



HAL
open science

Quand les professionnels des bibliothèques parlent du patrimoine écrit

Mylène Costes

► **To cite this version:**

Mylène Costes. Quand les professionnels des bibliothèques parlent du patrimoine écrit : Formes et enjeux du récit dans la médiation en ligne des collections patrimoniales. *Balisages*, 2022, 4, 22 p. 10.35562/balisages.847 . hal-03677348

HAL Id: hal-03677348

<https://ut3-toulouseinp.hal.science/hal-03677348>

Submitted on 2 Jun 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

QUAND LES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES PARLENT DU PATRIMOINE ÉCRIT

Formes et enjeux du récit dans la médiation en ligne des collections patrimoniales

Mylène Costes

Maître de conférences, co-responsable de l'axe « Patrimoines et médiations »,
Laboratoire d'études appliquées en sciences sociales (LERASS)
Université Toulouse Jean-Jaurès
mylene.costes@univ-tlse2.fr

Si le récit participe d'une recherche de légitimité pour les institutions patrimoniales, la place qu'il occupe et les formes qu'il prend diffèrent fortement d'un établissement à l'autre. Nous nous intéressons ici aux récits accompagnant les collections en ligne des bibliothèques. Il s'agit de saisir la manière dont le récit est mobilisé dans la médiation en ligne du patrimoine écrit. À l'instar du musée (Tardy et Renaud, 2016), nous considérons ici la bibliothèque comme une instance d'énonciation qui, dans une logique de valorisation patrimoniale, va opérer des choix discursifs qui délimiteront l'espace possible des interprétations.

Même si l'usage du numérique s'est déployé massivement, répondant à un besoin de renouvellement institutionnel, nous formulons l'hypothèse qu'il n'apporte pas une réelle innovation dans la médiation du patrimoine des bibliothèques. Nous nous demandons dans quelles mesures les narrations actuelles permettent le partage d'une culture informationnelle entre savoir expert et savoir profane. Comment et sous quelles formes le recours au récit s'inscrit-il dans le projet communicationnel de la bibliothèque ? Quelle(s) articulations sont souhaitées et réellement opérées entre le travail de « documentarisation » des collections patrimoniales et la nécessité de les médier pour en permettre l'appropriation par un plus large public ?

Pour ce faire, nous prenons appui sur une étude de terrain conduite auprès du réseau des médiathèques de Toulouse et du réseau des médiathèques du Grand Albigeois en 2021. Notre attention s'est portée sur l'analyse des récits et discours produits par les professionnels quant à leurs collections patrimoniales. Il s'est agi d'appréhender la manière dont le récit est mobilisé par les professionnels dans la valorisation patrimoniale, tout en analysant dans quelle(s) mesure(s) il est ou non constitutif de sa médiation. *In fine*,

nous rendons compte de la manière dont la stratégie discursive autour du patrimoine écrit est envisagée et mise en application entre nécessité de transmission, contraintes institutionnelles et adaptation des formes et contenus aux publics visés. De l'articulation entre ces différents points dépend l'appropriation des collections que l'institution est en mesure de proposer à ses usagers.

Mots-clés : patrimoine, bibliothèque, collections, récit, médiation

If the story is part of a search for legitimacy for heritage institutions, the place it occupies and the forms it takes differ greatly from one institution to another. We are interested here in the narratives accompanying the online collections of libraries.

It is a question of grasping the way in which the story is mobilized in the online mediation of written heritage. Like the museum (Tardy and Renaud, 2016), we consider here the library as an instance of enunciation which, in a logic of heritage enhancement, will make discursive choices which will delimit the possible space of interpretations.

Even if the use of digital technology has been deployed massively, responding to a need for institutional renewal, we formulate the hypothesis that it does not bring real innovation in the mediation of library heritage. We wonder to what extent current narratives allow the sharing of an informational culture between expert knowledge and lay knowledge? How and in what forms does the use of storytelling fit into the communication project of the library? What links are desired and actually operated between the work of "documentarization" of heritage collections and the need to mediate them to allow their appropriation by a wider public?

To do this, we rely on a field study conducted with the Toulouse Mediatheques network and the Grand Albigeois Mediatheques network in 2021. Our attention was focused on the analysis of the stories and speeches produced by the professionals as to their heritage collections. It was a question of apprehending the way in which the story is mobilized by the professionals in the valuation of heritage while analyzing to what extent (s) it is or is not constitutive of its mediation. Ultimately, we report on the way in which the discursive strategy around the written heritage is considered and implemented between the need for transmission, institutional constraints and adaptation of forms and content to the target audiences. The articulation between these different points depends on the appropriation of the collections that the institution is able to offer to its users.

Keywords: heritage, library, collections, narrative, mediation

Si le récit participe d'une recherche de légitimité pour les institutions patrimoniales, la place qu'il occupe et les formes qu'il prend diffèrent fortement d'un établissement à l'autre. Nous nous intéressons ici aux récits accompagnant les collections en ligne des bibliothèques ainsi qu'aux discours qu'y portent les bibliothécaires. Il s'agira de saisir la manière dont le récit est mobilisé dans la médiation en ligne du patrimoine écrit. À l'instar du musée (Tardy et Renaud, 2016), nous considérons ici la bibliothèque comme une instance d'énonciation qui, dans une logique de valorisation patrimoniale, va opérer des choix discursifs qui délimiteront l'espace possible des interprétations.

Il apparaît important d'observer si, plusieurs années après l'appropriation du numérique par ces institutions, la confusion soulevée par Després-Lonnet (2009) entre accessibilité des documents et accès aux savoirs a bien été dépassée. Même si l'usage du numérique s'est déployé massivement, répondant à un besoin de renouvellement institutionnel (Tardy et Renaud, 2016), nous formulons l'hypothèse qu'il n'apporte pas une réelle innovation dans la médiation du patrimoine des bibliothèques.

Diverses études ont rendu compte de « stratégie communicationnelle hésitante » (Costes, 2015) ou encore « d'errements communicationnels » (Bideran, Bourdaa, 2017) liés au maintien d'un discours spécialisé ou à la non-maîtrise de l'éditorialisation de la transmission des contenus informationnels par les professionnels. Nous essaierons de voir ce qu'il en est aujourd'hui ; dans quelle mesure les narrations actuelles permettent le partage d'une culture informationnelle entre savoir expert et savoir profane ? Si le récit est une forme de médiation (Ricoeur, 1985), comment et sous quelles formes s'inscrit-il dans le projet communicationnel de la bibliothèque ? Quelles articulations sont souhaitées et réellement opérées entre le travail de « documentarisation » des collections patrimoniales et la nécessité de les médier pour en permettre l'appropriation par un plus large public ? La documentarisation est à entendre comme l'ensemble des actions de traitement du document classiquement effectué par des professionnels de l'information-documentation. En améliorant l'accès au contenu et la contextualisation du document, la documentarisation vise à en optimiser l'usage (Salaün, 2007).

Pour ce faire, nous prendrons appui sur une étude de terrain réalisée entre juin et août 2021 auprès du réseau des médiathèques de Toulouse et du réseau des médiathèques du Grand Albigeois. Plus précisément, nous avons enquêté auprès des bibliothèques tête de réseau en charge de la gestion du patrimoine, la médiathèque José-Cabanis pour Toulouse mais aussi la bibliothèque du patrimoine ainsi que la médiathèque Pierre-Amalric à Albi. Ces structures se différencient par leur taille facilitant une analyse comparée et se rapprochent dans leur enracinement riche avec une histoire territoriale. Les résultats n'ont

pas vocation à être généralisés, il faudrait pour cela augmenter significativement les terrains prospectés. Pour autant, ils rendent compte de tendances et de parti pris dans les choix narratifs au service de la valorisation des collections, permettant de mieux saisir les enjeux et pratiques professionnelles y afférant.

Nous ferons porter notre analyse sur l'étude des récits produits par les professionnels dans la présentation de leurs collections patrimoniales. Le corpus mobilisé se compose d'une analyse de contenu et de discours relative à la médiation en ligne proposée autour des collections patrimoniales sur chacun des deux sites web des réseaux albigeois et toulousain¹. Afin de saisir les logiques sous-jacentes à leur conception, ces analyses d'écrits ont été complétées par quatre entretiens semis-directifs auprès des professionnels en charge de leur rédaction et de leur animation. Nous avons privilégié des entretiens auprès des spécialistes de la valorisation patrimoniale. Ces derniers ont fait l'objet d'une analyse de discours.

Les résultats de cette étude seront abordés à travers quatre points. Le premier permettra de dresser un état de l'art non exhaustif des évolutions et tensions liées à l'accessibilité en ligne du patrimoine écrit. Un second est consacré à l'analyse en ligne des formes du récit dans la médiation des collections patrimoniales. Nous observerons si l'effort de médiation proposé par les institutions via le récit est enclin à participer d'une fabrication de sens pour les usagers (Henryot, 2019). Ces résultats seront confrontés dans un troisième temps aux discours des professionnels interrogés, ce qui permettra d'appréhender la manière dont le récit est mobilisé dans une logique de valorisation patrimoniale et d'analyser dans quelle mesure il est ou non constitutif de sa médiation. Enfin, nous interrogerons la participation des usagers dans la construction de ce récit.

Nous pourrions ainsi rendre compte de la manière dont la stratégie discursive autour du patrimoine écrit est envisagée et mise en application entre nécessité de transmission, contraintes institutionnelles et adaptation des formes et contenus aux publics visés. De l'articulation entre ces différents points dépend l'appropriation des collections que l'institution est en mesure de proposer à ses usagers.

ÉVOLUTIONS ET TENSIONS AUTOUR DE L'ACCÈS EN LIGNE DU PATRIMOINE ÉCRIT

Cette recherche s'inscrit dans une réflexion déjà ancienne autour de l'accessibilité en ligne du patrimoine écrit. Ce dernier n'est pas simple à définir, pour

1. < <https://mediatheques.grand-albigeois.fr/> > ; < <https://www.bibliotheque.toulouse.fr/> >.

autant, nous reprendrons l'acception qui en a été formulée récemment par Henryot².

L'état de l'art rend compte d'études conduites autour du patrimoine écrit, dont le caractère commun semble être celui des tensions opérantes entre médiation et documentarisation³. Dans la recherche conduite par Brun-Picard et Lallich-Boidin autour de la réédition numérique de la presse ancienne, l'analyse conduite sur les discours d'accompagnement et récits de projets rend compte de la mobilisation du patrimoine dans une logique impérative de valorisation. Elle met au jour la triple tension opérante «entre l'idéal type de communication patrimoniale et les logiques socio-économiques des institutions, entre le temps court de la technologie et le temps long des usages, et entre l'idéal type de médiation culturelle et les traditionnelles approches bibliothéconomiques et documentaires des bibliothèques» (Brun-Picard et Lallich-Boidin, 2011). L'écart est souvent manifeste entre la volonté de patrimonialiser émanant des professionnels et l'opérativité du processus car, pour qu'il y ait patrimonialisation, il est nécessaire que la communauté puisse le légitimer et se l'approprier en reconnaissant les valeurs symboliques dont il est porteur.

Notre prisme sera ici d'interroger le récit produit par les bibliothèques dans le cadre de leur médiation en ligne, dès lors un retour sur ce concept s'impose. Il y a parfois confusion entre ce qui relève de la médiation numérique entendue comme une médiation culturelle faisant appel au numérique et la proposition de dispositifs ou outils d'accès et de mise à disposition. Les frontières sont floues entre ce qui relève de la numérisation et de l'accès aux collections (Frayse, 2015). Dans cette étude, la médiation numérique est entendue dans l'acception retenue tant par les spécialistes que les médias à savoir: «un ensemble d'objets ou de dispositifs qui permettent l'accès à des informations ou à des ressources et un partage des avis des acteurs et des publics» (Frayse, 2015). Néanmoins, il s'agit là d'un idéal car dans la réalité il semble que l'aspect pragmatique prédomine lorsqu'il s'agit pour les bibliothécaires de diffuser leur patrimoine. La focale est mise sur la transposition du

2. « Le patrimoine écrit, au même titre que les autres catégories patrimoniales, est une construction sociale fondée sur des images: les objets tels qu'ils sont donnés à voir, les artefacts numériques qui s'y substituent, enfin les images mentales qu'ils produisent dans l'imaginaire collectif [...] Cette construction du sens et des valeurs n'est toutefois opérante qu'à partir du moment où l'institution, avec l'assentiment du politique, fournit un effort de médiation de l'objet et plus encore des valeurs qu'il matérialise. Cette médiation passe par la mise en scène la plus propre à permettre, dans la mise en présence entre le public et l'objet, l'expérience personnelle de la redécouverte et de la fabrique du sens. La mise en scène est alors essentielle, surtout si elle favorise l'émotion.» (Henryot, 2019 : 19).

3. Pour rappel, «l'objectif de la documentarisation est d'optimiser l'usage du document en permettant un meilleur accès à son contenu et une meilleure mise en contexte» (Salaün, 2007).

contenu informationnel aux médias et sur les usages du public au détriment de la prise en compte directe de ce dernier (Bideran, Bourdaa, 2017).

Comme en atteste une autre étude (Paganelli, Pouchot, Mounier, 2011) conduite sur les sites web patrimoniaux proposant un accès à des fonds photographiques, les conceptions de la médiation ne sont pas les mêmes selon son inscription soit dans une logique muséale soit dans une logique documentaire, ce qui n'est pas sans effet quant à la réception par les publics.

La numérisation a entraîné un questionnement autour de la production et de la circulation des discours de médiation autour du patrimoine. En secteur muséal, les institutions déploient des stratégies numériques et des politiques d'énonciation éditoriale pour rendre compte de leur identité (Tardy et Renaud, 2016). Voyons désormais ce qu'il en est pour les bibliothèques à travers nos deux terrains d'étude.

ANALYSE DE LA PLACE DU RÉCIT DANS LA MÉDIATION EN LIGNE DES COLLECTIONS PATRIMONIALES

Il a déjà été démontré que le respect des messages scientifiques et des discours historiques portés par les experts peut limiter la mise en place d'un univers narratif facilitant la découverte progressive par les publics des objets patrimoniaux ainsi valorisés (Bideran, Bourdaa, 2017). L'injonction générale faite aux structures culturelles de davantage communiquer (Tardy, Renaud, 2016) demande aux professionnels de l'information d'acquérir de nouvelles compétences info-communicationnelles. Pour autant, la transposition d'un savoir érudit accessible à un public novice n'est pas sans leur poser question. Des discours des bibliothécaires interrogés, il ressort que le degré de vulgarisation interroge, tout comme la granularité de l'information. Bien que de nouvelles formes de narration plus immersives se développent pour faciliter et décupler la médiation patrimoniale (Bideran, Bourdaa, 2017), on observe que, loin d'être généralisées à l'ensemble des structures documentaires, elles nécessitent des compétences communicationnelles fortes encore en voie d'acquisition pour une partie des professionnels des bibliothèques.

Dans cette étude, notre volonté est d'observer et de rendre compte des différences existantes dans la manière d'appréhender le processus de patrimonialisation des collections. Bien que les bibliothèques, par les mises en scène qu'elles opèrent, jouent un rôle dans la construction du patrimoine, nous allons voir que nous sommes encore loin de la coconstruction de sens censé opérer dans tout dispositif de médiation culturelle.

Un recours au récit historique et factuel pour le site principal de la bibliothèque de Toulouse

Pour le premier terrain, celui du réseau des médiathèques de Toulouse, nous distinguerons deux sites, le site principal⁴ et celui dédié à Rosalis (bibliothèque numérique). Commençons par le site principal : deux entrées sont proposées sur la page d'accueil : « sites thématiques » et « collections ». Pour le premier, un onglet « collections patrimoniales » dédié se déploie en quatre blocs : « collections patrimoniales, collections régionales, patrimoine jeunesse, et Rosalis : bibliothèque numérique ». On remarque déjà que dans le choix des titres le caractère local de certaines collections est mis en avant. Nous concentrerons notre analyse sur la deuxième entrée proposée depuis la page d'accueil qui semble la plus intuitive pour l'utilisateur. Cette rubrique « collections patrimoniales » est construite autour de trois axes : « catalogues », « collections » et « conseils de livres, films, séries ». Pour étudier la place occupée par le récit, nous avons porté notre attention plus particulièrement sur la partie « collections ». Les bibliothécaires ont fait le choix de distinguer d'un côté la description des collections et de l'autre directement les collections elles-mêmes. Ce choix permet certes un récit plus développé mais peu questionné. Dans la partie « découvrir les collections », cinq champs de ressources documentaires⁵ sont disponibles pour l'utilisateur, pour autant les collections à caractère patrimonial n'y sont pas évoquées excepté un renvoi aux « collections numérisées ». Les titres convoqués pour décrire le contenu des ressources participent d'une mise en avant du rattachement géographique des collections sur les différents sites du réseau. Le caractère territorial est clairement mobilisé, ce qui semble bien répondre aux attentes des usagers et renforce la possibilité d'appropriation de la médiation proposée. Rappelons que la patrimonialisation n'est opérante que si elle permet une légitimation identitaire d'une communauté par le prisme d'une appropriation de valeurs symboliques (Henryot, 2019).

C'est dans la partie dédiée aux « collections patrimoniales » que le recours à la narration est le plus manifeste, se déroulant autour d'une histoire avant tout politique et savante. Elle se déploie autour de six catégories⁶. Le récit y apparaît avant tout mobilisé pour servir des descriptions d'ordre historique

4. < <https://www.bibliotheque.toulouse.fr> >.

5. Ces cinq champs de ressources documentaires sont : « le catalogue général des collections », « journaux et revues : abonnements en cours », « Fonds de la médiathèque José-Cabanis » et « Fonds de la bibliothèque d'étude et du patrimoine », « Fonds du Réseau des bibliothèques de quartier ».

6. Les six catégories constitutives de la rubrique « collections patrimoniales » sont : les livres anciens ; les partitions anciennes ; les livres du XIX^e siècle ; le patrimoine jeunesse ; les manuscrits et imprimés rares ; les collections particulières.

et factuel. L'approche choisie met aussi à l'honneur l'histoire académique en s'appuyant sur le rôle d'institutions locales, concernant le descriptif des collections on peut lire: «des livres de médecine ou de pharmacie, antérieurs à 1815, illustrant l'importance de l'École de médecine de Toulouse sous l'Ancien Régime, des imprimés anglais, venus pour la plupart de la bibliothèque du comte de Middleton. Ambassadeur d'Écosse à Vienne en 1680, Charles Middleton joua un rôle politique important sous le règne de Jacques II d'Écosse. Il possédait une bibliothèque très fournie, qui passa ensuite par héritage dans celle du duc de Perth puis fut partiellement acquise par Jean-Jacques Lefranc de Pompignan. Celle-ci, achetée par le Collège Royal de Toulouse en 1785, fit partie de la Bibliothèque municipale de Toulouse en 1804»⁷.

Le caractère local de la documentation est manifeste, qu'il s'agisse d'hommages aux collectionneurs locaux tels Philippe Picot de Lapeyrouse, Jean-Jacques Lefranc de Pompignan, ou la valorisation de la langue occitane rendant compte d'une reconnaissance et d'un ancrage territorial de ce patrimoine. Concernant les partitions anciennes, on peut lire: «S'il n'y a pas de griffe proprement régionale en matière d'écriture musicale, on peut souligner cependant l'usage de l'occitan»⁸.

Ce constat se révèle fréquent en ce qui concerne les collections patrimoniales détenues par les bibliothèques. On notera une absence de caractère immersif dans la médiation en ligne qui est proposée au profit d'un récit historique parfois même technique, plus spécifiquement dans la section consacrée au patrimoine musical: «On relève quelques manuscrits remarquables: celui d'une messe polyphonique du XIV^e siècle dite Messe de Toulouse celui de la Messe Agatange, en plain-chant néo-gallican du XVII^e trois grands *Magnificat* en manuscrits autographes de B. A Dupuy, maître de chapelle à Saint-Sernin. Aux éditions vénitienes du XVI^e regroupant des Motets de l'école franco-flamande sont venus s'ajouter ultérieurement ceux de Campra, Bassani, Delalande, Bournonville... jusqu'à un motet autographe de Pérosi de 1928»⁹.

Les discours recueillis en entretien nous permettent d'avancer comme explication à ce constat le fait que l'arborescence du site est générée directement par le service communication et laisse peu de temps à la concertation préalable avec les bibliothécaires. Par ailleurs, la rédaction des rubriques est relativement ancienne aux dires de nos enquêtés, s'étalant sur plusieurs années, elle a été l'objet de multiples contributions dont l'harmonisation du style n'a pas toujours pu être effectuée.

7. < <https://www.bibliotheque.toulouse.fr/sites-thematiques/patrimoine-et-region/collections-patrimoniales/> > (consulté le 24 mars 2022).

8. Voir note 7.

9. Voir note 7.

Il est possible d'aller plus loin dans la lecture avec la proposition d'articles liés. Le recours à l'image est quant à lui limité (un visuel par catégorie), par ailleurs aucun lien renvoyant directement vers les collections n'est intégré au récit. Dans la majorité des cas, les visuels ne sont pas sourcés.

Dans la section « articles liés », une rubrique annonce des animations/actions de médiation autour du patrimoine. Pour autant, en termes de contenus proposés, il s'agit essentiellement de dispositifs à destination du jeune public. On est là davantage dans un discours d'action éducative (trésors publics, classes patrimoines) que dans un discours à destination du grand public. La focale est faite sur les publics scolaires et les enseignants. Le public en quête de médiation en ligne peut donc être dérouté de la confusion entre le titre donné et les éléments informationnels qui le compose.

Rosalis : une multiplicité de médias pour raconter l'histoire des collections

Sur le deuxième site (Rosalis), les choix opérés en termes de médiation sont différents. L'approche de la page d'accueil y est beaucoup plus dynamique, incitant l'utilisateur à la découverte. Au-delà de la barre de recherche, quatre entrées sont disponibles¹⁰. Le recours au visuel y est fort, accompagné d'un récit construit de manière à capter directement l'attention de l'utilisateur avec l'emploi du recours au vous et l'incitation à la participation par des formules accrocheuses et inclusives du type : « N'hésitez pas à nous poser des questions et à partager vos découvertes pour enrichir la collection. Rosalis, c'est aussi vous! »

Le haut de page est consacré à une exposition en cours, c'est donc l'actualité qui est mise en avant et juste après la dimension locale des collections, comme nous l'avions remarqué sur le site principal avec une rubrique « Explorez les collections » privilégiant la focale sur les collections « Presse locale » et « Toulouse et sa région ».

Nous avons concentré notre attention sur la première entrée dédiée à l'exposition temporaire. Ici les différents médias (son, vidéo, récit) semblent se combiner de manière plus complémentaire pour opérer une médiation du patrimoine. L'importance du récit y figure de manière plus marquée avec une rubrique centrale « L'histoire racontée » proposant « la visite en musique ». Le recours à l'audio sur un fond musical pour conter l'histoire de la collection permet de s'adresser à un plus large public pour qui une longue lecture d'article en ligne pourrait s'avérer rebutante. Les cinq chapitres proposés permettant d'en-

10. Les quatre entrées proposées sont : « Exposition : Déodat de Séverac », « Explorez les collections », « Nouvelles d'ici et d'ailleurs », « Expositions et coups de projecteur ».

trer dans l'histoire proposent une approche chronologique de la vie de Déodrat autour des temps forts qui ont jalonné son parcours.

Au-delà du rapport à l'écrit, on observe donc que la mobilisation du récit se fait également par le prisme d'autres médias favorisant ainsi sa réception auprès des usagers. Musique, peintures, photos d'époque, archives et interviews de spécialistes se succèdent et opèrent communément comme liant de l'histoire racontée.

Les formats courts proposés ne dépassant pas quelques minutes semblent particulièrement adaptés à une consultation rapide en ligne dont le public est plutôt demandeur. Cela laisse au visiteur la possibilité de « picorer » à sa guise les récits construits par les professionnels.

Voyons maintenant ce qu'il en est sur notre deuxième terrain d'étude.

À Albi, une médiation en ligne axée sur un récit didactique

Le site du réseau des médiathèques du grand Albigeois, par ses choix de médiation, s'apparente davantage à celui de Rosalis qu'à celui du site principal du réseau des bibliothèques de Toulouse. L'accès au patrimoine est bien identifiable dès la page d'accueil avec l'onglet « patrimoine écrit ». L'utilisateur est interpellé à travers quatre rubriques¹¹ qui permettent tant par leur titre¹² que par leur contenu d'appréhender progressivement le patrimoine.

Le récit est construit comme un accompagnement à la découverte et à l'apprentissage de l'objet patrimonial et plus spécifiquement de ses collections. Dans la première rubrique où l'on s'adresse directement à l'utilisateur, l'approche est globale et répond à des questions que le grand public peut se poser comme « Le patrimoine, qu'est-ce que c'est ? » ou encore « Le patrimoine, à quoi ça sert ? ». Dans la seconde rubrique « collections », à l'instar de ce qui a été observé à Toulouse, une distinction est faite dans les récits entre l'« Histoire des collections » et la « Présentation des collections ». Ici aussi le caractère local des collections prédomine et s'appuie tour à tour sur la richesse de la ville, de ses habitants (donations, legs) dans un vocabulaire simple limitant les termes trop techniques : « La médiathèque Pierre-Amalric d'Albi conserve des fonds patrimoniaux qui font d'elle une des plus riches bibliothèques de France. Cette richesse est le fruit d'une histoire longue, riche et parfois mouvementée. Ces fonds témoignent également de la riche histoire intellectuelle et artistique d'Albi au Moyen Âge, et de l'intérêt littéraire, scientifique,

11. Ces quatre rubriques sont : « Vous et le patrimoine écrit », « Collections », « Collections numérisées », « Expos virtuelles ».

12. Il s'agit par ordre de présentation de : « Vous et le patrimoine écrit », « Collections », « Collections numérisées », « Expos virtuelles ».

artistique et bibliophilique, de nombreux Albigeois, qui ont permis, par la transmission à la ville d'Albi de leurs collections personnelles, d'en faire aujourd'hui bénéficier le public»¹³.

On observe une mise en avant du lieu «bibliothèque», de ses évolutions en tant qu'espace physique et gardien de collections de plus en plus nombreuses. Le discours retrace les origines de la création de la bibliothèque municipale, son déménagement dans un hôtel particulier, jusqu'à l'ouverture de la médiathèque Pierre-Amalric en 2001. La présentation met l'accent sur des particularités locales qui s'inscrivent dans des mouvements historiques plus généraux ayant impacté les bibliothèques à une plus large échelle, telle que la Révolution française.

À la suite de ces quelques points d'analyse sur la médiation en ligne et la place qu'y occupe le récit, nous allons porter notre regard sur le positionnement des professionnels sur cette question.

DES STRATÉGIES NARRATIVES VARIÉES, SOURCES DE QUESTIONNEMENTS POUR LES BIBLIOTHÉCAIRES

Comme le rappelle Régimbeau (2015), la démarche de constitution de collections numériques entraîne les bibliothèques et donc les professionnels à opérer des choix en termes de contenus et de cibles. Selon la taille des établissements documentaires, les moyens tant humains que financiers mis à disposition du patrimoine et les choix opérés ne semblent pas être les mêmes.

Expliquer le patrimoine dans un vocabulaire simple et accessible

À Albi, en termes de patrimoine, l'équipe considère que le visuel n'est pas toujours facile d'accès. Dès lors, le récit est mobilisé comme outil pédagogique favorisant l'apport outre d'éléments documentaires, de véritables explications à caractère didactique. Le site de la médiathèque a été refondu en 2013 pour donner suite au constat des professionnels selon lequel le patrimoine de la bibliothèque n'est que peu connu du public et des usagers. D'après les bibliothécaires, il n'est pas rare que le grand public associe plutôt le patrimoine aux Archives départementales, d'où leur choix de repartir du départ en expliquant d'abord ce qu'est le patrimoine, l'intérêt qu'il peut représenter ou les usages qui peuvent en être faits. On notera une importante volonté pédagogique de

13. < <https://mediatheques.grand-albigeois.fr/1046-histoire-des-collections-mediathèque-albi.htm> > (consulté le 23 mars 2022).

faire découvrir l'existant : « il y a un réel déficit de connaissances et donc d'intérêt mais qui est lié à la méconnaissance des collections »¹⁴.

En termes de stratégie de narration, cela se traduit dans des choix forts opérés en direction du grand public dans les descriptions données pour la documentarisation des documents ; et ce, quitte à interloquer certains spécialistes en délaissant volontairement un vocabulaire trop spécialisé. En témoigne l'exemple suivant où l'usage des termes, notamment d'accroche (en gras), est simplifié au maximum afin d'en faciliter la compréhension au plus grand nombre.

Figure 1. La présentation du patrimoine écrit à Albi

Le patrimoine écrit, cela sert ...

... **à regarder le passé**. Ces documents écrits ou graphiques sont un reflet, à un moment donné, de la pensée, de l'opinion, de l'action de l'imagination, du vécu d'une personne ou d'un groupe de personnes. A ce titre, et avec une mise en contexte qui permet de replacer l'information dans son environnement historique, c'est un témoignage de l'activité humaine, ancienne ou récente ;

... **à mieux comprendre le présent** : un certain nombre d'opinions, de pensées, d'actions humaines sont explicables par la connaissance du passé qui a caractérisé la personne. Il en est de même pour la société, dont les reflets, accessibles notamment par le patrimoine écrit, peuvent éclairer la compréhension de « l'aujourd'hui » ;

... **à apprendre des choses** : comment réalisait-on les livres avant l'ordinateur et l'imprimante ? qu'est-ce qu'un caractère en plomb ? d'où vient l'expression « doré sur tranches » ? comment les anciens se figuraient-ils le monde ?

... **à admirer de belles choses** : des enluminures médiévales à la finesse extrême, des reliures décorées à l'or fin, des gravures sur bois, les planches remarquables de précision de l'*Encyclopédie* de Diderot et d'Alembert, les premières cartes postales, les caricatures des journaux du XIX^e siècle ...

... **à trouver des sujets d'étude** : pour TPE (en Première), pour les étudiants en Lettres, Histoire, Histoire de l'Art, Espagnol, etc...

... **à découvrir l'incroyable dextérité et savoir-faire des hommes du passé**, en matière de gravure, de ciselure, d'enluminure, de reliure, d'impression, de peinture, de photographie ;

... **à revivre avec d'anciens lecteurs les émotions des textes et de l'apprentissage**. Les livres anciens sont souvent dépositaires d'annotations manuscrites, de réflexions écrites, de dessins, de signes de lecture divers, qui permettent de nous faire une idée de la réception des textes à telle ou telle époque. De la même façon, les reliures, qui étaient réalisées jusqu'à la fin du XVIII^e siècle, à la demande des possesseurs - les livres n'étaient pas, comme aujourd'hui, vendus déjà reliés - sont aussi le reflet de l'importance que le texte contenu dans l'ouvrage revêtait aux yeux de leurs possesseurs.

C'est ainsi que l'on peut comprendre le plaisir, l'indignation, l'incompréhension même, de certains lecteurs du passé aux marques qu'ils ont laissées dans leurs livres.

... **à comprendre comment une œuvre littéraire a pu naître**. La médiathèque Pierre-Amalric conserve par exemple le manuscrit dactylographié - le tapuscrit - de *Mort à Crédit* de Louis-Ferdinand Céline. Ce document tout à fait exceptionnel nous permet de voir et comprendre par l'intermédiaire des corrections, ratures et autres modifications apposées par Céline sur son texte primitif, comment une œuvre littéraire peut voir le jour, se développer et être perfectionnée au fil des mots. C'est un moment d'émotion intellectuellement très riche ...

En effet, tout document patrimonial a un intérêt historique, comme reflet de sa période documentaire, comme porteur d'informations ou artistique comme simplement vecteur de beauté.

Il préside une volonté de rendre les expositions accessibles à tous en gardant à l'esprit que la médiation des collections est faite par les professionnels

14. Extrait entretien 1, bibliothécaire, médiathèque Pierre-Amalric, Albi.

des bibliothèques mais, avant tout, pour le public et non directement pour les collègues.

Le parti pris est celui d'expliquer les choses, de ne pas s'adresser aux chercheurs mais au grand public (y compris enseignants et scolaires). Dans cette réflexion, le professionnel de l'information se positionne comme l'utilisateur lorsqu'il rédige : pourquoi le patrimoine peut m'intéresser ? Qu'est-ce que cela peut m'apporter à moi ? Voici quelques exemples sur le plan pragmatique : les chiffres ne sont pas mis en chiffres romains pour permettre une reconnaissance immédiate par tous. Pour le catalogue numérisé, un lexique a été élaboré dès le départ. Ce choix est caractéristique de la réflexion conduite par les professionnels sur la médiation en ligne. Il s'avère que la médiation *in situ* permet d'être dans l'explication directe du terme lors de l'interaction avec l'utilisateur ; or en ligne, cela se révèle impossible, d'où l'intérêt du recours au lexique. Le besoin de médiation en ligne est tout aussi présent, voire davantage. Il est certes bien conscientisé par les bibliothécaires mais les formes qu'il prend nécessitent d'être repensées en comparaison à la médiation *in situ*, c'est là que le récit peut trouver une dimension encore plus manifeste.

Concernant la médiation patrimoniale à l'attention du jeune public, les classes patrimoniales qui remportent un grand succès à Toulouse ont encore du mal à se développer pleinement à Albi. Le dispositif existe désormais mais l'équipe manque de temps pour communiquer et diffuser davantage d'informations. Le dispositif souffre d'un manque de visibilité et de promotion. Pour améliorer cela, l'équipe a développé depuis deux ans un catalogue d'accueil des classes qui est envoyé aux enseignants en amont des visites. La narration opère donc dès la première interaction du public scolaire avec les collections.

À Toulouse, une intégration à Gallica Marque Blanche¹⁵ qui réinterroge le discours de médiation

Les professionnels en charge de la valorisation patrimoniale au sein du réseau des bibliothèques de Toulouse sont dans une approche plus complexe de la médiation. Elle suscite actuellement des réflexions importantes, notamment

15. « Le concept "Gallica Marque Blanche" est né d'une double volonté de la Bibliothèque nationale de France (BnF) : mutualiser les développements réalisés dans le cadre de Gallica pour en faire bénéficier ses partenaires ; compléter les collections nationales en intégrant des documents numérisés par les autres bibliothèques françaises. "Gallica Marque blanche" est un dispositif de coopération numérique qui s'adresse aux établissements ayant numérisé ou souhaitant numériser une partie de leurs collections, mais ne disposant pas de plateforme de diffusion ou souhaitant renouveler leur plateforme actuelle. Chaque projet se concrétise par la réalisation d'une bibliothèque numérique construite sur la base de l'infrastructure Gallica, mais paramétrée et personnalisée aux couleurs du partenaire ». Extrait du site < <https://www.bnf.fr/fr/gallica-marque-blanche> > (consulté le 3 septembre 2021).

depuis l'intégration de Rosalis au réseau Gallica Marque Blanche. La migration des données, l'amorce d'une décantation de l'expérience de la création de la bibliothèque numérique et l'accompagnement par un web designer ont permis d'engager une réflexion globale sur la manière de mettre en avant les collections de l'institution.

La pérennité des contenus questionne tout comme la plus-value à apporter. Une des voies exploitées par les professionnels est justement celle du recours au récit pour appuyer leur expertise sur les collections dont ils disposent, démontrer aux usagers qu'ils sont en définitive les mieux placés pour en parler : « C'est dans ce couple médiation/documentarisation que l'on peut avoir une place plus forte »¹⁶.

L'amorce de ce questionnement s'est faite par une réflexion sur les canaux de diffusion, le ton aussi bien que le contenu dépendent du canal choisi. L'importance accordée au récit est dès lors majeure. Pour autant, il ressort du discours des bibliothécaires enquêtés qu'il ne s'agit pas de penser un récit mais plutôt des récits, autrement dit, il est envisagé de multiplier les niveaux de récits afin de pouvoir capter l'attention de l'ensemble des usagers, à savoir le public naturel (celui considéré comme conquis par les bibliothécaires) constitué des amateurs de patrimoine et d'histoire locale, et d'un autre côté, les publics (personnes aux intérêts divers, plus attentives au côté dynamique dans la médiation des collections). La difficulté se fait dès lors ressentir d'arriver à s'adresser à l'ensemble au sein d'un même site, les attentes sont parfois contradictoires entre les usagers qui font preuve de plus ou moins de compétences en matière de patrimoine. Le responsable des collections numériques plaide pour une organisation claire du discours de médiation avec une adaptation du niveau de langage.

Il y a aussi ici le parti pris de rendre les fonds désirables : « la volonté est de s'adresser à tout le monde »¹⁷. Les professionnels ont exprimé se positionner dans une réelle démarche de séduction de l'utilisateur, ce que l'on retrouve assez explicitement sur le site web. Le vocabulaire lié au désir et à l'envie est mobilisé : « Une sélection d'œuvres à écouter et savourer, pour découvrir ou redécouvrir la musique de Séverac »¹⁸...

Les bibliothécaires réfléchissent quotidiennement à ce qui peut attiser la curiosité des publics, leur donner envie. L'objectif initial que l'équipe en place souhaite pouvoir développer est de déployer un récit sur les coulisses de la structure documentaire : parler des collections, des réserves, de la conservation, autrement dit de tout ce qui fait le métier. L'idée défendue est que la

16. Extrait entretien 4, bibliothécaire, médiathèque José-Cabanis, Toulouse.

17. Extrait entretien 3, bibliothécaire, médiathèque José-Cabanis, Toulouse.

18. < <https://expo.rosalis.bibliotheque.toulouse.fr/deodat-de-severac/> > (consulté le 23 mars 2022).

médiation du patrimoine via les collections virtuelles passe également par un partage avec le public de tout ce qui est réalisé autour, *in situ*¹⁹.

Jusqu'alors, le dispositif actuel le plus privilégié pour répondre à cet objectif a été celui du blog. Il mobilise les différents professionnels en mélangeant les niveaux d'expertise. La mise en place d'une charte pour l'écriture des articles (entre 500 et 3000 signes) favorise le croisement de choses légères et d'autres plus poussées. La volonté est d'adopter une tonalité très ouverte, non spécialisée pour faire en sorte, entre autres, qu'un maximum de bibliothécaires participe et puisse offrir du contenu à la lecture pour les usagers. Donner à voir et parler des coulisses de l'institution représente aussi une stratégie permettant aux bibliothécaires de se démarquer, de personifier le réseau.

Dans cette même logique d'implication des professionnels et d'accessibilité pour les usagers, le choix a été fait de ne pas signer les articles, c'est l'entité Rosalis qui parle, contrairement aux articles rédigés dans la rubrique « Coups de cœur » qui, plus ardues, sont rédigés par des spécialistes clairement identifiables. Pour autant, l'outil blog est désormais interrogé, il ne paraît plus nécessairement le plus adapté pour répondre à la curiosité des usagers, susciter l'étonnement ou encore provoquer des rencontres patrimoniales et littéraires imprévues. Il est intéressant de relever que ces intentions de la part des professionnels ne s'adressent pas qu'aux usagers mais aussi aux collègues bibliothécaires dont certains n'ont pas conscience – faute d'informations – de l'aspect attractif que revêtent les collections patrimoniales de la structure. Par ailleurs, le blog s'avère peu vecteur de trafic, il reste peu consulté en comparaison aux autres réseaux sociaux sur lesquels la bibliothèque a développé sa présence (Twitter, Facebook, Flickr).

Une prise en compte limitée du public dans la narration sur le site principal

Sur le site principal du terrain toulousain, l'aspect ludique autour du patrimoine est clairement présent et développé. Pour autant, il peut aussi expliquer la difficulté d'orientation de l'internaute en lien avec le choix de démultiplier les accès possibles aux collections patrimoniales.

De même, le recours à un vocabulaire spécialisé souvent non défini s'explique par l'absence en amont de directives autres aux auteurs, chaque spécialiste

19. Cela est déjà le cas dans d'autres structures documentaires depuis maintenant plusieurs années comme sur le site de la bibliothèque de Grenoble qui propose un onglet « Coulisses du patrimoine » donnant à voir tout le travail réalisé par les professionnels en dehors des expositions : < <https://www.bm-grenoble.fr/618-les-coulisses-du-patrimoine.htm?> > (consulté le 14 avril 2022).

ayant été consulté pour rédiger un article sur le fonds dont il a la charge. Dès lors, les récits concernant les collections, bien qu'ils soient d'une richesse informative indéniable, ont tendance, aux dires des interrogés, à se limiter à des descriptions factuelles sans qu'une interrogation et une prise en compte du public visé n'aient été arrêtées en amont.

Elle l'est davantage concernant les collections régionales et les collections de presse qui sont celles les plus consultées sur la bibliothèque numérique, leur participation à la construction d'une mémoire collective locale n'y est certainement pas pour rien. Constat a d'ailleurs déjà été fait de la multiplicité des médiations donnant lieu à une reconnaissance identitaire ou territoriale (Bideran, 2019). Ici, la réflexion conduite par les équipes sur l'attractivité est davantage poussée tant sur le visuel que sur la manière de raconter les choses présentées. Comme ils nous l'ont expliqué, il s'agit pour les professionnels, quand ils construisent leur médiation de se dire: «Moi, en tant qu'utilisateur qu'est-ce que j'aimerais voir?». Ici l'importance du visuel prédomine, il faut avant tout accrocher le lecteur.

Un nouveau module pour une médiation plus globale

Plus récemment, un module plus général, adossé au site Rosalis, a été déployé pour opérer une approche plus globale de la médiation du patrimoine, notamment dans le cadre d'expositions temporaires. Ces mini-sites permettent de s'adresser plus spécifiquement à chaque catégorie de public. Celui considéré «naturel» y trouvera des articles de référence avec un niveau de langage académique alors qu'une autre partie du site s'adressera plus spécifiquement au grand public avec des propositions de «pure médiation» où la mise en récit se déploie pleinement, comme en attestent les entrées proposées telle «L'Histoire racontée». L'exposition consacrée à Déodat de Séverac rend bien compte de cette volonté de déployer la médiation et de faciliter l'appropriation de contenus par le public avec, entre autres, la présence d'infos bulles au cours des articles ainsi que d'un glossaire. Issu de la noblesse provinciale, il étudie à la prestigieuse école de Sorèze avant d'intégrer en tant qu'élève le conservatoire de Toulouse. Décrit comme un régionaliste convaincu, ce «musicien paysan», a notamment dénoncé la centralisation de la musique française à Paris. Le choix de ce personnage renforce l'affirmation d'une identité patrimoniale régionale.

Stratégiquement, ce nouveau dispositif répond à trois enjeux: la création d'un prolongement numérique d'événements *in situ*, la proposition d'une multiplicité de voies d'entrée pour s'adapter aux attentes du public lui permettant de faire une visite courte ou longue et enfin l'affichage de la structure comme site de référence. Le module est envisagé comme un pendant numérique pour

documenter les collections patrimoniales. À terme, l'objectif est de parvenir à créer deux sites en un, en balisant la navigation pour que les gens comprennent où aller en fonction de leurs attentes²⁰.

Sur les réseaux sociaux : une narration pensée en amont

In fine, le recours à la narration dans la médiation est plus investi sur les réseaux sociaux, les concertations de l'équipe s'y font plus en amont, le récit est davantage construit et permet de démontrer que le patrimoine n'est pas réservé qu'aux initiés. Les publics cibles sont clairement identifiés autour de trois catégories : interprofession, chercheurs/amateurs et le grand public. Les contraintes du recours à des récits courts sur les réseaux sociaux favorisent une tonalité plus ouverte. La volonté est de proposer un maximum de ressources différentes afin de créer une réelle communauté d'utilisateurs²¹. Une charte éditoriale a été conçue pour accompagner les bibliothécaires dans la rédaction de billets sur le compte Twitter de Rosalis. Elle témoigne d'une volonté réelle de proposer un récit maîtrisé prenant en compte le public visé. On y trouve, par exemple, des conseils rédactionnels relatifs à l'écriture et au style à employer. Y est préconisé, entre autres, l'emploi d'un vocabulaire simple et d'une tonalité non formelle. Les contenus se doivent d'être à caractère informatif mais humour et légèreté sont également préconisés. Pour autant, la narration semble ne pas être considérée comme suffisante pour la médiation en ligne des collections patrimoniales, en témoigne l'encouragement de son association avec un autre média, qu'il s'agisse d'images, de vidéos ou d'audios.

NARRATION ET PARTICIPATION DES USAGERS : UNE RÉALITÉ LIMITÉE ET DIFFUSE QUI TEND NÉANMOINS À SE DÉVELOPPER

Selon Henryot (2019), la médiation du patrimoine doit passer par une mise en scène, favorisant expérience personnelle et fabrique de sens, autrement dit l'utilisateur doit se sentir impliqué pour que le dispositif suscite chez lui une émotion et que la patrimonialisation opère. Nous nous sommes donc questionnés

20. C'est déjà ce que préconisait dans son rapport Bouvier-Ajam (2007) incitant au recours à 2 niveaux de navigation sur le site : un niveau simple par défaut et un autre avancé moins visible.

21. «Le compte Twitter de Rosalis est un outil de médiation des contenus numériques. Il doit être envisagé comme un moyen de dissémination et de valorisation créant une véritable communauté en ligne, relayant et diffusant des contenus bruts ou à plus-value» (Extrait de la charte éditoriale twitter de la bibliothèque numérique Rosalis).

sur les formes visibles de la place qu'occupent les usagers dans la narration relative aux collections patrimoniales.

Une participation peu visible mais importante pour les professionnels

Cette dernière reste encore assez diffuse, non pas en raison d'une non prise en compte par les professionnels des bibliothèques, bien au contraire, mais davantage par manque de valorisation ou de lisibilité sur les sites. À y regarder de plus près, les usagers sont bel et bien sollicités, certes à des degrés variables et de manière ponctuelle. La prise en compte de leurs besoins mais aussi de leurs expertises répond à une volonté que les actions et transmissions n'émanent pas uniquement des équipes de bibliothécaires. Les professionnels ont bien conscience que parmi leurs usagers se trouvent quelques amateurs éclairés, disposant de davantage de connaissances qu'eux sur certains sujets parfois très précis. Il ne s'agit pas d'un cas isolé, de plus en plus la transmission opère aussi en sens inverse, des lecteurs aux bibliothécaires (Malais, 2014).

Leur sollicitation devient alors une évidence, par là même, elle sert aussi bien l'institution que les usagers qui peuvent y trouver une forme de reconnaissance. Prenons pour exemple le cas de la médiathèque d'Albi qui, dans le cadre de la numérisation des écrits de Louisa Paulin, a directement sollicité le concours d'un amateur éclairé afin de présenter une conférence lors des Journées du Patrimoine. On est bien là dans la mise à profit du savoir profane dans le cadre de la médiation du patrimoine. Plus récemment, c'est un étudiant en histoire dont la connaissance fine d'un manuscrit auquel il a consacré un mémoire a pu être mise à contribution lors d'un événement organisé pour sa présentation aux usagers.

L'implication du public va même plus loin puisqu'il contribue aux récits mêmes des collections. La rubrique du site consacré à l'histoire des collections est l'aboutissement d'un travail réalisé par des étudiants dans le cadre d'un stage dédié. «La bibliothèque municipale d'Albi, aujourd'hui devenue médiathèque d'agglomération Pierre-Amalric, est classée, c'est-à-dire qu'elle figure parmi les cinquante bibliothèques les plus importantes en France pour leurs fonds patrimoniaux. Elle conserve près de 510 manuscrits, dont, 18 datent d'avant l'an mille, ce qui est très rare, et 19 du Moyen Âge central (XI-XIII^e siècles)»²². Les discours ont été revus et validés par l'équipe mais l'essentiel de la narration résulte du travail réalisé par les usagers. Ce recours à des étudiants semble s'être avéré pertinent puisqu'on a pu constater que les

22. < <https://mediatheques.grand-albigeois.fr/1046-histoire-des-collections-mediathèque-albi.htm> > (consulté le 24 mars 2022).

références trop historiques ou les terminologies trop jargonneuses n'avaient pas place afin de permettre une appropriation plus simple des usagers : « pour le patrimoine, on a toujours essayé de décliner la compréhension immédiate et la mise en contexte sans faire référence à 3000 données historiques que les gens n'ont pas forcément »²³.

Côté toulousain, les usagers sont aussi force de proposition, comme cela a été le cas lors du projet de la Grande Collecte au cours duquel les professionnels ont vu venir directement certaines personnes leur soumettre des documents à numériser. On peut donc considérer que la bibliothèque, via la coconstruction de savoirs et la mutualisation de compétences qu'elle favorise, opère pleinement sa mission de rassemblement du corps social tel qu'évoqué par Henryot (2019).

Une sollicitation en amont des projets qui se développe

On constate que les usagers sont de plus en plus sollicités en amont, comme cela a été le cas lors de l'intégration de Rosalis à Gallica Marque Blanche. Le conservateur du patrimoine et celui du numérique ont mené une vingtaine d'entretiens avec les usagers afin de comprendre quelles étaient leurs attentes. Ces données ont été intégrées à la réflexion conduite par le groupe de travail sur Rosalis ; lors d'un brainstorming accompagné par un web designer, l'équipe de bibliothécaires a pu faire émerger une sélection de mots-clés pour définir le discours qu'elle souhaitait faire passer auprès de ses usagers. Les bibliothécaires ont pu nourrir leurs réflexions à partir de ces retours utilisateurs. Cela non sans difficulté quand il s'agit d'essayer de répondre à l'injonction contradictoire qui semble prédominer chez le public interrogé, à savoir cette volonté d'accéder à tout rapidement mais sans en avoir trop sous les yeux afin de ne pas se sentir perdu dans sa recherche.

Des points considérés comme bénins jusqu'alors par les bibliothécaires ont ainsi été pleinement reconsidérés et intégrés à la réflexion actuelle sur la médiation. C'est notamment le cas de la prise en compte de la fluidité de la consultation, en effet la forme et la qualité du récit ne suffisent pas à en assurer une appropriation pertinente par le public.

Depuis lors, s'est renforcée chez les professionnels cette volonté d'aller de l'avant en cherchant à développer la contribution et la participation. La réflexion conduite vise à faire émerger de nouveaux dispositifs susceptibles de créer une dynamique d'interaction avec les usagers qui puisse s'inscrire dans la durée. Les seules formes affichées jusqu'alors de manière continue résident dans les possibilités offertes via le formulaire de contact sur le site

23. Extrait entretien 1, bibliothécaire, médiathèque Pierre-Amalric, Albi.

de la médiathèque où les usagers peuvent déposer des idées, apporter une contribution. Or, ce dispositif n'est que peu utilisé, il semble plus complexe d'arriver à mobiliser une communauté autour du numérique. La participation des usagers s'avère plus simple, plus engageante lorsque les échanges se font dans un cadre plus global d'action culturelle, avec des événements physiques, *in situ*; en définitive, lorsqu'il n'y a pas eu nécessairement de démarche de la part des professionnels pour aller les chercher : « On se rencontre et ça change tout ». Les contacts peuvent se nouer plus largement autour d'un projet culturel, de collections, que le public peut venir voir et toucher. Les usagers parlent et font des propositions, les bibliothécaires obtiennent beaucoup plus de participation que tout ce qui a déjà pu être tenté en ligne.

Un exemple permet d'éclairer cette contribution avec la préparation de la médiation qui a eu lieu autour de l'exposition Déodat de Séverac à Toulouse. Une coopération a été engagée par les bibliothécaires avec à la fois des chercheurs et des étudiants (musicologues de l'université de Jean-Jaurès) dans l'optique de proposer des articles de médiation plus légers, plus accessibles et également avec des professionnels de la musique permettant une mobilisation de savoirs variés.

CONCLUSION

Le numérique n'apparaît pas le plus mobilisateur concernant la médiation des collections patrimoniales et pose des difficultés de niveau de construction des récits aux professionnels. L'intégration des usagers, notamment dans l'élaboration des mises en récit des collections patrimoniales, est considérée par les professionnels comme un élément majeur de son opérativité, bien qu'ils reconnaissent que cette dernière n'en est encore qu'au stade exploratoire. Le discours de médiation doit être organisé pour être rendu davantage opérant.

Pour reprendre notre questionnement initial, nous pouvons dire que la confusion qui s'observait, il y a quelques années, entre l'accessibilité des documents et l'accès aux savoirs n'est pas complètement dépassée mais tend à se résorber par l'implication en amont des publics dans la création de récits ainsi que par une attention plus accrue des professionnels quant au vocabulaire mobilisé pour assurer la médiation de leurs collections patrimoniales.

À Toulouse, la création récente (octobre 2021) d'un service dédié au numérique et aux collections patrimoniales devrait permettre de densifier la réflexion en cours sur les publics et la médiation. Le passage d'une économie du savoir vers une économie de la contribution semble donc en cours et ne demande qu'à être développé.

BIBLIOGRAPHIE

- Bideran, J. de, Bourdaa, M. (2017). Quand les experts s'emparent du transmédia storytelling. *Communication et organisation*, n° 51. DOI < <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.5510> >.
- Bideran, J. de. (2019). Numérisation et extension du patrimoine littéraire. Réflexions à propos de *Mauriac en ligne*. Dans Henryot, F. (dir). *La fabrique du patrimoine écrit: objets, acteurs, usages sociaux*. Villeurbanne: Presses de l'Enssib, 115-126.
- Bouvier-Ajam, L. (2007). *Europeana. Étude sur les usages et les attentes relatifs à l'interface de consultation de la future Bibliothèque numérique Européenne*. Rapport final, < <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1179-europeana-etude-sur-les-usages-et-les-attentes-relatifs-a-l-interface-de-consultation-de-la-future-bibliotheque-numerique-europeenne.pdf> >.
- Brun-Picart, C. et Lallich-Boidin G. (2011). L'accès au patrimoine écrit en ligne: analyse structurelle et réflexion prospective sur un cas français. *Les enjeux de l'information et de la communication*, vol. 12, n° 1, 23-31. < <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2011/varia/02-laces-au-patrimoine-ecrit-en-ligne-analyse-structurelle-et-reflexion-prospective-sur-un-cas-francais/> >.
- Costes, M. (2015). Les sites de manuscrits numérisés: quelle prise en compte du public non expert? *Les enjeux de l'information et de la communication*, vol. 16, n° 2, 43-57. < <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2015/dossier/04-sites-de-manuscrits-numerises-prise-compte-public-non-expert/> >.
- Després-Lonnet, M. (2009). L'écriture numérique du patrimoine, de l'inventaire à l'exposition: les parcours de la base Joconde. *Culture et Musées*, n° 14, 19-38. DOI < <https://doi.org/10.3406/pumus.2009.1505> >.
- Frayse, P. (2015). La médiation numérique de patrimoine: quels savoirs au musée? *Distances et médiation des savoirs*, n° 12. DOI < <https://doi.org/10.4000/dms.1219> >.
- Henryot, F. (dir). (2019). *La fabrique du patrimoine écrit: objets, acteurs, usages sociaux*. Villeurbanne: Presses de l'Enssib.
- Malais, N. (2014). Prescrire à Babel: prescription et numérisation du patrimoine. *Communication & Langages*, vol. 179, n° 1, 91-104. < <https://www.cairn.info/revue-communication-et-langages1-2014-1-page-91.htm> >.
- Paganelli, C., Pouchot, S., Mounier, E. (2011). Du papier au numérique: étude exploratoire des usages des collections de presse ancienne et des pratiques afférentes. *Les intersections: gens, lieux, information, 40^e congrès annuel de l'Association canadienne des sciences de l'information, Université du Nouveau-Brunswick et Université Saint-Thomas, Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada*.
- Régimbeau, G. (2015). « Du patrimoine aux collections numériques: pratiques, discours et objets de recherche ». *Les enjeux de l'information et de la communication*, vol. 16, n° 2, 15-27. < <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2015/dossier/01-patrimoine-aux-collections-numeriques-pratiques-discours-objets-de-recherche/> >.
- Ricoeur, P. (1985). *Temps et récit*, Paris, Le Seuil.

Salaün, J.-M. (2007). La redocumentarisation : un défi pour les Sciences de l'Information. *Études de communication*, n° 30, 13-23. DOI < <https://doi.org/10.4000/edc.428> >.

Tardy, C., Renaud, L. (2016). Introduction. *Études de communication*, n° 46. DOI < <https://doi.org/10.4000/edc.6480> >.