

Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques

Brigitte Simonnot

► **To cite this version:**

Brigitte Simonnot. Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques. Les Cahiers d'Esquisse, ESPE Aquitaine, 2014, Vers de nouvelles formes de médiation documentaire et bibliothéconomique, pp.21-33. <sic_01124651>

HAL Id: sic_01124651

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01124651

Submitted on 6 Mar 2015

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.

Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques

Brigitte Simonnot

Université de Lorraine, Centre de Recherche sur les Médiations (EA 3476)

Dans les années 1990, la notion de médiation s'est invitée dans différents secteurs : les services d'utilité publique (par exemple les relations de l'administration avec le citoyen, les transports et leurs usagers), le monde de l'entreprise (en appui aux services de gestion des relations client), ou encore la culture (musée, espaces culturels, bibliothèques). Le concept, dont les acceptions et les approches théoriques ont été diverses (Davallon, 2003), a aussi été mobilisé pour l'analyse des médias ou celle des usages des technologies. La notion de médiation a été inégalement approfondie dans les champs où elle a été mobilisée. Le concept de médiation apparaît comme un méta-concept, il n'est pas, semble-t-il, à percevoir comme un concept solution mais comme un concept problème : il porte des questions différentes sur les phénomènes auxquels il est appliqué.

Après un bref retour sur la manière dont les médiations ont été conceptualisées en sciences humaines et sociales, puis celle dont la notion a été reprise dans le domaine de la documentation et des bibliothèques, nous explicitons sa pertinence dans le domaine technologique. Analyser les médiations et leurs modes de renouvellement contribue à déplacer l'attention de la prise en compte de l'utilisateur à celle de l'agir informationnel.

1 (Re-)définir la médiation

Dans le domaine social, la notion de médiation évoque généralement l'intervention d'un tiers dans la résolution d'un conflit ou d'un différend : il s'agit d'aider à trouver une solution entre des forces antagonistes grâce à un accompagnement. L'objectif est de rétablir une relation entre elles en faisant en sorte qu'elles s'écoutent, se parlent et se comprennent. Ce qui caractérise la médiation, c'est son mode d'intervention : il n'impose pas une solution, il suppose la liberté et la responsabilité des parties en présence. Parfois, la médiation cherche à développer la volonté des parties d'aboutir à un accord, à faire consensus. Éric Macé (1997) a proposé de distinguer ces « médiations de conciliation » -- où il s'agit de trouver des voies alternatives à la répression pour traiter des litiges -- des « médiations de conformation » où la médiation intervient comme moyen de « traitement para-institutionnel du désordre ». Dans ce dernier cas, il s'agirait d'associer de nouveaux acteurs pour bénéficier de leurs compétences et de leurs connaissances du contexte pour trouver des arrangements précaires, dans l'optique de maintenir ou de faire évoluer un ordre établi. La médiation évoque donc des modalités d'action, dans le champ du social, qui cherchent à réinstaurer une communication (contenus échangés et surtout

relation). Elle suppose une volonté politique, un cadre de référence qu'il s'agit de faire évoluer en s'appuyant sur les compétences des acteurs impliqués dans la situation.

La métaphore du pont est parfois utilisée pour caractériser la médiation (Caune, 2000 ; Simonnot, 2012) : le pont facilite la circulation entre deux territoires séparés, il vient créer une voie de passage pour réunir des espaces éclatés ou pour fournir une alternative à des moyens de communication antérieurs dont on juge qu'ils sont devenus insatisfaisants. La construction d'un pont acte d'une volonté de rapprocher les deux parties, de renforcer les moyens de circulation, d'aménager les territoires. De même qu'une telle construction a un impact sur la vie des territoires dans la mesure où elle en modifie l'écologie profonde, la médiation agit. Pour prolonger cette métaphore du pont, considérons le cas où il ne s'agit pas de relier une île à un continent, ou deux espaces séparés par une vallée mais de relier par une voie rapide deux points d'une même ville. Cet aménagement non seulement rapproche les extrémités mais en même temps qu'il les rapproche, il les souligne. La médiation peut être aussi cet entre-deux qui souligne une partition et la met en lumière.

Sur le plan théorique, la sociologie de la traduction ou la théorie de l'acteur-réseau (désormais ANT) (Aitken, 1993 ; Akrich, Callon, & Latour, 2006) ont recouru à la notion de médiation pour évoquer « *cet ensemble d'opérations de traduction et de construction de la réalité à travers les déplacements des catégories d'interprétation et de signification* » (Macé, 1997 ; souligné par l'auteur), ensemble qui participe à instituer des normes ou à les faire évoluer. Dans ce mouvement, l'ANT invitait à élargir l'analyse à tous les agents qui interviennent dans ces processus, qu'ils soient humains ou non humains, tous les actants « réellement actifs » dans la performance. Le concept de médiation oblige à analyser le caractère réciproque et continu des phénomènes, la manière dont ils se nourrissent pour construire du sens, et les lieux (au sens large) à travers lesquels ils le font. On peut rapprocher ce mouvement des travaux en sciences de l'information et de la communication qui proposent une approche des composites pour contribuer à une théorie des pratiques (Le Marec, 2004).

Dans ces différentes approches, la médiation suppose tout d'abord qu'il y ait des entités distinctes. Il peut s'agir d'entités préexistantes dont les relations ne sont pas satisfaisantes du fait, par exemple de valeurs ou de normes différentes, de principes et de pratiques dissemblables (Simonnot, 2012). Il s'agirait alors de (re)créer des liens pour leur permettre de se comprendre, d'instaurer de nouveaux acteurs qui occuperaient une position moyenne entre les entités en cause. Ces acteurs ne sont pas neutres, ce ne sont pas de simples « passeurs » : ils sont dotés d'un pouvoir d'action et contribuent à transformer la situation. Mais en suivant Antoine Hennion (1993), les entités au sein de laquelle opère la médiation peuvent n'être créées que par elle, au sens où c'est la médiation qui les fait apparaître. Comme métacatégorie d'intervention, la médiation recouvre en fait tout une série d'opérations dans les activités et les pratiques auxquelles elle s'intéresse.

2 Les médiations documentaires

Dans le domaine culturel, la médiation a souvent été évoquée comme émanant d'une volonté politique de faire en sorte qu'une partie de la population accède à un patrimoine dont on pensait qu'elle est exclue. Dans les bibliothèques, en contexte de

baisse des pratiques de lecture et de fréquentation, mais aussi d'informatisation et d'élargissement des services en réseaux, il s'agissait de repenser les modalités d'une offre qui peinerait à toucher ses publics. Il est tentant de voir dans ce cas la médiation comme une intervention entre une offre et une demande qui ne coïncideraient pas : une offre qui ne trouverait pas son public ou une demande qui ne trouverait pas de réponse. Dans ce secteur, le recours à la notion de médiation cherche à faire évoluer des services qui seraient devenus inadaptés du fait de changements de pratiques des usagers, à redonner du sens aux missions d'institutions essentielles qui ne seraient plus en adéquation avec les pratiques des acteurs, qu'il s'agisse des « usagers » ou des « professionnels ». Mais les médiations documentaires ne se limitent pas au secteur des bibliothèques. Dans d'autres contextes (centres de documentation d'organismes, en entreprises ou dans les établissements d'enseignement), la médiation a souvent été envisagée sous deux angles : cognitif et sociopolitique.

2.1 Médiations cognitives

Dans le domaine documentaire, la notion de médiation a d'abord permis de souligner comment les lieux et les professionnels permettent d'établir un lien, une relation entre des documents, supports potentiels d'information et de connaissances, et des lecteurs. Dès 1985, Jean Meyriat (1985/2009 : 208) parlait du documentaliste comme d'un médiateur qui va aux sources de l'information et, par un traitement approprié, ménage des voies d'accès censées faciliter l'approche de l'utilisateur, sans altérer la valeur informative des contenus. De même, pour Guylaine Beaudry, les bibliothèques « sont des espaces d'animation, de médiation et de mise en relation entre les personnes, avec les sciences et la culture » (Beaudry, 2012 : 27).

La multiplication des « objets informationnels », leur diversification, les publications en hypertextes/hypermédias ont contribué à modifier les pratiques de lecture. L'écran encouragerait une lecture survol, fragmentée, conduisant à une perte d'attention et de concentration (Giffard, 2013). Les supports numériques privilégieraient des formes de lectures utilitaires, immédiates et sans mémorisation, conduisant en somme à un manque d'appropriation des textes. Les problèmes de surcharge cognitive sont devenus prégnants : désorientation, incapacité à traiter l'information, à la hiérarchiser, à en estimer la valeur. Le traitement documentaire et la constitution de collections choisies contribuent à lutter contre cette surcharge informationnelle. Les activités des professionnels peuvent être qualifiées d'opérations de médiation dans la mesure où elles fournissent des pistes pour aider le lecteur à trouver les sources adéquates, à interpréter les documents et à s'en approprier le contenu. En s'appuyant sur une analyse des besoins des usagers, ces interventions contribuent à favoriser les interactions entre des sources d'informations et leurs publics.

Les médiations documentaires opèrent aussi dans les formations et activités spécifiques que mettent en place les professionnels pour encourager les pratiques de lecture, ou lorsqu'ils apportent des éléments de méthode pour la recherche et l'usage de l'information. Non contents de répondre aux besoins d'information ponctuels des usagers, les professionnels de l'information, à travers leurs activités, cherchent aussi à anticiper les besoins futurs. Sur ce point, les formations restent le mode d'action le plus pérenne, à condition de ne pas viser seulement des formations manipulatoires qui seront obsolètes à brève échéance.

Le travail documentaire produit des ressources à partir des documents : il ne transforme pas les documents eux-mêmes mais donne à partir d'eux des possibilités d'action, il équipe les capacités de jugement et de production à partir des documents. Catalogage et indexation contribuent, par exemple, à mettre en lumière la manière dont les documents ont été produits (par quel auteur, à quelle date, dans quelles circonstances ont-ils été mis en circulation ?), de les relier à d'autres (via des classifications et/ou des descripteurs, via des collections). Tout cela contribue à faciliter l'activité documentaire des usagers, même sur des points de détail comme de produire, à l'instar de certains portails de revue scientifiques, une référence bibliographique bien formée que l'utilisateur pourra simplement recopier¹.

Le travail documentaire consiste à produire des différences. D'abord par le travail de sélection (tel document et pas tel autre, ce choix ne devant pas reposer sur la seule accessibilité potentielle), ensuite par l'indexation et les moyens qui permettent de le désigner, de l'associer à d'autres ou de l'en distinguer. Il ne s'agit pas de produire des données « objectives » au sens où elles seraient totalement indépendantes d'un contexte. Les études scientifiques sur les pratiques d'indexation ont permis de comparer le travail réalisé par des indexeurs différents sur un même document. Elles montrent que la « cohérence » dans le choix des sujets est assez bonne pour les sujets principaux mais très faible pour les sujets périphériques. Ces différences ne sont pas à considérer comme des défauts de l'indexation manuelle mais comme une richesse potentielle si on peut les réunir, ce qui est rendu possible, par exemple, via les plateformes d'indexation sociale (Wolfram, Olson, & Bloom, 2009). C'est aussi une possibilité apportée par le numérique en réseau, sous réserve que l'on abandonne la vision élitiste de pratiques informationnelles « profanes » qu'il s'agirait de « corriger » pour les rapprocher de celles des professionnels. En cela, les dispositifs sociotechniques actuels sont aussi une ressource pour l'action : au-delà de la seule lecture, à travers l'inscription et l'objectivation d'éléments qui participent à la compréhension des documents, ils peuvent contribuer à situer les publications dans un ensemble, dans une temporalité et dans une culture. Extérioriser les représentations est la première étape du recul critique. Sans se substituer à eux, les médiations documentaires contribuent à maintenir un dialogue constructif entre des acteurs responsables de leurs pratiques et des sources d'information potentielles.

2.2 Médiations sociopolitiques

Les institutions documentaires ont aussi dans leur champ d'activité de négocier les crédits avec les politiques et d'organiser des actions avec les acteurs associatifs. Il s'agit non seulement de faciliter mais de *garantir* l'accès à l'information pour les usagers (Beaudry, 2012). Avec l'évolution des formes d'industries culturelles, les professionnels des bibliothèques et de la documentation sont amenés à défendre une certaine idée de l'information comme bien commun, à préserver l'accès à des ressources libres de l'emprise commerciale (Le Crosnier, 2004) et assurer l'existence d'espaces publics numériques. Dans ce cas, les professionnels de l'information sont parfois vu comme des médiateurs entre ceux qui font l'offre et ceux qui ont des demandes, entre ceux qui décident des moyens financiers disponibles et ceux qui en bénéficient. Une telle conception en termes d'offre et de demande renvoie à une vision en termes de marché qui tend à réduire l'espace des pratiques à des usages de

¹ Fonctionnalité que Google Scholar vient de reprendre pour les publications scientifiques qu'elle présente dans ses pages de résultat.

biens ou de produits culturels (Caune, 2000) sans tenir compte ni du « vivre ensemble », ni des phénomènes d'institutionnalisation ou de légitimation de pratiques culturelles. Sans croire aux vertus supposées du libre marché, la marchandisation intensive de l'information appelle à être régulée par le maintien de services publics. De même, les tentations hégémoniques de certains éditeurs ne peuvent être laissées sans réponse : elles peuvent être contrées en constituant des contre-pouvoirs pour négocier les tarifs des abonnements aux revues scientifiques par exemple, ou en favorisant le libre accès à la culture scientifique et technique via la constitution d'archives ouvertes.

2.3 Ambiguïtés d'une notion

Dans les différentes acceptions où il a été employé, le terme de « médiation » est donc porteur d'ambiguïté. Il est utilisé parfois dans un sens cognitif (l'utilisateur est mis en relation avec l'information ou la science), parfois dans un sens symbolique : l'utilisateur est alors appréhendé comme un sujet singulier confronté à un patrimoine culturel collectif que l'on doit l'aider à s'approprier.

Depuis qu'ils existent, les actions de médiation des professionnels de l'information contribuent à produire des ressources à partir des documents, en prenant le terme au sens étymologique, c'est-à-dire fournir des moyens, offrir des possibilités pour les faire resurgir, leur donner une nouvelle force. Mais leur activité ne consiste pas seulement à intervenir sur les documents ou les collections, ni sur les dispositifs d'accès qu'ils participent à mettre en place. Depuis que les missions des bibliothèques et des centres de documentation se sont élargies de la conservation au libre accès, on peut distinguer deux moments principaux de la médiation documentaire vis-à-vis des usagers : la médiation en amont pour faciliter l'accès à l'information, et la médiation en aval pour former les usagers afin qu'ils deviennent de plus en plus autonomes dans leurs recherches et s'approprient les dispositifs, y compris les dispositifs technologiques.

3 Les médiations technologiques

Madeleine Akirch (1993) relevait l'« extrême banalité » qu'il y a à parler de médiation technique, dans la mesure où « les dispositifs techniques n'ont de sens que comme mise en relation active entre l'homme et certains éléments de son environnement ». Selon elle, les objets techniques ne sont pas de simples « instruments », ils incorporent un scénario d'usage et une distribution des compétences entre les entités en présence, ainsi qu'une certaine vision de l'environnement dans lequel ils seront utilisés.

Nous avons adoptés les dispositifs d'accès à l'information en ligne pour nos activités informationnelles et bien sûr, elles en sont transformées. L'ergonomie cognitive a permis de simplifier les interfaces des logiciels documentaires : les premières interfaces des logiciels mettaient l'utilisateur non plus en situation de recherche d'information mais l'obligeaient à se focaliser sur ce que le logiciel attendait comme compétences de sa part. L'interrogation par « équations de recherche » laisse désormais souvent la place à des interfaces de recherche simples, qui paraissent faciles à utiliser, et qui rendent presque inutiles les formations à leur manipulation. Une telle transformation va plutôt dans le bon sens : dans les formations, les difficultés rencontrées pour formuler des équations de recherche consommait souvent

le temps prévu, si bien qu'on n'allait guère plus loin ; une fois la « bonne » requête trouvée, avec les « bons » mots-clés, l'effort nécessaire avait épuisé l'énergie et le temps disponible. De ce point de vue, la simplification des interfaces allège l'apprentissage des manipulations nécessaires. Plutôt que de travailler sur la manière dont l'utilisateur doit exprimer ses requêtes pour que le dispositif fonctionne, il est désormais possible d'approfondir les phases de questionnement indispensables en amont, l'analyse des résultats obtenus et la manière de les exploiter.

Les technologies numériques ont modifié les modalités de publication des documents et les enchaînements par lesquels elles se font. Il a permis d'automatiser une partie des tâches du traitement documentaire : collecte automatisée, indexation partagée, notices mutualisées, consultation des documents en ligne. Il a fait naître de nouveaux « infomédiaires », des intermédiaires humains ou automatisés qui ont contribué à renouveler les services et les pratiques. Pour autant, la convergence des publications vers le numérique n'a pas fait advenir cette culture « homogène, infinie et distribuée, et la société transparente, ouverte et horizontale » (Jeanneret, 2001) parfois annoncée. Le numérique en réseau ne fait disparaître ni les médiations ni les pouvoirs.

Les moteurs de recherche commerciaux sont emblématiques de l'évolution des services d'accès. En déployant des infrastructures à grande échelle, ils travaillent toujours plus à la satisfaction des internautes. On pourrait considérer qu'ils opèrent en médiateurs en construisant des voies d'accès à aux publications en ligne. Ceux qui se sont installés durablement dans le paysage des internautes ne se contentent pas de donner des voies d'accès aux publications en ligne. Ce sont des médiateurs intéressés autant par le consommateur potentiel que par le chercheur d'information. Sous couvert de développer des innovations utiles au public, ils agissent pour étendre leur emprise, tout autant sur les producteurs de contenus que sur ceux qui font leur audience (Simonnot, 2010). Ce point met l'accent sur la dimension éthique inhérente à toute médiation. Il est frappant de constater comment les moteurs commerciaux allèguent la responsabilité des parties qu'ils mettent en présence dans les cas de conflit, par exemple lorsqu'un collectif proteste contre la nature des résultats proposés pour une requête sur un sujet sensible, ou lorsqu'une entreprise se plaint du déclassement de son site suite aux évolutions des algorithmes des moteurs. Par contre, on peut s'interroger sur la vision de la responsabilité des acteurs que les moteurs développent quand ils leur refusent le choix de décider le sort qui sera fait aux traces de leurs requêtes. Impossible à l'heure actuelle d'échapper à la collecte de ces traces qui contribuent à alimenter leurs immenses bases de données et fournissent une aide aux annonceurs pour concevoir et cibler leurs publicités.

Les technologies contribuent à multiplier les couches qui interviennent dans les interactions via les dispositifs numériques. Si certaines comportent des scénarios d'usage, elles peuvent aussi être sources de réflexivité sur les activités qu'elles instrumentent. Il n'y a pas de déterminisme technologique.

4 De la culture informationnelle à l'agir informationnel

Face au développement des dispositifs d'accès à l'information en ligne et à leur hétérogénéité, la nécessité de doter les individus d'une culture informationnelle revient comme un *leit motiv*. L'accent est mis sur les attitudes et les compétences nécessaires dans une société marquée par le double mouvement de l'informatisation

et la mise en réseaux généralisée, et de la marchandisation de l'information. Dans son ouvrage de 2003 *La culture de l'information*, Brigitte Juanals (2003) a proposé trois niveaux de compétences progressifs dans ce domaine : la maîtrise de l'accès à l'information, qui permet « une utilisation efficace et critique » notamment de l'information documentaire et des techniques associées ; la « culture de l'accès de l'information qui [...] suppose une utilisation autonome, critique et créative de l'information, allant jusqu'à la production de savoirs » ; et la « culture de l'information » qui s'élargit à la connaissance des médias, à des considérations éthiques et qui suppose une « intégration sociale » (Juanals, 2003, p. 24-25). En énonçant que ces apprentissages sont assurés aussi bien par les institutions scolaires et universitaires que par l'environnement socioculturel (*ibid*, p. 197), Brigitte Juanals nous invite à sortir du cadre normatif traditionnellement associé à la notion. La gradation qu'elle choisit introduit une hiérarchie entre différents niveaux d'activités informationnelles que l'on pourrait résumer comme allant de l'utilisation de l'information à l'agir informationnel : compréhension des traitements de l'information et des modes d'accès proposés, utilisation raisonnée de l'information, intégration dans une culture générale et éthique et dans les usages sociaux.

Travailler sur la médiation informationnelle, c'est tout d'abord agir sur les structures, sur les agencements et les architectures qui organisent de manière symbolique les ensembles documentaires (Béguin-Verbrugge, 2002), c'est leur donner une cohérence. Ces ensembles ne sont pas « déjà là », même si les éléments qui les composent préexistent à la médiation. C'est le travail de sélection, d'organisation et de signalement qui apporte de la valeur aux divers gisements d'information potentiels, qui en font des ressources exploitables pour les usagers. Dans ces organisations interviennent de multiples intermédiaires qui empilent leurs interventions pour former des composites complexes et hétérogènes. Donner des formes de lisibilité à ces interventions, permettre d'en comprendre l'organisation fait partie du travail de médiation informationnel. Il ne s'agit pas de donner une nouvelle légitimité à l'existence des professionnels ou des lieux (au sens large) dans lesquels ils opèrent. Même si rendre son travail visible permet de gagner en légitimité (on sert à quelque chose, les fonds investis ne sont pas perdus), l'objectif est surtout d'explicitier ses actions, ce qui oblige à sortir de l'arrière-plan (le *back office* comme on dit parfois), aussi essentiel soit-il pour le fonctionnement du service. Cependant, à mettre trop en visibilité ses activités, on risque de concourir à la surenchère communicationnelle (Leight Star & Strauss, 1999), il s'agit donc de trouver le juste équilibre dans les actions de communication que l'on met en place en les modulant selon des stratégies qui autorisent un intéressement progressif des usagers.

Le travail de médiation, c'est ensuite agir sur la performance c'est-à-dire sur ce qui est produit dans les relations. Répondre et anticiper les besoins des usagers est l'objectif de toute relation de service. Mais il est aussi des situations où les besoins ne sont pas apparents et parfois même, il ne semble pas y avoir de besoin. Plutôt que de se contenter de constater la désaffection des publics, les professionnels de l'information travaillent à créer des attachements, à donner le goût de l'agir informationnel. Cette performance ne peut être analysée à l'aune d'une utilité immédiate, ou de la somme des utilités individuelles : si utilité il y a, elle doit être appréhendée en tant qu'utilité collective, à moyen ou long terme.

Baliser des chemins d'accès à l'information, fournir des outils et des méthodes pour assister la recherche et le partage d'information, autant d'opérations qui contribuent à

permettre à un plus grand nombre d'emprunter ces chemins balisés, à les équiper pour qu'ils puissent choisir et apprécier leurs parcours, voire en construire de nouveaux. Il n'y a d'information que par l'usage et par l'action.

5 Conclusion

Dans son approche venant de la psychologie cognitive, Pierre Rabardel (1995) distinguait *l'agir* – ce qui est mobilisable, ce dont le sujet est capable – et *le faire* – ce qui est effectivement possible, l'intervention intentionnelle du sujet visant à produire des transformations du monde. L'agir ne se limite pas au faire : on peut avoir la capacité d'agir mais pas le pouvoir de faire. Le rôle des professionnels de l'information, à travers les médiations qu'ils mettent en œuvre ou auxquelles ils participent, pourrait être défini comme tenter de rapprocher l'agir et le faire dans l'accès à l'information et ses usages.

Le concept de médiation permet de ne plus seulement définir l'activité des professionnels en termes fonctionnels, fussent-ils flous comme dans les expressions « permettre ou faciliter l'accès à l'information » ou « être passeur de culture ». Il pousse à s'intéresser de plus près à tout ce qui se trame ou se tisse dans les lieux où ils agissent. Avec les applications en réseaux, les OPAC et catalogues interrogeables à distance, l'usager n'est plus seulement celui qui vient à la bibliothèque ou au centre de documentation ; c'est aussi celle ou celui qui consulte des revues électroniques ou qui emprunte des livres numériques. Le numérique apparaît comme une opportunité pour élargir encore les activités documentaires et toucher davantage d'utilisateurs potentiels en cherchant à développer leur autonomie mais aussi leur conscience de la richesse de l'action collective.

La figure de l'utilisateur oscille souvent entre la figure du citoyen de la société de l'information/communication et celle du client/consommateur de la société de consommation, deux horizons normatifs que l'on a parfois opposés (Chambat, 1994) mais qui sont les deux faces d'une même réalité. L'usage n'est pas seulement l'actualisation d'une culture ou d'un statut social (Bourdieu, 1979), il est producteur. Et c'est bien l'usage qui est producteur, pas forcément l'utilisateur qui serait « par nature » doté de solides intentions et de plans préétablis. Le travail sur les pratiques permet de sortir d'une vision linéaire des activités documentaires (la fameuse chaîne documentaire), l'utilisateur étant au bout de cette chaîne. Il permet aussi de sortir d'une vision idyllique où l'utilisateur-acteur serait le point de départ univoque d'une conscience politique qui investirait la technique ou, à l'inverse, serait manipulé par des services marchands. C'est toute la complexité de ce qui se tisse dans les pratiques qu'il s'agit de réinsérer dans les objets d'étude, en investiguant tous les terrains où ces pratiques s'exercent et les intermédiaires par lesquels elles le font.

Du point de vue de la recherche scientifique, l'utilisateur commence seulement à être réhabilité en tant qu'acteur social (Lamb & Kling, 2003) dans toutes ses dimensions. Pour les chercheurs, travailler sur les médiations demande une approche méthodologique qui exige d'étudier les phénomènes au plus près des pratiques : ce sont les acteurs qui tissent des relations, qui font des liens, qui servent d'interprètes pour comprendre le sens des situations et leur évolution. Cela conduit à analyser les représentations que les acteurs ont les uns des autres à travers leurs discours (ce qu'ils en disent) et leurs interactions, mais aussi à travers leurs pratiques (ce qu'ils font) et les « lieux de relationalité » (Meunier, 2007) qui permettent qu'elles se

constituent et dialoguent de manière dynamique. Et, désormais, les lieux de relationalité et d'action passent aussi par les dispositifs et les médias numériques.

Références

AITKEN H. (1993). Science, technique et économie. Pour une problématique de la traduction. *Réseaux*, 11(60), 61-85.

AKRICH M. (1993). Les formes de la médiation technique. *Réseaux*(60), 87-98.

AKRICH M., CALLON M. et LATOUR B. (2006). *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*. Paris: Presse de L'Ecole des Mines.

BEAUDRY G. (2012). *Profession bibliothécaire*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.

BEGUIN-VERBRUGGE A. (2002). Le traitement documentaire est-il une énonciation ? *Actes du colloque de la SFSIC, Les recherches en information et communication et leurs perspectives : Histoire, objet, pouvoir et méthode. Société Française des Sciences de l'Information et de la communication, 7-11 oct. 2002*, (pp. 329-335). Marseille, Palais du Pharo.

BOURDIEU P. (1979). *La distinction. Critique social du jugement*. Paris : Minuit.

CAUNE J. (2000). La médiation culturelle : une construction du lien social. *Les enjeux de l'information et de la communication*.

CHAMBAT P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, 6(3), 249-270.

DAVALLON J. (2003). La médiation : la communication en procès ? *MEI N°19 « Médiations & médiateurs »*(19), 37-60.

GIFFARD A. (2013). Lecture numérique et logique de l'attention. *Dazibao - Métamorphoses numériques du livre III*(36), 45-48.

HENNION A. (1993). L'histoire de l'art : leçons sur la médiation. *Réseaux*, 11(60), 9-38.

JEANNERET Y. (2001). Les politiques de l'invisible. Du mythe de l'intégration à la fabrique de l'évidence. *Document numérique*(5), pp. 155-180.

LAMB R. et KLING R. (2003). Reconceptualizing Users as Social Actors in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 27(2), 197-235.

LAMIZET B. (2000). *La médiation culturelle*. Paris : L'harmattan.

LE BIS I. et VACHER B. (2006). Les vertus stratégiques de la discrétion des services documentaires. Théories et illustrations. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 43(3), 200-208.

LE COADIC Y. F. (1997). *Usages et usagers de l'information*. Paris: ADBS.

- LE MAREC J. (2004). Usages : pratiques de recherche et théorie des pratiques. *Hermès*(38), pp. 141-147.
- LEIGHT STAR S. et STRAUSS A. (1999). Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work. *Computer Supported Cooperative Work*(8), 9–30.
- MACE E. (1997). Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. À propos d'un dispositif de "médiation" de la RATP. *Revue Française des Affaires Sociales*(2), 225-244.
- MEYRIAT J. (1983). De la science de l'information aux métiers de l'information. *Schéma et Schématisation - Les Sciences de l'information et de la communication "SIC"*(19), 65-74; reproduit dans Couzinet, V.(dir), 2001, Jean Meyriat, théoricien et praticien de l'information-documentation, Paris: ADBS, pp 183-199.
- RABARDEL P. (1995). *Les hommes & les technologies. Approche cognitive des instruments contemporains*. Paris: Armand Colin.
- SIMONNOT B. (2010). Les médiations dans l'accès aux documents en ligne : pouvoir et autorité des moteurs commerciaux. Dans E. Broudoux, & G. Chartron, *Enjeux politiques du document numérique. Actes de la troisième conférence Document numérique et société. Aix-en-Provence, 15-16 novembre 2010* (pp. 175-192). Paris: ADBS.
- SIMONNOT B. (2012). *L'accès à l'information en ligne. Moteurs, dispositifs et médiations*. Paris: Hermès Sciences Lavoisier.
- WOLFRAM D., OLSON H. A. et BLOOM R. (2009). Measuring consistency for multiple taggers using vector space modeling. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(10), pp. 1995–2003.