

Retours sur la médiation

Jean Caune, théoricien de la médiation culturelle, a naguère stigmatisé « *l'usage indifférencié de la notion de médiation* » dans une construction du lien social fondée essentiellement sur le consensus. En bibliothèque, cette question resurgit périodiquement, en particulier quand éclatent des conflits avec des franges du public. Et beaucoup de professionnels, alarmés par des situations qui révèlent trop souvent leur impuissance, veulent inscrire leur pratique dans le champ de la médiation sociale. L'expérience interrompue des emplois-jeunes, recrutés sur des profils de ce type, a laissé ouverte une interrogation non résolue : le bibliothécaire, dans le cadre de sa mission (culturelle ? sociale ? « citoyenne » ?) est-il un médiateur ? Aujourd'hui, cette question traverse des thématiques aussi diverses que le partenariat, le libre accès à l'information, la lutte contre la fracture numérique ou l'illettrisme. Elle irrigue la réflexion autour de la lecture et de la transmission du savoir : que signifie être médiateur, dans un contexte de « désintermédiation » ? Que peut apporter aux publics en difficulté ou désocialisés un professionnel de la culture institutionnalisée ? Pour aborder ce débat, le *BBF* propose deux réflexions sensiblement différentes, et sans doute complémentaires. Abdelwahed Allouche interroge la démocratie culturelle et les représentations de la médiation. Olivier Chourrot dessine un horizon possible dans le profil du « bibliothécaire accompagnateur ». Tous deux, creusant les ambiguïtés d'une notion passe-partout, nous invitent à dépasser une vision superficielle, idéalisante, voire angélique, et à voir les choses en face : la médiation n'est ni un « remède », ni un « cataplasme ». Y.A.

Le bibliothécaire est-il un médiateur ?

« *La médiation n'est pas une tâche mais une mission, un tout, une conception transcendante, un postulat de départ et d'arrivée*¹. »

« *Les médiateurs sont partout mais personne ne sait à quoi ils servent*². »

Depuis qu'il n'est plus absolument indispensable de recourir à son truchement pour accéder aux documents, le bibliothécaire aime à se présenter comme un « médiateur ». La tendance s'est fortement accélérée depuis une dizaine d'années. Indice parmi d'autres, le terme apparaît 134 fois dans les articles du *Bulletin des bibliothèques de France* entre 1996 et 2006, sous des formes diverses, parfois fleuries, toujours soucieuses d'ancrer le métier dans une légitimité culturelle ou sociale.

Ici, on défend la nécessité « *d'un médiateur pour que les enfants s'approprient l'outil* », en l'occurrence un document électronique ; là, le bibliothécaire est qualifié de « *médiateur entre des lecteurs et des œuvres* », même si certains préfèrent écrire « passeur » ; les associations professionnelles multiplient colloques et journées d'étude sur ce thème et le ministère de l'Éducation nationale leur emboîte le pas, en créant un profil de « médiateur documentaire » dans le référentiel métier Bibliofil¹.

Mais si la médiation est partout, elle demeure largement impensée. Ses buts, ses méthodes, son objet même varient selon qui parle, et

les bibliothécaires peineraient sans doute à se reconnaître dans une théorie unique de la médiation. Notion fédératrice parce que vague, la médiation n'est devenue objet de discours bibliothéconomiques que pour avoir acquis, depuis une vingtaine d'années, un statut de remède universel aux maux de la société postmoderne. Véritable pandémie, la médiation s'est répandue dans tous les champs professionnels, publics et privés : « *Il y eut un moment*, écrit Jean-François Six, *où le terme de "médiateur" s'est imposé, de façon fulgurante, comme le rock ou le jean*³. »

Ce phénomène n'est pas exempt d'ambiguïtés. Inscrites dans une société individualiste dans laquelle l'autorité n'est plus naturelle, toutes les formes de médiation régulent - ou tentent de réguler - des rapports humains horizontaux autrefois soumis à la loi et aux convenances. À la culture de l'obéissance, elle tente de substituer une logique du compromis et, à ce titre, tente de donner à l'intervention humaine une légitimité a-hiérarchique.

La médiation, ou les ambiguïtés d'un universel remède

Selon le *Trésor de la langue française*, le terme de médiation a deux sens proches, l'un très général, l'autre codifié. Il peut désigner n'importe quel être ou objet placé en situation d'intermédiaire, ou se définir comme une entremise destinée à concilier ou à faire parvenir à un accord, à un accommodement des personnes ou des parties ayant des différends. La première de ces acceptions est tellement large qu'elle peut, à la limite, s'appliquer à toute situation : aucune

interaction ne se peut concevoir sans médiateurs, fussent-ils symboliques. Au contraire, la seconde a un sens très précis, encadré par les lois ou la coutume. Que ce soit en droit international, des affaires ou de la propriété intellectuelle, le recours à la médiation comporte des traits communs : l'existence d'un différend entre deux parties, qui décident de recourir à un tiers afin de le trancher pacifiquement, avant toute démarche juridictionnelle.

Appelé médiateur, ce tiers doit être neutre quant à la solution, impartial dans ses intérêts, indépendant dans ses relations et capable de garantir la confidentialité du processus (et non de la procédure, publique par nature). Du point de vue conceptuel, ces deux significations de la médiation ont peu de choses en commun, sinon l'existence d'une entremise. Et pourtant, l'émergence de la médiation comme paradigme professionnel emprunte de manière ambiguë aux deux définitions.

Par exemple, la création de postes de « médiateurs du livre » dans le cadre du dispositif « emploi-jeunes » est emblématique de cette hésitation entre mission culturelle et médiation sociale. Derrière le légitime souci d'amener de nouveaux publics à la bibliothèque (SDF, gens du voyage, jeunes défavorisés...), le déploiement des emplois-jeunes eut aussi pour fonction de « socialiser » des visiteurs peu au fait des normes du lieu : « *S'agit-il pour eux de faire médiation entre les livres et les publics ou entre les bibliothèques et les quartiers*⁴ ? » s'interroge Nassira Hedjerassi, citant une bibliothèque dans laquelle les rapports entre le personnel titulaire et certains grou-

1. Abdelwahed Allouche, cité par Marie-Danièle Milandri, compte rendu de la journée inter-associative ABF, ADBS, AAF, FADBEN CDI « La médiation en question : réflexions d'archivistes, bibliothécaires et documentalistes » www.abf-asso.fr

2. Cité par Jean-François Six, *Les médiateurs*, Paris, Le Cavalier bleu, 2002, p. 91.

3. *Op. cit.*, p. 94.

4. Nassira Hedjerassi, « La fréquentation par la bande », in *Des jeunes et des bibliothèques : trois études sur la fréquentation juvénile*, Paris, Bibliothèque publique d'information, 2003, p. 69.

pes de jeunes sont tellement tendus que la médiatrice se présente, à tort ou à raison, comme l'arbitre des relations interpersonnelles.

Quand les codes de comportement du public s'éloignent des normes d'usage du lieu, l'objet de la médiation se déplace du livre vers la production de règles communes, et au besoin vers la sanction. Bibliothécaire, emploi-jeune, agent de sécurité... à sa manière, chaque acteur de la bibliothèque peut se dire médiateur, alternativement dans les deux sens du mot. À l'inverse, certains médiateurs effectivement recrutés à des fins de contrôle social, comme les 145 « blousons rouges » de Roubaix, ont tellement peiné à voir leur mission de maintien de la tranquillité reconnue par la population, notamment en raison de leur connivence excessive avec certaines de ses fractions, que la Ville a laissé s'éteindre le dispositif pour lui préférer la mise en place d'une police de proximité.

Ces deux exemples révèlent toutes les ambiguïtés de la médiation. Face à l'incapacité de la caractériser par un corpus théorique et un ensemble de pratiques formalisées, c'est la somme des expériences de chacun qui fait loi et l'on assiste, depuis dix ans, à une véritable évanescence du concept dont Jean-François Six souligne les effets paradoxaux : « *Au lieu d'être une référence symbolique pour tous, le tiers est devenu une foule inconsistante d'individus, les médiateurs*⁵. » Les bibliothécaires, qui ont attrapé le virus de la médiation aussi vite que d'autres catégories de professionnels, n'échappent pas à ce constat.

La médiation introuvable

Loin d'aider à théoriser la médiation bibliothéconomique, l'analyse des discours professionnels montre qu'elle constitue un ensemble hétérogène, traversé d'un certain nombre de conceptions.

5. Jean-François Six, *op. cit.*, p. 78.

La conception hédoniste

Pour beaucoup de professionnels, la médiation a pour finalité de susciter le plaisir de lire, sans que l'on sache vraiment si ledit plaisir est un bien à rechercher pour lui-même ou le moyen d'accéder à un bien supérieur.

La lecture publique, qui a construit sa légitimité en opposition à l'école obligatoire, tient le plaisir pour l'un de ses principes fondateurs. Ainsi Jean-Claude Utard écrit-il que « *la notion de plaisir est à conserver, surtout à un moment où la plupart des institutions, éducation en tête, la réhabilite. Les bibliothèques publiques doivent maintenir l'idée qu'elles ont partie liée avec le plaisir; plaisir de lire, d'écouter, de voir, de découvrir et que le bibliothécaire peut justement être, par ses choix et sa capacité à les soutenir; un passeur*⁶. »

Cette représentation hédoniste de la mission des bibliothèques, largement répandue dans la littérature professionnelle, articule plaisir et médiation. Mais quoique s'étendant à d'autres instances éducatives, elle mérite d'être interrogée : une bibliothèque fondée sur le plaisir peut-elle être une bibliothèque pour tous ? La contradiction entre plaisir et démocratisation de la lecture peut être forte. Quand le rapport Ringard nous apprend qu'un jeune sur cent en moyenne est atteint de troubles sévères du langage oral et écrit, et que le simple apprentissage de la lecture lui demandera un effort considérable même avec une rééducation adaptée⁷ ; quand, par ailleurs, 4,6 % des jeunes en journées d'appel et de préparation à la Défense sont repérés en situation d'illettrisme⁸, on peut se demander si la médiation-plaisir est

6. Jean-Claude Utard, « Le succès des bibliothèques publiques : des exigences à préciser », *BBF*, 1997, n° 4.

7. Jean-Charles Ringard, *À propos de l'enfant dysphasique et dyslexique*, rapport remis au ministre de l'Éducation nationale, Paris, Ministère de l'Éducation nationale, 2000, 90 p.

8. Source : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, chiffres 2005.

une notion pertinente. Évitions surtout la « tyrannie du plaisir », qui peut être facteur de marginalisation⁹. L'utilisation - involontaire ? - du schème plaisir/exclusion, que l'on peut repérer dans la littérature professionnelle, témoigne de ce risque : « *Le développement explosif de la technologie s'accompagne d'effets très variés. Pour certains, c'est une source de plaisir et, pour d'autres, une source d'exclusion*¹⁰. » De la valorisation du plaisir de lire, le bibliothécaire peut insensiblement glisser vers l'injonction...

La médiation : instance de validation ou d'animation ?

La controverse soulevée par le lancement du projet Google Books à l'automne 2004 a également donné aux bibliothécaires l'opportunité de s'interroger sur leur fonction de médiation. Confrontée aux flux d'information de la Toile, la bibliothèque peut adopter deux postures distinctes quant à leurs objectifs et leurs modalités. La première consiste à conforter la bibliothèque dans sa mission traditionnelle de sélection, de hiérarchisation et de mise à disposition de documents en l'étendant à la Toile. Cette posture conduit ses tenants à centrer la médiation bibliothéconomique sur la validation, qui serait la véritable valeur ajoutée du bibliothécaire dans le grand vrac informationnel.

La seconde posture analyse la Toile comme une instance d'échanges absolument nouvelle, irréductibles aux modèles documentaires passés, dont le principe est l'interaction permanente. L'opposition entre médiation-validation et médiation-animation est une clé pour comprendre le débat autour du projet Google : « *Comment indiquer aux lecteurs les documents qui méritent leur confiance ? C'est*

9. Jean-Claude Guillebaud, *La tyrannie du plaisir*, Paris, Seuil, 1998.

10. Sylviane Teillard, Maryse Oudjaoudi, « Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble », *BBF*, 2002, n° 3.

tout le problème du choix dans le désordre de l'offre, et donc celui de la nécessité d'une validation », s'interroge ainsi Jean-Noël Jeanneney¹¹. Le développement d'internet conduit à se demander si une telle question a toujours un sens.

De fait, il revient au lecteur d'accorder ou non sa confiance à un document, avec lequel il a un rapport éminemment subjectif. La difficulté quotidienne du lecteur n'est pas tant la validité des documents qu'il utilise que leur adéquation à son besoin. La validation d'un contenu par une instance quelconque, coopérative ou institutionnelle, peut contribuer à cette adéquation, mais pas nécessairement. À lier trop étroitement médiation bibliothéconomique et validation, le risque est grand de replier la bibliothèque sur des missions éducatives et de recherche, pour lesquelles la validation des contenus a une importance spécifique.

De surcroît, la notion de validation est à manier avec prudence : que valide-t-on exactement ? Se borne-t-on à distinguer des éditeurs et des auteurs « fiables » de ceux qui ne sont pas dignes de confiance ? Selon quels critères ? Ce faisant, ne court-on pas le risque du conservatisme ? Ou, au contraire, s'intéresse-t-on à la validation des contenus ? Mais alors, la compétence du bibliothécaire suffit-elle face à la segmentation extrême des champs scientifiques ? À définir la médiation par la validation, on atteint un point aveugle du métier de bibliothécaire.

Quel professionnel n'a pas fait l'amère expérience d'avoir à retirer d'un rayonnage un livre au contenu scientifique hautement fantaisiste, suite au signalement avisé d'un usager ? Les systèmes de co-construction des savoirs employés par certaines communautés de la Toile ne sont pas, de ce point de vue, moins fiables que la décision isolée d'un bi-

bliothécaire. Fondés sur l'interaction et la transparence, qui permettent un contrôle croisé des contenus, ils génèrent des modalités nouvelles de validation.

La conception instrumentale

La littérature professionnelle récente témoigne d'une troisième conception de la médiation, que l'on pourrait qualifier d'instrumentale. Élaboré pour les bibliothécaires de l'État, le référentiel *Bibliofil'* contient ainsi un profil de « médiateur documentaire », que Laurence Tarin invite à ne pas confondre avec « ceux que l'on désigne sous ce nom dans les bibliothèques de lecture publique », et à « comprendre le terme dans son sens littéral : personne mettant l'offre documentaire à disposition du public¹² ». *Bibliofil'* ne définit pas ce qu'est un médiateur, mais rassemble sous cette appellation des activités traditionnelles : harmoniser le traitement documentaire, contrôler le rangement des collections, renseigner les utilisateurs, etc. Comme le note Claire Mouraby, « la compétence de médiateur du bibliothécaire passe pour innée¹³ », si bien qu'il est superflu de la décrire. Tout se passe comme si l'imposition de ce nouveau paradigme professionnel allait de soi, recouvrant au passage quelques fondamentaux du métier de bibliothécaire, mais ne lui apportant rien de neuf.

La médiation, moteur du désir

En rendant facultatif le recours au bibliothécaire pour accéder aux documents, la généralisation du libre accès explique pour partie le succès des notions de médiateur et de médiation.

Les médiateurs proclamés comblent l'espace laissé vacant par la disparition, ou l'affaiblissement, de « médiateurs naturels » qui assuraient sans le dire une fonction de cohésion ou de contrôle social. Comme tant d'autres professions, les bibliothécaires se sont mis à fonder leur légitimité sur la médiation à mesure que le périmètre et la nécessité de cette dernière se brouillaient. Il n'est, dès lors, pas inutile de préciser les contours de la notion, d'un point de vue volontairement original.

La vision de la médiation proposée ici s'inspire de la théorie développée par René Girard dans son ouvrage *Mensonge romantique et vérité romanesque*¹⁴, et qui est fondatrice de l'œuvre de cet auteur. Pour René Girard, le médiateur est la personne, réelle ou imaginaire, qui indique à l'homme l'objet de son désir. Sujet désirant, l'homme a ceci de particulier qu'il ne sait par lui-même sur quel objet porter son désir, et qu'il a besoin d'emprunter à autrui – un médiateur – cet objet.

Cette conception inscrit le désir dans une relation triangulaire entre un sujet, un médiateur et un objet, qui peut prendre des formes diverses. Ces formes, Girard les décrit au travers d'une lecture originale de grands textes littéraires de Proust, Stendhal, Flaubert et Cervantès, qui ont en commun d'avoir inscrit le désir dans un tel triangle. Ainsi chez Proust¹⁵, l'inclination du désir naît-elle tour à tour du snobisme (qui conduit à vouloir les biens, les attitudes et les choses prescrites par autrui) ou, dans un autre registre, de la passion amoureuse qui grandit d'autant plus efficacement qu'elle se porte sur un objet convoité par un autre.

Selon René Girard, le génie de ces écrivains résiderait notamment dans leur capacité à dévoiler la structuration triangulaire du désir, qu'un individualisme vulgaire ou une interpréta-

11. Table ronde avec Jean-Noël Jeanneney, Hervé Le Crosnier, Agnès Saal, « Google et la bibliothèque mondiale », *Vacarme*, n° 32, été 2005.

12. Laurence Tarin, « *Bibliofil'*, le référentiel de la filière bibliothèque », *BBF*, 2005, n° 5.

13. Claire Mouraby, « Apprendre à transmettre : un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ? », *BBF*, 2005, n° 6.

14. René Girard, *Mensonge romantique et vérité romanesque*, Paris, Hachette-Pluriel, 2006.

15. *Op. cit.*, p.37.

tion erronée tenterait de nous cacher sous les oripeaux de la « spontanéité ». Partant de cette lecture, Girard distingue deux catégories de médiation. La première, dite médiation interne, s'applique aux situations de grande proximité entre le sujet et le médiateur, conduisant l'un et l'autre dans une rivalité pouvant déclencher des sentiments de haine¹⁶. L'autre, la médiation externe, place le médiateur et l'objet à une telle distance du sujet qu'il le conduit à sublimer son désir. Amadis de Gaule, le chevalier imaginaire, est à cet égard le médiateur externe de Don Quichotte, c'est-à-dire « *le seul, le premier, l'unique, le maître et le Seigneur* » de tous les chevaliers qu'il y eut en ce monde. Autrement dit, selon sa configuration, le triangle de la médiation peut enfermer l'homme dans une impasse rivalitaire ou bien le conduire à se dépasser.

Sans doute le lecteur du présent article s'interroge-t-il sur les raisons d'une telle digression girardienne. Si l'on y regarde de plus près, elle nous fait pénétrer au cœur de la problématique de la médiation, en liant celle-ci non pas au « plaisir », ni à la « validation », ni même à l'accompagnement, mais au mécanisme du désir. D'un point de vue girardien, la bibliothèque est bien une instance de médiation : son offre documentaire a pour effet de donner aux usagers des médiateurs « externes », figures réelles ou imaginaires, fictionnelles ou documentaires, capables de stimuler son désir en le portant vers des objets de grande valeur humaine et spirituelle. La mission citoyenne de la bibliothèque peut être comprise comme sa capacité à lutter contre la violence sociale, en proposant aux usagers des médiateurs non rivalitaires, qui font croître le désir en le libérant ; conception qui éclaire une fonction essentielle de la lecture, à condition que l'on refuse de se laisser enfermer par la notion de « plaisir », au fond

16. « *Seul l'être qui nous empêche de satisfaire un désir qu'il nous a lui-même suggéré est vraiment objet de haine* », *op. cit.*, p. 24.

très restrictive. À la finitude du plaisir, préférons l'infini d'un désir toujours renouvelé.

Mais pour autant, le bibliothécaire est-il un médiateur ? La fidélité revendiquée ici à l'approche de René Girard conduit à répondre de manière nuancée. Le bibliothécaire peut, dans certaines de ses fonctions, mais surtout à la faveur de circonstances inattendues, devenir un médiateur. Les bibliothécaires et les usagers ne sont pas avarés d'anecdotes soulignant cette dimension du métier, qui se déploie parfois où l'on ne l'attend pas.

Plus que la médiation, l'accompagnement est une réponse possible à la diversification contemporaine des usagers, de leurs attentes et de leurs pratiques

Ainsi de cette bibliothécaire jeunesse qui, étant enfant, dut sa vocation professionnelle à l'interdiction qui lui fut faite par une bibliothécaire de lire un roman pour adultes qu'elle convoitait... et qu'elle ne put lire que quatre ans plus tard.

Peut-on, néanmoins, considérer que la médiation est constitutive du métier de bibliothécaire ? Non, car la démonstration qui précède permet de conclure que la médiation ne se décrète pas. Pour reprendre une expression de Jean-François Six citée précédemment, il n'est de « médiateurs » que « naturels ». La fonctionnarisation du médiateur reviendrait à désigner officiellement des modèles de désir, alors que ceux-ci se trouvent dans les livres et ne demandent qu'à être réveillés. En 1968, Jean Dubuffet¹⁷ nous a utilement mis en garde contre une approche trop

institutionnelle de la médiation, qui aurait pour conséquence de figer la culture en une insupportable « Église moderne » avec ses dieux (les œuvres), ses prêtres (les fonctionnaires culturels), ses fidèles (les pratiquants) et ses païens à convertir.

Le bibliothécaire accompagnateur

En conséquence, si la médiation est un concept utile pour décrire ce qui se passe dans une bibliothèque, il ne saurait avoir de valeur spécifiquement professionnelle pour le bibliothécaire. Si l'on veut cerner plus justement ce que doit faire ce dernier quand il est au contact du public, il faut sans doute privilégier la notion d'accompagnement, c'est-à-dire l'action de se déplacer avec un être animé. Plus que la médiation, l'accompagnement est une réponse possible à la diversification contemporaine des usagers, de leurs attentes et de leurs pratiques. Le modèle statique du professionnel rivé à son bureau de renseignement et délivrant au lecteur une orientation bibliographique a vécu, à l'ère de l'information profilée.

Devenue inutile pour une frange non négligeable d'usagers parfaitement autonomes – peut-on leur reprocher d'avoir intégré les implications du libre accès ? –, l'action du bibliothécaire reste notoirement insuffisante pour des publics en difficulté sociale ou linguistique, pour lesquels la bibliothèque est un lieu d'insertion. Elle doit être également évaluée à l'aune des résultats de l'enquête DLL/BPI/Crédoc de 2005 sur la fréquentation des bibliothèques municipales¹⁸, qui soulignait la pro-

17. Jean Dubuffet, *Asphyxiant culture*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1968.

18. Bruno Maresca, avec la collaboration de Christophe Evans et Françoise Gaudet, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*, Paris, Bibliothèque publique d'information, 2007. Voir aussi le dossier « Connaître les publics : enquêtes et statistiques », *BBF*, 2005, n° 6.

gression des usagers occasionnels par rapport aux habitués, ainsi que l'allongement du temps moyen de visite. Tous ces éléments contribuent à privilégier l'accompagnement personnalisé, inscrit dans un ciblage des publics et une catégorisation des services.

Certaines bibliothèques ont pris acte de cette évolution. À Birmingham, au Royaume-Uni, certains bibliothécaires ont été formés à l'accompagnement approfondi des usagers, dans le cadre de la requalification de la bibliothèque en « *learning centre* ». À Rotterdam, les bureaux d'information « *face to face* » ont été supprimés

au profit de la généralisation d'un service public volant, « *side to side*¹⁹ », mettant l'accent sur l'accompagnement personnalisé. Dans les *Idea Stores* londoniens, l'offre documentaire s'enrichit d'un vaste programme de formation présentielle et d'autoformation, faisant de la bibliothèque un centre de vie ouvert sur tous les besoins de la vie quotidienne.

Au recours incantatoire à la notion de médiation, les bibliothécaires

19. Remarquons que le dispositif français des « emplois-jeunes » a eu le mérite de poser la question d'une modification des modalités d'accompagnement, marquée par le « *side to side* ».

doivent privilégier une réflexion sur la différenciation de l'accompagnement du lecteur. Les implications d'une telle démarche sur les locaux, l'organisation des collections, les services, la gestion des ressources humaines, peuvent être fortes. En particulier, l'articulation entre l'offre documentaire et les besoins sociaux – en matière de formation, de vie sociale et professionnelle, de recherche d'emploi – est à repenser dans le cadre d'une rénovation de la relation de service public.

Olivier Chourrot

Bibliothèque publique d'information

Olivier.chourrot@bpi.fr

Les médiations dans les bibliothèques publiques

L'exploration de la notion de médiation dans le domaine de la lecture publique ouvre de larges horizons à la recherche sur les représentations qu'ont les bibliothécaires de leurs missions et permet d'identifier leurs différents positionnements vis-à-vis des destinataires de l'offre que sont les publics et les publics éloignés; elle permet d'aborder d'emblée la question de la démocratie culturelle dans les bibliothèques publiques.

Les expériences de la médiation formalisée, telles qu'elles se sont manifestées dans le dispositif ATD/QM¹, à partir de 1992 puis dans celui des médiateurs du livre emplois-jeunes entre 1997 et 2002, mais aussi celles de toujours de la médiation innommée², entreprises par des

bibliothécaires-médiateurs, interrogent le métier sur ses principes de fonctionnement comme l'unité des collections et du public, la prescription de celles-là et la reconversion de celui-ci, les rapports entre l'offre et la demande... Autrement dit, elles l'interrogent sur ses capacités réelles à démocratiser l'écrit en circonscrivant ses champs de compétences dans les limites strictes de ces principes.

La médiation du livre comme démarche-projet, centrée sur les besoins de l'individu lisant, adoptant le principe du traitement personnalisé de la demande, du retour au social et de la rencontre sur la base du savoir partagé, résiste-t-elle aux conceptions dominantes que mettent en pratique les bibliothécaires dans leurs entremises entre lecteurs légitimes et collections de documents? Quelles ouvertures et quels enjeux promet-elle pour l'avenir des bibliothèques?

Une interrogation menée par le biais d'un questionnaire adressé aux responsables des bibliothèques municipales, aux pilotes et aux animateurs de la médiation du livre et la réflexion qu'elle a suscitée³ permettraient de donner quelques réponses à ces questions et d'explorer les chemins d'une démocratie culturelle de fait. La réorganisation des priorités d'un service et l'insistance sur les adaptations professionnelles nécessaires à introduire, suite au constat d'échec de cette démocratie à travers, entre autres, la mise en place ou le renforcement d'actions innovantes (bibliothèques

1. Aide à toute détresse/Quart-monde.

2. Pour clarifier la distinction entre médiation nommée et innommée, voir Vincent De Briant et Yves Palau, *La médiation: définition, pratiques et perspectives*, Nathan Université, 1999.

3. Cette réflexion a donné lieu à la soutenance d'une thèse en sciences de l'information et de la communication à Paris-Villetaneuse en décembre 2005. Je me suis appuyé sur le dépouillement d'un corpus composé d'une centaine de questionnaires exploitables émanant de différentes bibliothèques publiques, complété par 37 entretiens semi-directifs administrés parmi les grandes bibliothèques et celles de la région parisienne.

de rue, portage de livres à domicile, lutte contre l'échec scolaire, l'illettrisme et la précarité économique), donneraient un nouveau souffle à un métier en pleine mutation⁴.

Méthodologie et problématique de la médiation du livre

La construction de l'objet

L'origine de la réflexion de certains bibliothécaires sur l'importance de la médiation du livre dans leur métier peut se résumer dans une interrogation sur la place – ou l'absence de place – « *des publics potentiels, des faibles lecteurs, des lecteurs éloignés, empêchés, non-lecteurs*⁵ » dans les bibliothèques publiques. Se voulant le sanctuaire de la lecture pour tous, elles constatent, avec regret, la désertion des couches populaires de ces institutions ou une présence improductive à travers le détournement des usages habituels de lecture par des publics spécifiques⁶. Elles comprennent, au-delà de la langue de bois et des euphémismes habituels, le rôle éminemment élitiste qu'elles jouent⁷ et veulent se donner les moyens d'y remédier.

4. Mutation attribuée souvent aux nouvelles technologies, au détriment de l'analyse de la transformation des publics et de la base de recrutement des bibliothécaires. La focalisation sur le traitement des collections et sur la dématérialisation des documents à travers la problématique du numérique semble marginaliser la réflexion sur l'approche des publics dans les bibliothèques.

5. Des dénominations qui méritent des clarifications mais dont le principal dénominateur commun est la production d'une définition en négatif au regard de la culture légitime et des usages et goûts des classes moyennes, qui restent le référentiel dans l'idéal de l'offre et dans les modes organisationnels des bibliothécaires.

6. À l'instar de l'attitude turbulente des adolescents en bibliothèque, maintes fois soulignée pour symboliser un détournement des missions et la dégradation des conditions d'intervention professionnelles.

7. Élitisme qui n'exclut pas l'existence de quelques exemples de mixité sociale et de démocratisation culturelle, devenus possibles grâce à une conception innovante des rapports aux publics et aux collections. Voir : Michèle Petit, *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes*, Bibliothèque publique d'information, 1997, 361 p.

Face à cette situation, quel rôle pourrait jouer la médiation du livre dans la réduction de l'écart entre la croyance profonde qu'ont les bibliothécaires de faire des institutions de lecture publique des lieux de veille documentaire, de loisir, d'information et de formation ouverts à tous, offrant à chacun les mêmes chances d'accès à la culture, et la réalité sélective de leurs fonctionnements, une réalité têtue à verser au dossier du déficit démocratique dans la participation culturelle ? Cette réalité, dont une des manifestations est la stagnation du nombre d'inscrits dans les bibliothèques publiques⁸, peut être attribuée à plusieurs causes : l'oubli du social dans le traitement du champ culturel, l'écart entre l'offre et la demande, la demande et le besoin, le « lâcher-prise » des bibliothèques tournées vers une logique défensive comme réaction à un environnement professionnel nouveau (le multisupport, les TIC), contraint sur le plan budgétaire (application de la loi sur le droit de prêt, baisse des dotations pour le fonctionnement⁹) et tendu sur le plan humain (nouvelles exigences des utilisateurs et diversité des statuts des personnels).

D'autre part, l'approche prudente et euphémique de « l'establishment » (représentants politiques, associatifs, personnalités culturelles) concernant les inégalités d'accès à la culture et le consensus – même mou – des différentes politiques en faveur d'une orientation malrucienne de reconversion des classes populaires aux goûts

8. Certains décideurs voudraient minimiser cette stagnation, voire la nier, en insistant davantage sur la fréquentation ou sur d'autres paramètres de l'analyse quantitative qui conduiraient à avancer un bilan globalement positif. L'absence d'enquêtes nationales sur les pratiques culturelles des Français depuis 1997 ne peut qu'accentuer le flou statistique dans lequel se débat la recherche. [Sur cette question, voir le dossier « Connaître les publics : enquêtes et statistiques », *BBF*, 2006, n° 6. Une nouvelle vague de l'enquête Pratiques culturelles des Français est annoncée pour 2008. Ndlr.]

9. Les récentes mesures sur la DGD vont dans le sens d'une réorientation et d'une réduction de la participation financière de l'État dans le fonctionnement des bibliothèques publiques.

esthétiques savants, ont sublimé la crise jusqu'au début des années 90, sans la régler.

De quelle manière les bibliothécaires vont-ils pouvoir négocier la réduction des tensions entre leurs intentions généreuses de servir équitablement tout le monde et une réalité élitiste décevante, tout en se gardant d'aliéner le noyau dur de leurs identités culturelles et livresques et de nier l'histoire patrimoniale du métier ?

La thèse de la médiation nommée du livre, présentée officiellement à la fois comme tentative de réduction des inégalités devant l'écrit, mode de gestion de la demande socioculturelle par la prise en compte des « besoins émergents de la population » et relais entre les bibliothèques et les quartiers, arrive opportunément pour questionner de nouvelles légitimités.

Méthode d'approche

Le passage d'une médiation fourre-tout utilisée comme mot-valise – tout le monde fait de la médiation comme monsieur Jourdain faisait de la prose sans le savoir¹⁰ – à une médiation nommée à travers sa conceptualisation exige la poursuite d'une démarche notionnelle prudente. En même temps, il est important de ne pas s'astreindre à un traitement discursif du sujet et de voir comment les différentes représentations se déclinent ou non en positionnements pour influencer des décisions et se concrétiser dans des actions.

Dans cette investigation, l'analyse des réponses des responsables des bibliothèques et des médiateurs du livre contribue à présenter un portrait analytique de la médiation du livre, permettant de définir les actions identifiées comme relevant de ce domaine, les objectifs qui leur sont fixés, les lieux de leur déroulement, mais aussi le repérage des principaux acteurs, des bénéficiaires et des moyens mis en place.

10. Voir Jacques Faget, *La médiation : essai de politique pénale*, Eres, 1997.

Les différentes perceptions qui influencent ces actions peuvent être ramassées autour de trois enjeux : citoyen, culturel et professionnel ; ils convergent vers un unique questionnement sur la nature de la réalité démocratique des institutions culturelles et sur leur propension à produire une égalité capacitaire et à s'ouvrir aux publics en panne de lecture.

Une des ambitions de l'analyse est l'identification des stratégies d'élargissement des lecteurs et des modes de gestion de la demande socioculturelle du point de vue des producteurs de l'offre. Le sens attribué à la médiation et l'importance accordée aux actions qui la caractérisent renvoient à la place accordée aux publics dans le métier de bibliothécaire et aux postures professionnelles vis-à-vis des inégalités devant l'écrit. Sans nier les déterminations sociologiques des usagers dans leurs pratiques culturelles, insister sur la place et le rôle des professionnels du livre à travers le prisme de l'organisation du travail et de la perception des priorités du métier, permet de montrer l'importance de cette organisation et de cette perception dans les rapports au public et dans le processus de son élargissement.

Le contexte

La médiation formalisée du livre dans les bibliothèques publiques apparaît dans un environnement caractérisé par la rencontre de trois cadres de références qu'on peut résumer ainsi :

- La découverte des modes alternatifs et pacifiques de résolution des conflits au début des années 90, inspirés des différents types de médiations appliquées outre-Atlantique.
- La saturation de l'idéologie de la massification dans le sens d'une démocratisation absolue - augmentation du nombre de participants à la culture cultivée - et le constat de ses limites quant à ses capacités à atteindre une réelle mixité sociale.

Faudrait-il se résigner au constat que la France lettrée lit de plus en plus, mais que les Français lisent de moins en moins ? Le constat de l'absence des classes populaires dans les bibliothèques mais surtout de la présence improductive des jeunes issus de ces classes, inscrit la médiation du livre à l'ordre du jour, soit comme acte politico-pédagogique en faveur de la lecture¹¹, soit comme régulation à l'amiable (ou par une force discrète) des conflits avec les non-lecteurs.

- Une vision du renouveau professionnel du métier de bibliothécaire de l'extérieur qui consiste à faire assumer, par des médiateurs du livre

**Paradoxalement,
le livre, symbole
d'une politique de loisir
pour tous, d'ascension
sociale et d'insertion
culturelle, ne peut résister
à l'image et à la
bibliothèque virtuelle
qu'au prix
d'une démystification
du livre lui-même**

ou des bibliothécaires qualifiés péjorativement de « socioculturels », une fonction lubrifiante d'une machine alourdie par une conception misonéiste accordant la priorité au document sur le public, au public réel sur le public potentiel, au public potentiel lecteur sur un public potentiel non lecteur. Aussi bien l'autorité de tutelle que les responsables

¹¹. Association française pour la lecture: *Lire, c'est vraiment simple ! quand c'est l'affaire de tous*, Éditions MDI, 1989; Jean Foucambert, *La manière d'être lecteur*, Bibliothèque Richaudeau/Albin Michel, 1994.

de bibliothèques publiques ou les associations caritatives - à l'instar d'ATD/QM - sont conscients de ce misonéisme. Ils ont voulu présenter les missions des médiateurs du livre, arrivés en 1994 et 1997, soit comme un nouveau métier, soit comme des fonctions complémentaires des celles des bibliothécaires, sans régler la question épineuse de la délimitation des champs de compétences de chacun.

La médiation : un mouvement à contre-courant

L'introduction de la médiation nommée du livre dans les bibliothèques publiques doit s'accommoder d'un faisceau de contradictions. Quelles sont les principales ?

Tout d'abord, le conflit entre un fonctionnement élitiste des bibliothèques répondant à la demande d'un public savant, adoptant des stratégies d'offres distales, et la réalité de la base lectorale populaire potentielle, dont la satisfaction des besoins est liée à la prise en compte de l'interpénétration du social et du culturel et à la mise en place de stratégies d'accompagnement proximales inspirées du mouvement d'Éducation populaire.

Deuxième lieu de contradiction, le « détronement » du livre par l'audiovisuel et le numérique, avec l'achèvement de la transformation des bibliothèques en médiathèques et l'apparition de nouvelles perceptions de la médiation. Celles-ci se résument dans de possibles intercessions virtuelles appelées « médiations indirectes », ou « à distance » ou « différées » qui phagocytent la médiation humaine et risquent d'accentuer les inégalités en ajoutant à la panne en lecture la fracture numérique. Paradoxalement, le livre, symbole d'une politique de loisir pour tous, d'ascension sociale et d'insertion culturelle, ne peut résister à l'image et à la bibliothèque virtuelle qu'au prix d'une

démystification du livre lui-même, à travers la valorisation d'un contenu annonciateur d'un retour à la vie quotidienne, du rôle fondateur du tiers lecteur mais aussi de l'ouverture de la médiation du livre aux autres supports.

Enfin, la dernière contradiction se lit dans l'écart trop visible entre des objectifs ambitieux de la médiation du livre de satisfaction des « besoins émergents » d'une population nombreuse et en difficulté, et l'absence de statut de médiateur du livre dans la filière culturelle, la médiocrité des moyens alloués, les incertitudes sur la pérennisation des emplois créés, la volatilité de la formation dans ce domaine, la marginalité du dispositif et l'impréparation des bibliothécaires à son acceptation. Ce choix, par les autorités compétentes, d'une « politique des restes » a renforcé le flou conceptuel entre la médiation et les autres fonctions des bibliothécaires¹². L'ambition des professionnels du livre et des acteurs associatifs de faire de cette nouvelle conception de la médiation un outil d'égalisation des chances face à l'écrit, a ainsi été déçue.

Des avancées indéniables

Là où ces contradictions ont pu être surmontées, la médiation du livre et de la lecture aurait tendance à produire des effets bénéfiques :

- créer des ponts entre les quartiers ou les villes et les institutions culturelles ;
- permettre une meilleure cohabitation entre lecteurs et non-lecteurs au sein des bibliothèques en accompagnant individuellement ces derniers ;
- prendre en compte les besoins des publics cibles dans le domaine linguistique (lutte contre l'illettrisme), scolaire (soutien et remise à niveau), socio-économique (espace d'infor-

mations personnalisées sur l'emploi, la santé, le logement), culturel (portage à domicile ou bibliothèques de rue autour de livres en gros caractères, d'ouvrages pratiques et d'écrits sociaux) ;

- adapter la politique d'acquisition des documents, d'offre et de partenariat, à la diversité des publics et de leurs demandes ;

- enfin, revisiter le mode de fonctionnement et la répartition des tâches dans les bibliothèques en passant d'une organisation mécanique du travail à une organisation de type organique¹³, avec la mise en place de spécialisations pour aller le plus loin possible dans la satisfaction des besoins des utilisateurs.

L'affirmation d'une démarche médiatrice comme fonction spécifique dans les bibliothèques publiques - dont la vocation première est la diffusion - a favorisé une série de déplacements professionnels structurels : déplacement de la priorité du document vers les publics, du public réel et légitime vers le public potentiel, de la culture savante vers une mixité culturelle observable dans la politique d'acquisition des documents ; déplacements aussi des enjeux purement bibliothéconomiques vers des enjeux socioculturels, en créant les raisons de fréquenter les espaces culturels, de la logique interne de l'équipement vers une logique inter-partenaire de réseaux de lecture, de « l'agir stratégique » visant la reconversion à la culture légitime vers un « agir communicationnel » producteur de rapports de sens¹⁴.

Ces déplacements ne deviennent une réalité qu'une fois effectué le dépassement d'une conception spontanée de la médiation du livre. La critique de la pastorale « *lit qui veut!* »¹⁵ et du voiturage « *il suffit de multi-*

plier les points lecture pour devenir lecteur »¹⁶ d'une part, et la remise en question des postulats de l'unicité des publics (« *l'égalité formelle suffit pour enrayer les causes des inégalités culturelles* ») et de l'unité des collections et de l'offre documentaire d'autre part, sont les conditions *sine qua non* de ce dépassement.

Essai de définition

La rupture avec ces prénotions permet de définir la médiation du livre comme une démarche professionnelle ou citoyenne qui consiste à organiser des rencontres autour des écrits, et des livres en particulier, en sollicitant la participation active des bénéficiaires. Pour cela, elle met en place une dynamique de lien ternaire (médiateur/écrits/médiant), à travers un projet qui vise une égalité capacitaire de fait vis-à-vis de la lecture et de l'écrit, pour contribuer au pouvoir de lire de tous et réduire la distance sociologique entre des « non-lecteurs » ou des lecteurs potentiels et l'offre des institutions culturelles.

Cette définition prend en compte quatre paramètres :

- l'objectif : réduire la distance sociologique vis-à-vis de l'écrit en agissant sur les causes de l'éloignement ;
- le public : cibler une population « fâchée », éloignée ou en panne de lecture, en allant au plus près de ses besoins socioculturels ;
- le projet : à travers sa conduite, sa formalisation et son évaluation, le projet se distingue d'un catalogue d'actions disjointes, improvisées en fonction des circonstances ou dans l'urgence des situations de conflits ;
- des activités spécifiques et délocalisées visant un accompagnement personnalisé dans les bibliothèques mais aussi hors les murs, dans la pers-

12. Jean Caune, *Pour une éthique de la médiation : le sens des pratiques culturelles*, Grenoble, PUG, 1999, p. 23.

13. Émile Durkheim, *De la division du travail social*, Paris, PUF, 1967.

14. Jürgen Habermas, *Théorie de l'agir communicationnel*, Fayard, 2 vol., 1987.

15. Jean Foucambert, « Contre la pastorale, qui y a-t-il ? », *Actes de lecture*, juin 1988, n° 22, p. 59-63.

16. Jean-Claude Passeron, « Consommation et réception de la culture », in *Les publics de la culture*, Paris, Presses de Sciences Po, 2003, p. 371-373.

pective de chercher des interactions entre lecteurs potentiels et professionnels : bibliothèques de quartier, bibliothèques de rue, espaces de proximité, colportage de livres à domicile, salons de coiffure, salles d'attente des médecins, marchés et tout autre lieu de vie.

Différentes représentations de la médiation du livre

La sociologisation de l'acte de lire qu'induit la médiation formalisée, à travers sa sortie de la sphère de l'intime par diverses intercessions - accompagnement à la lecture, remédiation, lecture à voix haute, sociabilité à l'écrit dans les lieux de vie, liens de l'offre avec les préoccupations de la vie quotidienne - n'est qu'une approche parmi tant d'autres chez les bibliothécaires. Ces derniers nourrissent d'autres appréhensions de la médiation, qui découlent d'une tradition patrimoniale et d'une philosophie de l'acte de lire comme acte solitaire du for intérieur, accessible à tous dès lors que le lecteur manifeste la volonté d'apprendre et de découvrir et que le professionnel a intériorisé la démarche communicationnelle en mettant en avant sa mission de passeur.

En effet, une représentation holiste¹⁷ dominante dans les bibliothèques (appelons-la « éclectique des passerelles¹⁸ ») fait de la médiation non une fonction particulière mais

17. Le holisme dans la représentation de la médiation documentaire ou du livre chez les bibliothécaires n'est pas à confondre avec une vision totalitaire et manichéenne mais plutôt à rapprocher d'une conception englobante et indivisible de la médiation qui traverserait l'ensemble des champs d'actions professionnelles dans ses rapports aux publics ou aux publics potentiels. Concrètement, l'usage du terme peut signifier aussi bien ouvrir les portes de la bibliothèque qu'informer, conseiller, accueillir, communiquer, prêter ou animer. De ce fait, ces rapports aux publics font système et sont régis par un principe unique sur la base d'une collection et d'un public uniques. Il consiste à organiser une interposition « offre », qui se veut experte et prescriptive, entre des documents ou une institution d'une part et des publics d'autre part.

une mission indivisible, traversant de bout en bout les différents aspects du métier. À la fois contre la thèse de la médiation formalisée mais aussi contre une conception négativiste et misonéiste qui assimile la médiation à un ensemble d'inanités, à un phénomène de mode, ou à un complot contre les acquis professionnels ou la nature fondamentalement documentaro-techniciste du métier, la conception éclectique des passerelles essaie tout à la fois :

- d'organiser un service documentaire à la demande, ramassé autour de la préparation des documents au prêt, de la mission d'accueil et d'accès de tous à l'information, avec ce que cela nécessite comme tâches préalables de tri, de traitement intellectuel et de classement¹⁹ ;
- et de prescrire une littérature de qualité tout en œuvrant pour la conquête des publics les plus larges et les plus éloignés de la lecture grâce à l'activation d'une conception hédoniste. Les deux maîtres mots de cette représentation mystico-fusionnelle avec le texte sont « passeur » et « plaisir ».

Le pouvoir thérapeutique du livre, transmis grâce aux compétences textuelles et aux qualités relationnelles des bibliothécaires, crée le « déclic » qui ferait basculer le non-lecteur dans la lecture en réduisant ou neutralisant les pesanteurs sociologiques qui lui font obstacle.

Cette conception est défendue, entre autres, par l'aile activiste de cette tendance, dans la continuité du courant éducatif des petites et moyennes bibliothèques de l'Association des bibliothécaires de France

18. La polysémie que revêt la médiation chez les bibliothécaires et leur résistance à une délimitation conceptuelle stricte au profit d'emprunts à plusieurs systèmes pour construire sa définition justifient cette appellation d'éclectisme. Quant aux passerelles, elles renvoient à l'importance et aux multiples accès attribués à la fonction de passeur dans le métier. D'ailleurs les bibliothécaires préfèrent qu'on les désigne par passeurs plutôt que par médiateurs.

19. Thèse largement développée par Bernadette Seibel : *Au nom du livre, analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires*, Paris, La Documentation française, 1988.

ou dans celle de certaines pédagogies actives²⁰ utilisant la littérature-amorce ou les modes ludiques de la transmission du savoir comme moyen d'attirer le maximum de personnes au texte, quel que soit leur capital culturel. Dans le prolongement d'une

Les bibliothécaires
nourrissent d'autres
appréhensions
de la médiation,
qui découlent d'une
tradition patrimoniale
et d'une philosophie
de l'acte de lire
comme acte solitaire
du for intérieur

perception malrucienne de la culture, les passeurs du livre prétendent que la qualité intrinsèque du texte permet à chacun de transcender ses appartenances socioculturelles premières afin d'accéder au « Beau » unificateur. Par conséquent, cette fonction ne devrait pas être l'apanage d'un groupe professionnel particulier ou d'une spécialisation quelconque, mais au contraire traverser la totalité de la profession.

Typologie des médiateurs

Cette nouvelle donne et les expériences qui ont suivi pour réduire les inégalités ont permis de diversifier et de repreciser le visage du médiateur. De façon idéal-typique, il est possible de dégager six profils de médiateurs dans les bibliothèques publiques :

20. Anne-Marie Chartier, Jean Hébrard, *Discours sur la lecture (1880-2000)*, Bibliothèque publique d'information/Fayard, 2000, p. 180-185.

- le « bibliothécaire-médiateur », représentant d'une conception holiste de la médiation (voir ci-dessus);
- le « médiateur-surveillant », agent régulateur des incivilités de plus en plus nombreuses dans les bibliothèques publiques;
- le « médiateur en bibliothèque » contribuant à la familiarisation au fonctionnement de la bibliothèque et à la socialisation autour du livre²¹;
- le « médiateur du livre », un organisateur de rencontres autour de l'écrit, agissant à l'intérieur mais surtout hors les murs²²;
- « l'animateur en nouvelles technologies de l'information », découvreur d'internet et agent de réduction de la « fracture numérique »;
- le « médiateur-phasme » ou le médiateur sans médiation, exemple d'emplois de substitution qu'un corps professionnel utilise pour déjouer les stratégies institutionnelles.

À ces profils correspondent quatre types de la médiation, représentant des enjeux différents, développés dans les travaux de Jean-François Six - curative, préventive de différends en gestation, rénovatrice de liens distendus ou créatrice de rapports nouveaux²³.

Les légitimités de la médiation

Les pratiques de la médiation dans les bibliothèques publiques obéissent à une triple légitimité : bibliothéconomique, sociale et culturelle. La médiation basée sur la légitimité bibliothéconomique consiste à exécuter un ensemble d'opérations intellectuelles et matérielles sur les documents et à accomplir un service public anonyme de diffusion qui est

un service à Tous²⁴, revêtant divers aspects, accueil, information, prêt, animation ou aide documentaire. Paradoxalement, c'est dans l'effacement que la relation à l'autre s'établit. Dans cette logique, la médiation

**L'intérêt
de la légitimité sociale
de la médiation
est de tenter de cheminer
progressivement
avec les non-lecteurs,
en observant une sorte
de moratoire vis-à-vis
du texte prescrit
ou du livre tout court**

humaine directe est presque sans objet. Elle est, faute de mieux, vécue comme un plus, avec les risques que ce plus empiète sur d'autres professions ! C'est dans l'ombre que le bibliothécaire prépare l'offre et la prédestine à l'utilisateur dans le but de favoriser son « autonomie ». Avec les nouvelles technologies, un pas supplémentaire est franchi. La robotisation du prêt, l'accès libre aux collections et leur possible numérisation, le catalogue en ligne et l'usage libre du web marquent la légitimité bibliothéconomique du cachet de la modernité. Désormais, les défenseurs de cette thèse parlent de médiation indirecte, différée, sans craindre de porter préjudice à cette entremise par définition humaine et directe.

Aussi, l'impensé de cette légitimité bibliothéconomique se trouve dans les absents de la place culturelle, les récalcitrants à la lecture et les chahuteurs-séjournants des bibliothèques municipales, qui ont du mal à s'accommoder de son identité, *stricto sensu* documentaire.

Les bibliothécaires et les médiateurs du livre découvrent, grâce à une meilleure connaissance des phénomènes de l'exclusion, au travail partenarial, aux expériences de portage de livres à domicile et de bibliothèque de rue des situations familiales qui bloquent les rapports ordinaires à la lecture et à la fréquentation des bibliothèques. Ils s'inscrivent dans le champ des préoccupations sociales de la population. L'intérêt de la légitimité sociale de la médiation est de tenter de cheminer progressivement avec les non-lecteurs, en observant une sorte de moratoire vis-à-vis du texte prescrit ou du livre tout court. Le médiateur est un facilitateur de deux mouvements : celui de la bibliothèque vers les quartiers et celui des publics potentiels vers la bibliothèque. Cependant, le cloisonnement du métier de bibliothécaire, ses fortes tendances prescriptives et la crainte de déprofessionnalisation au moment de la prise de conscience de l'enjeu social d'un équipement culturel laissent une faible place à cette légitimité sociale de s'exprimer dans la bibliothèque.

La légitimité culturelle de la médiation partage avec la légitimité sociale de l'action en bibliothèque la critique d'une offre purement documentaire, déconnectée des centres d'intérêt des utilisateurs et surtout des faibles lecteurs et des non-lecteurs. Les rapports à la demande et aux non-publics semblent se modifier à la faveur d'une plus grande adaptation aux usages non conformistes. Un plus grand seuil de tolérance des professionnels est constaté vis-à-vis des comportements anormaux des jeunes. Le développement d'espaces culturels multifonctionnels, de complémentarité avec un partenariat structurel et

21. Sandrine Leturcq, *Les médiateurs en bibliothèque*, Villeurbanne, Ensisb, 1999.

22. Anne Kupiec, « Les médiateurs du livre, analyse des activités », *Bulletin d'informations de l'ABF*, n° 170, 1^{er} trimestre 1996.

23. Jean-François Six, Véronique Mussaud, *Médiation*, Paris, Seuil, 2002; *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995; *Le temps des médiateurs*, Paris, Seuil, 1990.

24. L'adaptation demandée à l'utilisateur est d'arriver à se retrouver dans ce « Tous » dans une logique de darwinisme culturel qui consiste à donner plus à ceux qui ont déjà un capital culturel approprié au fonctionnement et à l'organisation actuelle des bibliothèques.

d'un minimum de spécialisation permet d'identifier des relais sociaux et d'éviter les missions directement sociales et civiques au sein des médiathèques. L'illustration de ce type de médiation se trouve dans les exemples d'actions en direction des publics empêchés, inspirées des bibliothèques de prisons et d'hôpitaux, ou en direction des publics en difficulté de lecture, dans le dispositif de villes-lecture ou dans des pratiques d'aide aux devoirs ou de lutte contre l'illettrisme. Ces actions qui se déroulent en bibliothèques sont souvent gérées directement par des partenaires associatifs, avec une contribution plus ou moins mitigée des bibliothécaires sur des compétences en lien direct avec le livre.

Attitudes vis-à-vis de la médiation formalisée

Les différents positionnements vis-à-vis de l'organisation d'actions concertées d'une médiation dite de projet, prenant en compte un public cible, des activités particulières et une spécialisation du personnel, donnent lieu à une distribution des attitudes des personnels de la bibliothèque entre récalcitrants, hésitants, favorables et inconditionnels.

Les récalcitrants sont souvent détracteurs d'une représentation négativiste de la médiation qui laisse peu de place à la fonction communicationnelle. Les hésitants donnent à la médiation une légitimité prioritairement bibliothéconomique et au médiateur la figure de passeur du livre en direction d'un public en difficulté, et dans une moindre mesure de régulateur des incivilités auprès des chahuteurs de la bibliothèque. Les favorables et les inconditionnels à la médiation formalisée oscillent entre une légitimité culturelle et une légitimité sociale en fonction de l'importance accordée au livre dans leurs démarches et à l'évaluation de l'importance des obstacles sociaux à la lecture. Ils adoptent plutôt une conception de la

médiation créatrice ou rénovatrice et parfois curative avec une population en situation difficile.

Agir sur les conditions pour devenir lecteur

La résistance à une médiation nommée tire sa justification de la difficulté de prendre en compte les exigences du tiers dans la construction d'un projet de lecture, et de la nature de l'offre dite « de qualité » dont la maîtrise devrait revenir au bibliothécaire. Les questions récurrentes des récalcitrants et des hésitants à la médiation peuvent se résumer ainsi : « Que faire de ceux qui ne se reconnaissent pas dans notre offre ? Que faire des absents de l'institution, que faire de la culture du pauvre d'une façon générale ? », si tant est que celle-ci puisse être défendue, accusée comme elle l'est de consumérisme ! Ces questions sont d'autant plus pertinentes qu'un gouffre sépare cette culture de la culture légitime, chérie d'une vieille institution souvent élitaire, hermétique et repliée sur elle-même malgré ses multiples adaptations. Dans ce contexte, la place du lecteur populaire et non conformiste n'est acquise qu'à la condition de confesser sa reconversion à la culture dominante.

Pourrait-on modifier les rapports de force en faveur de cette culture populaire, et favoriser une politique participative sans aliéner le contenu de l'offre et la nature des services rendus ? Les bibliothécaires sont déchirés entre le constat amer de l'éloignement du milieu populaire de leurs préoccupations et de leurs modes de fonctionnement et le fait que c'est dans les goûts des classes moyennes que tout le monde devrait se reconnaître et tirer profit de la culture. Par ricochet, c'est aussi la meilleure façon pour eux d'éviter la transformation du service public en « service à des publics particuliers ».

On comprend alors ce désir d'élasticité de la définition de la médiation souhaitée par un pan important de

la profession (« *Tout est médiation* ») et le souhait maintes fois réitéré de la condensation de la diversité des rôles dans la seule figure du bibliothécaire (« *Tout le monde fait de la médiation* »). Cette élasticité, qui garantit dans le discours professionnel une indivisibilité érigée en postulat de départ, n'est restée indiscutable que jusqu'à l'avènement de la bibliothèque virtuelle et au constat du déficit démocratique dans l'accès à la culture. Il devient urgent de prendre toute la mesure de cette nouvelle donne.

Malgré la disparition du dispositif emploi-jeunes, et l'essoufflement qui s'est ensuivi (peu de bibliothèques ont pérennisé la mission de médiateur du livre en transformant les postes d'emplois-jeunes en postes d'agents du patrimoine ou d'assistants de conservation), l'intérêt de la médiation nommée est de montrer que les inégalités culturelles ne constituent pas une fatalité. Il est possible de contribuer à leur réduction, de faire de l'acte de lire un acte solidaire et non solitaire et d'envisager le métier de bibliothécaire comme un ensemble de relations socioculturelles autour de l'écrit, et non une simple gestion documentaire réservée à ceux qui ont déjà le pouvoir et le goût de lire.

Autrement dit, l'application d'une méthodologie de contre-handicap, agissant sur les conditions pour devenir lecteur, que la médiation nommée du livre voudrait inscrire à l'ordre du jour des bibliothèques de ce siècle, peut être un moyen efficace de tendre vers une réelle démocratie culturelle, à la condition de sortir de la politique des restes et de la médiation cataplasme.

Abdelwabed Allouche

Médiathèque municipale d'Arcueil
 abdelouahed.allouche@enssib.fr