

Petit guide pratique de médiation culturelle en ligne

Pour QUI

Pour les médiateurs-médiatrices, les bibliothécaires, ou les professionnel-le-s des milieux documentaires souhaitant réaliser un projet en ligne en lien avec des artistes numériques.

Si les activités de médiations en ligne ont l'avantage d'être moins coûteuses que les activités culturelles classiques (Croizet 2022), l'investissement en temps est cependant conséquent.

Une activité de médiation en ligne peut être aussi simple qu'un billet de blog ou aussi compliquée que la création d'un jeu, en fonction du niveau d'interactivité souhaité avec le public et des ressources disponibles. Indépendamment de son apparente simplicité, tout projet de médiation gagne à passer par une étape de conception.

Conception du projet

- (1) expliciter l'idée du projet (qui, quoi, comment, orienté objet ou orienté information, etc.)
- (2) établir un benchmark de projets similaires
- (3) rechercher les spécificités fonctionnelles liées au projet (au minimum pour pouvoir expliquer l'idée à autrui)
- (4) rechercher les spécificités matérielles liées au projet
- (5) vérifier les droits d'usage et les licences nécessaires (généralement LPM 18, LDA 39d et LPD)

Vous cherchez ici comment «[é]tablir à distance une relation de proximité» (Galaup 2012, p. 63), quel genre de relai vous allez créer entre vous et l'usager-usagère, comment vous aller éveiller leur curiosité (Croizet 2022).

Il se peut que pendant vos recherches, vous trouviez une application déjà existante dont les fonctions correspondent à vos besoins. Plusieurs éléments sont à prendre en compte avant de décider d'utiliser cet outil. Tout d'abord, quel est son coût ? S'agit-il d'une licence à payer mensuellement, annuellement, ou une seule fois ? Ensuite, où sont stockées les données fournies à l'application ? Si elles se trouvent sur un serveur externe, il est important de vérifier la politique de données de l'application afin de garantir que les données ne seront pas reversées à des tiers. Enfin, également au niveau de la sécurité, il est important de vérifier si l'application peut accéder aux données protégées de votre établissement. C'est un travail difficile qui devrait idéalement être confiée au service informatique de votre établissement.

Si l'application que vous désirez n'existe pas, il faut alors codifier vos besoins afin de faciliter la communication avec les autres participant-e-s du projet.

Cahier des charges

- (1) présenter la structure et la maîtrise d'ouvrage
- (2) préciser le contexte, les enjeux et les objectifs du projet
- (3) expliciter l'objet de commande
- (4) détailler les prestations attendues
- (5) présenter la méthodologie (calendrier, budget, phases et validations intermédiaires)

Après ces premiers mois de travail, il vous faut convaincre la direction de l'utilité ou de l'effet waouh (Croizet 2022) de votre projet, et ensuite organiser les ressources ou l'appel d'offres si vous souhaitez faire appel à une collaboration externe.

Même dans les projets les mieux organisés des imprévus peuvent arriver. Si vous en avez la possibilité, prévoir un tiers de temps supplémentaire à chaque étape inscrite dans le calendrier est un moyen d'amenuiser l'impact de ces imprévus.

Concrétiser le projet

Sur la base du cahier des charges établi, et une fois l'organisation des collaborateurs-collaboratrices et du comité de pilotage mis en place, la partie de concrétisation du projet peut commencer.

Un travail d'encadrement, ou au minimum de communication entre les différents membres du projet n'est pas à négliger. Il arrive que les collaborateurs-collaboratrices travaillent sur plusieurs projets à la fois, aussi venir aux nouvelles périodiquement ou prévoir des réunions sont des moyens d'intercepter les problèmes. Gare à ne pas tomber dans le piège du micromanagement, ces pratiques sont rarement durables sur le long terme des deux côtés de la relation de travail.

Déploiement et cycle de vie

Une fois le dispositif déployé, ou mis en ligne, et une fois les à-coups endurés, il sera temps de penser à la maintenance du projet et à son cycle de vie, si pas déjà abordés lors de la conception.

Votre projet va inéluctablement produire des données, même s'il ne s'agit que du nombre de visites. Les serveurs devront avoir des mises à jour, et sinon, il faudra prévoir l'obsolescence du dispositif. « Recenser, rassembler, ordonner pour savoir classer et pouvoir choisir » (Robert Damien in Merzeau 2017, p.1), il s'agit à nouveau d'un travail de traitement des données afin d'avoir une opinion informée quant au futur du projet.

La durée de vie de ce dernier peut varier considérablement en fonction du suivi que vous lui donnez. Les projets Lectura, puis Lectura Plus d'Auvergne-Rhône-Alpes ont tous deux duré 10 ans avant leur migration vers des sites archivant leurs produits de médiation en ligne. Certains sont abandonnés presque immédiatement après leur déploiement.

Prévoir alors un plan pour l'archivage du projet et des données associées est un élément essentiel pour assurer que votre labeur ne disparaisse pas soudainement.

Accompagnement physique

Le produit de médiation en ligne fait partie intégrante de l'écosystème de votre institution, et à ce titre mérite d'être valorisé. En fonction de l'importance de votre projet, vous aurez peut-être même à concevoir des activités d'accompagnement pour apprendre à votre public comment le manipuler. N'oubliez pas que près d'un quart de la population suisse n'est pas à l'aise avec les outils numériques.

L'accompagnement physique peut être aussi simple qu'un pamphlet ou aussi élaboré que la semaine du numérique à la bibliothèque de Bienne. Il s'agit de trouver une solution qui s'adapte au mieux aux besoins de votre public et à vos ressources.

Bibliographie

CONFÉDÉRATION SUISSE, 1992a. *Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins* [en ligne]. RS 231.1. État le 1er juillet 2025. Disponible à l'adresse : https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/1798_1798_1798/fr [consulté le 28 juillet 2026]

CONFÉDÉRATION SUISSE, 1992b. *Loi fédérale sur la protection des marques et des indications de provenance* [en ligne]. Article 18. RS 232.11. État le 1er juillet 2025. Disponible à l'adresse : https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/274_274_274/fr [consulté le 28 juillet 2026]

CONFÉDÉRATION SUISSE, 2001. *Loi fédérale sur la protection des designs* [en ligne]. Article 15. RS 232.12. État le 1er juillet 2025. Disponible à l'adresse : <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2002/226/fr> [consulté le 28 juillet 2026]

CONFÉDÉRATION SUISSE, 2020. *Loi fédérale sur la protection des données* [en ligne]. RS 235.1. État le 1er juillet 2025. Disponible à l'adresse : <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2022/491/fr> [consulté le 28 juillet 2026]

CROIZET Pierre, 2022. *Guide pratique de la médiation culturelle numérique*. Voiron : Territorial éditions, 2022. ISBN 978-28-1862026-7.

GALAUP, Xavier et al. 2012. *Développer la médiation documentaire numérique* [en ligne]. Villeurbanne: Presses de l'enssib. <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.683>. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/683> [consulté le 25 avril 2026]

MERZEAU Louise 2017. De la bibliothèque à l'Internet : la matrice réticulaire. In *Robert Damien, du lecteur à l'électeur. Bibliothèque, démocratie et autorité* [en ligne]. Presses de l'Enssib / BnF Éditions. ISBN 978-2-37546-061-0. Disponible à l'adresse: <https://shs.hal.science/halshs-01546684v1> [consulté le 18 juin 2026]