est proposée. Rien n'encourage explicitement l'utilisateur à s'impliquer, à participer, alors qu'on sait qu'il s'agit de l'un des éléments-clés de l'appropriation des contenus proposés.

Les entretiens que nous avons pu mener auprès des professionnels après avoir étudié ces sites nous ont permis de comprendre que leurs possibilités de médiation en ligne sont parfois contraintes. En effet, elles dépendent aussi d'un service de communication qui n'est pas toujours rattaché à la structure culturelle.

Par contre, sur l'autre site web du réseau toulousain, celui de Rosalis, on a pu observer une médiation en ligne très différente : une diversité de médias mobilisée pour raconter l'histoire des collections, avec des approches beaucoup plus dynamiques incitant l'utilisateur à la découverte, un recours au visuel très fort accompagné d'un récit qui capte directement l'attention par des formules accrocheuses et inclusives, une mise en relation avec d'autres médias qui vont faciliter la réception des usagers, comme de la musique, des peintures, des

photos d'époque, des archives, des interviews de spécialistes, etc. Tout cela va véritablement se mêler pour participer d'une construction globale de l'histoire racontée, de façon beaucoup plus interactive que ce qu'on a pu observer sur le site classique de la bibliothèque.

Le site propose notamment des formats courts, qui généralement ne dépassent pas quelques minutes et qui sont plus adaptés à la consultation en ligne telle que le public a l'habitude de le faire. Cela laisse en plus la possibilité de ne pas être dans une lecture complète mais vraiment de venir picorer à certains endroits, certains regards proposés par les bibliothécaires sur les collections en question.

À côté de cela, le terrain d'Albi nous offre un autre exemple de médiation en ligne puisque là, le récit est plutôt pensé comme un accompagnement à la découverte et à l'apprentissage de l'objet patrimonial et des collections. À travers une mise en évidence du lieu qu'est la bibliothèque et de ces évolutions, l'équipe de bibliothécaires tend finalement à faciliter l'accès des usagers à la compréhension de cette histoire globale.

Pour eux, le visuel n'étant pas toujours quelque chose de facile d'accès, contrairement à ce qu'on a pu observer pour Rosalis, le discours est mobilisé en tant qu'outil pédagogique. En plus d'apporter des informations à caractère documentaire, les bibliothécaires vont apporter des explications simples en direction du grand public en évitant le vocabulaire trop spécialisé, quitte à ce que cela ne plaise pas à certains bibliothécaires qui ont plutôt l'habitude d'être dans un discours relativement expert. Le parti pris est celui d'expliquer les choses et de s'adresser au plus large public possible.

On voit bien que la médiation en ligne nécessite un important travail de la part des professionnels, notamment dans le choix du langage et des mots qui vont être utilisés. Sans cela, le public n'est pas toujours en capacité de s'approprier l'information proposée.

Contraintes liées à la médiation en ligne

Hugo Raynaud

Quelles sont les contraintes auxquelles ces bibliothèques font face ?

Mylène Costes

Il y en a plusieurs. L'une des premières, qui est assez ancienne, est la question de l'externalisation de la numérisation des collections, c'est-à-dire la délégation à un prestataire qui occulte souvent la dimension de médiation. Or, le document n'a d'intérêt que s'il en est fait bon usage, que si le public auquel il est montré

parvient à se l'approprier. Quand il y a externalisation, la médiation est pensée de manière trop tardive.

Une autre limite concerne cette fois des difficultés d'adaptation d'un discours trop expert. Si le discours n'est pas suffisamment vulgarisé, il n'est pas accessible, certains usagers n'y ont pas accès. Il s'agit là d'un vrai questionnement pour les bibliothécaires, qui se demandent quel degré de vulgarisation ils doivent adopter, jusqu'à quel niveau de précision ils peuvent aller.

Dans notre recherche, le constat est que le numérique n'apparaît pas comme la solution la plus mobilisatrice concernant la médiation des collections patrimoniales. Il pose de véritables difficultés dans la construction des récits aux professionnels. Bien que les bibliothèques, par les mises en scène qu'elles fabriquent, jouent un rôle dans la construction du patrimoine, il ressort plutôt que nous sommes encore assez loin de la co-construction de sens qui est censée opérer dans tout dispositif de médiation culturelle.

Enfin, il faut aussi avoir conscience que les logiques socio-économiques des structures documentaires ne sont pas nécessairement compatibles avec les formats de médiation. Selon la taille des établissements et les moyens humains et financiers qui sont mis à disposition du patrimoine, les choix opérés ne peuvent pas être les mêmes.

Médiation et réseaux sociaux

Hugo Raynaud

Quelle est la place donnée aux réseaux sociaux dans cette médiation ?

Mylène Costes

Bien qu'encore peu développée, la place qui est donnée aux réseaux sociaux dans cette médiation tend à s'étendre, comme on a pu l'observer. Elle a l'avantage de permettre une réflexion en amont sur la médiation. La narration va se construire dès le départ en direction des différents publics visés. Les publics cibles sont clairement identifiés.

On a pu notamment relever trois catégories. Il s'agit de l'interprofession, c'est-à-dire les professionnels de l'information et de la documentation, les chercheurs et amateurs éclairés et enfin, le grand public. C'est cette dernière catégorie qui pose le plus de difficultés dans l'adaptation des discours par les professionnels.

L'objectif, avec le recours aux réseaux sociaux, est de parvenir à créer de véritables communautés d'utilisateurs. L'intérêt est que la tonalité du récit s'y veut

plus ouverte que sur les sites institutionnels des bibliothèques. Le fait d'associer des images, des vidéos et de l'audio rend aussi l'interaction et la médiation d'utilisateurs plus dynamiques.

Le rôle des utilisateurs dans la diffusion et la médiation du patrimoine

Hugo Raynaud

Comment les utilisateurs participent-ils à cette nouvelle manière de diffuser le patrimoine ?

Mylène Costes

Il faut rappeler qu'à notre sens, l'implication des utilisateurs est essentielle si l'on veut que le dispositif de médiation suscite chez eux une émotion qui va rendre possible l'appropriation du patrimoine que représentent les collections des bibliothèques. Mais en l'état, on a pu remarquer que la participation des utilisateurs reste peu visible. Elle n'est pas suffisamment valorisée en ligne, ce qui ne l'empêche pas d'être considérée comme importante pour les professionnels interrogés. Les utilisateurs sont sollicités, mais à des degrés très variables et de manière plutôt ponctuelle.

Les bibliothécaires ont conscience que parmi leurs utilisateurs se trouvent quelques amateurs éclairés, disposant de davantage de connaissances qu'eux sur certains sujets, qui sont parfois très précis. Leur sollicitation est alors une évidence puisque c'est une aide pour les professionnels, mais c'est aussi une forme de reconnaissance pour les utilisateurs.

On a remarqué que de plus en plus, le savoir non expert est mis à profit dans la médiation du patrimoine. Cela peut prendre, par exemple, la forme d'une conférence animée par un amateur, ou d'une contribution à l'écriture d'un article en ligne autour d'une collection.

À côté de cela, les utilisateurs sont de plus en plus impliqués dans la réflexion en amont sur la médiation. Cela a été le cas lors de l'intégration, par exemple, de Rosalis à « Gallica marque blanche » (un dispositif de coopération numérique entre bibliothèques), puisque le conservateur du patrimoine et celui du numérique ont mené des entretiens avec les utilisateurs afin de vraiment comprendre quelles étaient leurs attentes. Ces données ont été intégrées à la réflexion conduite par le groupe de travail sur Rosalis.

À ce sujet, les professionnels nous ont parlé de leur volonté d'aller de l'avant, en cherchant à développer à la fois la contribution et la participation. Sur cette question, il ressort aussi que la participation des utilisateurs s'avère plus simple et

plus engageante quand des échanges ont lieu dans un cadre plus global d'actions culturelles. Lorsqu'il n'y a pas forcément eu de démarches de la part des professionnels pour aller chercher les usagers, comme c'est souvent le cas avec la valorisation de collections, c'est plus compliqué. La médiation in situ et la participation des usagers apparaissent plus simples dans le lieu physique qu'est la bibliothèque qu'à travers la médiation en ligne.

Les bibliothécaires dans le monde du numérique

Hugo Raynaud

En lisant votre article, j'ai eu l'impression que le numérique n'était pas un choix de la part des professionnels des bibliothèques, mais plutôt une obligation du monde actuel. Qu'est-ce que cela révèle sur la relation entre le monde du numérique et les bibliothécaires ?

Mylène Costes

Les bibliothèques ont suivi une tendance qui a été amorcée dans les musées et une injonction à davantage communiquer émanant des politiques culturelles. Les professionnels doivent se doter de nouvelles compétences info-communicationnelles qui ne sont pas toujours évidentes à acquérir, notamment celles en lien avec le numérique au regard de la vitesse d'évolution des technologies. À notre sens, c'est la formation même des bibliothécaires qui doit être davantage orientée sur ces points.

Évolutions futures de la médiation en ligne

Hugo Raynaud

Comment cette médiation en ligne va-t-elle évoluer dans un futur proche ? Quelles sont les tendances les plus fortes selon vous ?

Mylène Costes

Je pense que l'intégration récente de Rosalis à « Gallica marque blanche » est assez révélatrice des tendances en cours qui vont être amenées à se développer. La médiation en ligne suscite des réflexions de plus en plus importantes chez les bibliothécaires. La pérennité des contenus questionne, tout comme la plus-value à apporter. Une des voies exploitées par les professionnels est justement celle du recours aux récits, pour appuyer leurs expertises sur les collections dont ils disposent et montrer aux usagers qu'ils sont, en définitive, les mieux placés

pour en parler.

Médiation et documentarisation sont de plus en plus pensées en complémentarité. Je pense que les professionnels vont délaisser les récits trop techniques, trop scientifiques, pour proposer de plus en plus de récits adaptés à leurs différentes catégories d'utilisateurs. Il y a aussi, de plus en plus, une volonté de rendre les collections désirables, dans une logique de séduction de l'utilisateur, si l'on peut dire.

Hugo Raynaud

Tout ceci est fait pour attirer un nouveau public ?

Mylène Costes

Je ne dirais pas forcément attirer un nouveau public, puisque le grand public est quand même présent dans les structures documentaires. Il s'agit plutôt de faire en sorte que le discours autour des collections soit plus facilement reçu par ce public-là, qu'il soit le plus approprié possible et qu'il participe ainsi d'une plus large reconnaissance de ces collections en tant que patrimoine.

Remerciements

Hugo Raynaud

Merci beaucoup Mylène Costes, merci pour votre intervention et pour vos réponses à nos questions. C'était *Mondes Sociaux*, le podcast. Merci encore et à bientôt.

Mylène Costes

Merci à vous Hugo.