

# La médiation au service de la confluence du musée et de la bibliothèque

## FÉLICIE CONTENOT

Fondation pour la sauvegarde et le développement du domaine de Chantilly  
felicie.contentot@hotmail.fr

Actuellement chargée du public junior au domaine de Chantilly, **Félicie Contentot** a été médiatrice culturelle dans divers musées, et coordinatrice des médiations aux Champs libres à Rennes. Titulaire d'un master 2 en muséologie et nouveaux médias, elle est aussi titulaire d'une double maîtrise d'histoire et d'histoire de l'art et archéologie.

Musées et bibliothèques doivent à leurs origines d'avoir été souvent constitués à partir de collections privées, séparées, et destinées à un public éclairé et choisi. Ils ont maintenant vocation à faire partager au plus grand nombre toutes les richesses qu'ils contiennent et ne sont plus considérés comme réservés à une élite. Ils cherchent à être accessibles et fréquentés par de larges publics, et il devient dès lors essentiel qu'ils soient compris et appréciés de tous. La médiation nécessaire à cet usage se situe au point de rencontre entre l'usager (et ses connaissances et modes d'acquisition du savoir), le lieu (avec sa logique de fonctionnement) et l'objet exposé (et la diversité de son contenu culturel).

La confluence de la médiation, c'est-à-dire la jonction entre les pratiques de lieux culturels aux missions en apparence très proches, semble de prime abord évidente à concevoir. En effet, des problématiques communes apparaissent, telles que l'accroissement des services proposés sur place et en ligne, la nouvelle place accordée aux publics, la numérisation et la mise en ligne des collections.

Généralement séparés dans l'espace urbain, musées et bibliothèques se retrouvent quelquefois rassemblés pour des raisons historiques ou politiques. N'est-il pas souhaitable de tendre vers des propositions de transversalité où la médiation serait au service de la confluence des objectifs de plusieurs institutions culturelles ?

Toutefois, les réalités de fonctionnement, les langages et les pratiques propres aux institutions ainsi que les

exigences des utilisateurs semblent aller à l'encontre de cette notion de convergence. Dans les faits, sa mise en œuvre est par conséquent beaucoup moins évidente à concrétiser. Quels sont les enjeux et les obstacles de cette mise en commun des moyens ? Entre crainte d'instrumentalisation et peur de dilution, la volonté de conserver son identité est une question essentielle.

Pour autant, les entités culturelles qui envisageraient d'aller vers la confluence ne découvrirait-elles pas que, loin de les affaiblir, ce projet enrichirait et renforcerait au contraire chacune d'entre elles, décuplant leurs capacités d'innovation en leur apportant une audience élargie et de vastes pistes de partenariats ?

## La confluence des pratiques : une évidence ?

Au musée, la médiation sert d'intermédiaire entre le lieu, l'objet exposé et le public. Elle participe à la fois à la mise en valeur des collections et à l'accompagnement du visiteur. Elle assure également une mission d'éducation informelle et s'intègre dans une démarche de partage du savoir. La médiation encourage l'observation et la prise de position du visiteur, de manière à l'amener à l'autonomie et à l'approfondissement. De plus, elle s'inscrit dans la durée, puisqu'elle peut débiter avant la visite et se poursuivre après. Ces notions se retrouvent par exemple dans les parcours de visite autour des chefs-d'œuvre de Chantilly, téléchargeables

sur internet ou en libre accès sur place<sup>1</sup>. Ces livrets invitent à valoriser et à découvrir l'étendue et la richesse des collections du musée à travers une sélection d'œuvres caractéristiques. Ils permettent de préparer la visite en amont, d'être « accompagné » au musée Condé et de garder un souvenir durable de cette visite.

En bibliothèque, en plus du rôle d'intermédiaire, la médiation englobe aussi des notions d'accueil, d'orientation et de conseil. Elle apporte à la fois au public la compréhension de l'organisation du lieu et de ses codes et l'apprentissage de l'usage du lieu et de ses outils de recherche, de manière à transmettre à chacun une méthodologie adaptée et efficace. La médiation en bibliothèque se présente souvent comme une « autoformation assistée » de l'utilisateur, avec par exemple pour objectif de réduire la fracture sociale face au numérique.

Prenons l'exemple de la bibliothèque de Rennes Métropole, qui propose un parcours intitulé « Découvrir la bibliothèque de Rennes Métropole » pour les élèves de collège et de lycée. Cette visite guidée se présente sous la forme d'une déambulation, au cours de laquelle il est possible de découvrir les particularités de la bibliothèque à travers cinq espaces très différents : le pôle Vie du citoyen, le pôle Patrimoine, le pôle Musiques, ou bien Langues et Littératures, ainsi qu'un pôle documentaire au choix, à préciser lors de la réservation, par exemple : Arts, Société, Civilisation, Sciences et Vie pratique ou Jeunesse<sup>2</sup>.

D'après Daniel Jacobi, « la médiation correspond à toutes les formes d'intervention à caractère culturel organisées à l'attention des visiteurs. Elle est médiation dans la mesure où elle se situe entre le patrimoine et les publics avec la volonté de contribuer aussi bien à favoriser le moment de plaisir de la découverte ou un temps de délectation, qu'à faciliter le travail d'application de connaissance. L'idée de l'intermédiaire postule implicite-

ment la nécessité de modifier un rapport qui, précédemment, était établi sans tiers médiateur<sup>3</sup> ».

Le but principal de la médiation en musée ou en bibliothèque est avant tout celui de la transmission des connaissances. Provoquer, rendre possible la rencontre entre l'objet original et le public, qu'il soit visiteur ou usager. Elle favorise la compréhension de l'organisation du lieu et de ce que l'on peut y trouver, créant ainsi un lien entre le public et les collections.

Elle contribue également à démocratiser l'accès à la culture, en sensibilisant aux valeurs culturelles et patrimoniales, en encourageant la découverte et en facilitant l'accès universel à l'information. Dans les deux types d'institutions – musées et bibliothèques –, la médiation permet aussi de rassurer les publics, en particulier les plus éloignés des univers culturels, en rendant les biens culturels plus accessibles par une démystification des lieux, en donnant du sens aux collections par des discours compréhensibles par tout un chacun et enfin en assurant l'accompagnement vers la connaissance par le développement d'interventions attractives et conviviales.

## L'accueil des publics : la réalité des contraintes

Afin d'assurer son rôle d'intermédiaire entre le public et les institutions culturelles, la médiation doit prendre en compte à la fois les attentes des utilisateurs, les contraintes liées aux lieux, mais aussi la diversité des publics. Les usagers qui fréquentent aujourd'hui les musées et les bibliothèques ont en effet des profils très variés : scolaires, familles, personnes en situation de handicap, publics du champ social, étudiants, actifs, retraités, touristes étrangers, et ont des attentes différentes.

Les raisons qui les incitent à se rendre dans un musée ou une bibliothèque peuvent être l'intérêt pour le

thème traité, la découverte des savoirs liés au lieu et le désir de se cultiver. L'idée de plaisir est également souvent énoncée, tout comme celle de « partager une activité en famille pour passer un bon moment ».

Pour répondre à ces attentes, la médiation se doit d'être attractive, notamment dans le choix des intitulés (on choisit des titres de visites et d'expositions qui aiguillent la curiosité), didactique, enrichissante, ludique..., en un mot, agréable. La communication, qu'elle se fasse par campagne d'affichage, sur un site internet, par insertion de communiqués dans la presse et, de plus en plus, par le biais des réseaux sociaux, est le relais de la médiation, destinée à déclencher cette envie de venir visiter.

Si, du point de vue de l'utilisateur, des réalités spécifiques apparaissent liées aux contraintes de l'accueil des publics, du côté de l'œuvre, il semble nécessaire d'opérer en interne une réflexion et des « tentatives de conciliation » permettant de passer de la conservation à la médiation : « [...] Ce sont des endroits spécifiques caractérisés par leurs collections, avec leurs propres règles du jeu, des avantages et des contraintes dus à la présence de l'objet original et des autres visiteurs/usagers à respecter<sup>4</sup>. »

Cet objet original doit être préservé hors de portée de main, le plus souvent derrière un cordon de sécurité, ou sous une vitrine. Il s'agit alors pour le médiateur de concilier conservation et médiation.

Pour une question de lisibilité, ou de sécurité de l'œuvre, il arrive souvent de devoir limiter le nombre de visiteurs, en stipulant par exemple des horaires de visite sur les billets réservés en ligne, comme c'est le cas pour les expositions du Grand Palais. La contrainte d'espace de présentation est également à prendre en compte. Pour répondre à cette contrainte, il peut être judicieux d'utiliser d'autres salles plus spacieuses pour introduire l'objet. Le groupe peut alors s'instal-

1. [www.chateauduchantilly.com/fr/parcours-de-visite.p50.html](http://www.chateauduchantilly.com/fr/parcours-de-visite.p50.html)

2. [www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/publics/groupes-et-scolaires-classes/autour-de-la-bibliotheque](http://www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/publics/groupes-et-scolaires-classes/autour-de-la-bibliotheque)

3. Daniel Jacobi, *La communication scientifique : discours, figures modèles*, Presses universitaires de Grenoble, 1999.

4. Jeanne Pont et Françoise Vallet, *Accueil des publics des musées d'art et d'histoire de la Ville de Genève*, 21 février 2000 : [www.ville-ge.ch/mah/index.php?content=1.2.3.3.1.&langue=frs](http://www.ville-ge.ch/mah/index.php?content=1.2.3.3.1.&langue=frs)

ler un moment dans un espace plus vaste, avant que le médiateur puisse inviter les visiteurs à passer chacun à leur tour devant l'objet. C'est notamment le cas au musée départemental Georges de la Tour, où le tableau *Saint Jean-Baptiste dans le désert* est exposé seul, dans une petite salle où un groupe entier ne peut être accueilli. C'est également souvent le cas lors de la présentation de manuscrits en bibliothèque.

De plus, selon la géographie des lieux, salles de musées, salles de lecture ou bibliothèques, les comportements attendus et demandés aux visiteurs ne seront pas les mêmes. Ils devront découvrir et intégrer les codes de chaque espace, tels que le silence, les déplacements, la libre consultation ou l'attente de mise à disposition d'un ouvrage.

Les bibliothèques et les musées ont des fonctionnements distincts, par exemple des normes de métadonnées différentes, mais également des procédures d'accès différentes, procédures

qui sont parfois méconnues, ou déroutantes pour le visiteur non initié.

Dans la perspective de faire confluer les objectifs et les pratiques de médiation d'une institution à l'autre, les cultures organisationnelles des deux lieux doivent tendre à s'harmoniser. Or, le changement apporte obligatoirement des bouleversements et une remise en cause des habitudes des personnels. Dans la logique des responsables de services publics, cette confluence de savoirs entre bibliothèques et musées semble indispensable, notamment par leurs apports croisés quant à la compréhension de la cohérence du site, alors que, au cœur des institutions, se pose souvent la question de la perte d'identité. Lorsque les deux structures se retrouvent rassemblées en un même lieu, ce qui est le cas dans les nouveaux établissements culturels comme Les Champs libres à Rennes, qui réunit un musée de société, une bibliothèque et un espace des sciences, la visibilité des entités les unes par rap-

port aux autres est une réelle préoccupation.

La confluence ne peut se faire spontanément ni immédiatement, elle passe par la rencontre et la confrontation, puis la confiance, enfin la collaboration. Celle-ci doit être voulue, choisie, acceptée en vue d'un but et d'une réalisation commune, « [...] car l'ambition de la médiation est bien là, portée par des voix diverses, théoriques et doctrinales : contribuer à régénérer l'action culturelle, en allant même jusqu'à repenser le statut des institutions culturelles les plus patrimoniales pour en faire, en tant qu'institutions mêmes, des médiateurs<sup>5</sup> ». La médiation doit donc mêler intelligemment les attentes de publics variés et tenter de les concilier avec les objectifs de conservation. Plusieurs types de médiations peuvent répondre

---

5. Nicolas Aubouin, Frédéric Kletz, Olivier Lenay, *Médiation culturelle : l'enjeu de la gestion des ressources humaines*, Paris, DEPS/Ministère de la Culture et de la Communication, 2010.

à ces attentes, tout en participant à la confluence.

## La piste d'une confluence ponctuelle : « des dispositifs pour une mise en réseau<sup>6</sup> »

Comme l'écrit Aurélie Henry : « *Le musée sans médiation ressemble à un buffet sans couverts : certains audacieux vont manger à pleines mains mais la plupart ne vont pas oser y goûter et vont être frustrés devant tant de plats appétissants hors de leur portée. Les outils de médiation doivent fournir les couverts : les informations nécessaires à une expérience agréable et enrichissante*<sup>7</sup>. »

Concrètement, en vue d'atteindre ce but, les services publics proposent toute une variété d'outils et de dispositifs de médiation directe et indirecte. Leur réalisation requiert le croisement des compétences de services différents et complémentaires (service éducatif, d'informatique, de conservation...), mais pourquoi pas, par extension, l'appui de services pouvant appartenir à d'autres entités culturelles ?

### Médiations directes

La médiation directe, qui implique la présence physique du médiateur, permet *in situ* d'exploiter des thèmes communs aux différentes institutions. Par exemple, lorsque plusieurs institutions sont regroupées dans un même bâtiment, il est possible d'effectuer des visites relatives à l'architecture. Ces rencontres invitent à découvrir l'histoire de la construction, définissent le lieu et présentent l'enveloppe du bâtiment, qui suscite déjà des interrogations de la part des publics. Elles introduisent également

les institutions en présence, comme on peut le voir aux Champs libres avec la visite « Un bâtiment pas comme les autres », qui propose une découverte insolite de l'architecture et de l'histoire de ce bâtiment. Dans cette médiation, la circulation dans les différents espaces est essentielle : elle permet aux visiteurs de différencier visuellement les « entités », d'expliquer leurs missions et ce qui les relie.

Il est à noter que les propositions de médiation autour de l'architecture concernent en grande majorité des bâtiments récents. L'architecture contemporaine est en effet source de nombreux questionnements de la part des visiteurs, questionnements auxquels il faut pouvoir répondre.

Toujours dans l'idée de confluence entre les institutions grâce à la médiation, il existe des conférences destinées à un public ciblé, par exemple celui des enseignants. Elles permettent d'établir un parallèle entre les collections de peintures et les ouvrages de la bibliothèque, telle que la conférence pédagogique proposée par le service éducatif et culturel du domaine de Chantilly liant « Arts et littérature ».

### Médiations indirectes

La médiation indirecte, quant à elle, consiste à mettre à disposition différents supports que les publics utiliseront à leur guise et à leur rythme, en toute autonomie, *in situ* ou à distance. Ces supports doivent anticiper au mieux les attentes des visiteurs, tant en terme de contenu que dans leur démarche, afin d'informer et d'accompagner les usagers de manière pertinente dans leurs cheminements individuels ou collectifs.

Ces médiations, proposées aux usagers, tant en bibliothèque qu'en musée, prennent la forme de documents d'accompagnement (fiches de salles, livrets-jeux, journaux d'exposition), de cartels, ou encore d'expositions sous forme de panneaux pédagogiques, et de plus en plus fréquemment de supports numériques.

En effet, les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (ou Tice) font

aujourd'hui partie intégrante des moyens de médiation mis en œuvre dans les institutions culturelles. Celles-ci ont compris qu'en s'ouvrant aux nouvelles technologies elles pouvaient aussi renouveler leur image, et mettre en valeur des collections non exposées au public comme le sont les arts graphiques, les manuscrits, les fonds photographiques..., tout en répondant au besoin de conservation du patrimoine.

La diffusion de documents multimédias en ligne permet ainsi aux institutions culturelles de faire rayonner la richesse de leur patrimoine auprès des publics qui ne pourraient y avoir accès pour des raisons géographiques, physiques ou sociales. L'intérêt réside aussi dans le fait que ces contenus sont accessibles 24 heures sur 24. Ainsi, les expositions virtuelles, les portails pédagogiques, les catalogues et bases de données en ligne facilitent cette découverte à distance en faisant appel à l'implication active des internautes.

En parallèle, la médiation numérique au sein même des musées et des bibliothèques donne accès à des contenus complémentaires. Elle se caractérise par des installations fixes telles que les feuilleteurs, qui permettent de tourner virtuellement les pages de manuscrits anciens, les bornes interactives, les tables multipoints, qui offrent une pause ludique, tout en rythmant la visite, et également par tous les supports de la technologie mobile : les audioguides et applications Smartphone qui délivrent un contenu multimédia à proximité immédiate des œuvres.

La diversité de formats numériques disponibles permet à chaque institution de trouver l'outil le plus adapté aux objectifs qu'elle se sera fixés ainsi qu'aux publics auxquels elle souhaite s'adresser. De plus, reliés à un accès internet, ces supports peuvent créer des ponts avec le site de l'institution, et, éventuellement, avec d'autres partenaires distants.

Les services des publics doivent en permanence expérimenter de nouvelles pratiques, se renouveler, innover. Toutefois, les collections des musées et des bibliothèques nécessitant comme fondement de toute action et

6. Vincent Rouzé, « Médiation/s : un avatar du régime de la communication ? » in *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010, p. 71-87.

7. Aurélie Henry, *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 25 mars 2010 : <http://cultural-engineering.com/2010/03/25/repenser-la-mediation-l%E2%80%99exemple-de-la-smithsonian-institution-1>

de toute réflexion des connaissances spécifiques, un travail de collaboration entre les services de médiation et les services de documentation et de conservation est primordial en vue de la création de médiations transversales en perpétuelle évolution.

### Promouvoir une démarche en synergie

Aller vers la confluence ne signifie pas fusionner des organismes, qui en viendraient à perdre leur identité, mais parvenir à une certaine similarité de points de vue et d'objectifs au bénéfice d'un projet commun au service des publics. Dès lors, il est nécessaire d'assurer une représentation équitable de chaque entité impliquée, en particulier dans la mise en œuvre de médiations. Chaque institution peut apporter ponctuellement son savoir-faire et ses collections lors de projets fédérateurs, leur collaboration donnant alors naissance à de nouvelles perspectives de médiations et de croisements disciplinaires.

En outre, les institutions forment ensemble un carrefour de découvertes où le public des uns devient le public des autres. Cette démarche peut parfaitement s'illustrer au travers de la réalisation d'une exposition commune. En effet, étant déjà en soi une

médiation, une exposition est le fruit de la collaboration étroite entre divers professionnels, non seulement des savoirs, mais aussi de l'espace muséal et des publics.

Ainsi, « Le roi Arthur une légende en devenir » – exposition qui s'est tenue aux Champs libres de Rennes en 2008 – a permis de tisser une relation à la fois entre les institutions en interne (Bibliothèque, Musée de Bretagne, Espace des sciences), chacune apportant des éléments constitutifs de l'exposition, mais également avec d'autres bibliothèques, puisque cette exposition s'inscrivait dans un cycle autour du roi Arthur<sup>8</sup>. Sur place, des médiations directes et indirectes ont été mises en place : animations pour enfants, parcours en famille avec livrets jeux et cartels juniors, conception d'audioguides, d'une exposition itinérante... Un site web commun sur la légende arthurienne a également été conçu dès l'ouverture de l'exposi-

tion de Rennes par le service multimédia de la BnF et s'est enrichi au fil des avancées de chaque exposition, avec des livres à feuilleter, des activités pédagogiques, des ressources à télécharger, un concours...<sup>9</sup>

Dans un avenir proche, on peut imaginer que ces modèles, qui existent déjà dans certaines institutions, se généraliseront en trouvant de nouveaux moyens de livrer l'information au public, en collaborant à la conservation et à la numérisation du patrimoine documentaire et en poursuivant la mise en place de nouvelles installations mixtes de médiation. Alors que l'ère du numérique ouvre des champs infinis de partage et d'ouverture de la culture, jusqu'alors inenvisageables, il semble plus que jamais nécessaire de rapprocher des institutions dont les missions convergent au service de la connaissance pour tous les publics. ●

Mai 2011

---

8. Cycle composé de trois expositions : « Le roi Arthur, une légende en devenir » aux Champs libres de Rennes en 2008, « La légende du roi Arthur » à la Bibliothèque nationale de France en 2009, et l'exposition « Chrétien de Troyes et la légende du roi Arthur » à la médiathèque du Grand Troyes en 2011. Voir dans le *BBF* : Anne-Hélène Rigogne, « Le graal à la BnF ou "La Légende du roi Arthur" », *BBF*, 2011, n° 1, p. 60-64, en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-01-0060-012>

---

9. <http://expositions.bnf.fr/arthur/index.htm>