RA2LC n°19, Vol.3 – septembre 2026
Soumission | 28-07-2026
Publication | 30-09-2026

Ziglôbitha,
Revue des **A**rts, **L**inguistique,
Littérature & **C**ivilisations
Université Peleforo Gon Coulibaly - Korhogo

LA MEDIATION DANS LA MEDIATHEQUE FLORIBERT CHEBEYA DE L'INSTITUT FRANÇAIS A L'ERE DU NUMERIQUE

MAKWIZA MAHUMA Sidonie
Institut Supérieur de Statistique de Kinshasa (ISS-KIN)
smakwizamahuma@gmail.com

Résume : L'objectif de notre étude est de proposer à la médiathèque Floribert Chebeya de l'Institut Français de Kinshasa des stratégies qui permettront cette dernière de valoriser ses collections et services proposés pour faire découvrir ses ressources numériques en vue d'attirer un grand public et fidéliser le public réel. Cette étude s'appuie sur la théorie de la médiation documentaire, qui considère le bibliothécaire comme un intermédiaire facilitant l'accès à l'information, et aussi sur la théorie de la médiation numérique qui met l'accès sur l'accompagnement des usagers dans les environnements numériques. Spécifiquement, pour la médiathèque Floribert Chebeya, l'étude mobilise également l'approche centrée sur l'usager afin d'analyser dans quelle mesure les services de la médiathèque Floribert Chebeya répondent aux besoins informationnels de son public à l'ère du numérique. Dans notre étude, nous avons exploité la méthode quantitative couplée de la technique d'observation participante. La médiation est indispensable pour humaniser l'accès à la connaissance, renforcer l'inclusion et faire du lieu (bibliothèque, médiathèque, centre de documentation) un véritable pont entre les savoirs et les citoyens. Les résultats de cette étude montrent que la médiathèque Floribert Chebeya met en œuvre plusieurs forment de médiation documentaire et numérique. Ils confirment que le numérique renforce la médiation documentaire, néanmoins qu'il nécessite une démarche hybride pour faire face à la facture et à la fracture numérique.

Mots clés : Médiation, numérique, bibliothèque, information, connaissance.

MEDIATION IN THE FLORIBERT CHEBEYA MEDIA LIBRARY OF THE FRENCH INSTITUTE IN THE DIGITAL AGE

Absrat : The aim of our study is to suggest strategies to the Floribert Chebeya Media Library of the French Institute in Kinshasa that will help it showcase its collections and services, making its digital resources more accessible to attract a larger audience and keep regular visitors coming back. This study is based on the theory of documentary mediation, which sees the librarian as an intermediary who facilitates access to information, as well as on the theory of digital mediation, which focuses on supporting users in digital environments. This study is based on the theory of documentary mediation, which sees the librarian as a middleman making access to information easier, and also on the theory of digital mediation, which focuses on supporting users in digital environments. Specifically, for the Floribert Chebeya media library, the study also uses a user-centered approach to analyze how well the services of the Floribert Chebeya media library meet the informational needs of its audience in the digital age. In our study, we used the quantitative method combined with the participant observation technique. Mediation is essential for making access to knowledge more human, boosting inclusion, and turning a place (library, media library, documentation center) into a true bridge between knowledge and citizens. The results of this study show that the Floribert Chebeya media library implements

several forms of document and digital mediation. They confirm that digital tools strengthen document mediation, but also that a hybrid approach is needed to deal with the costs and the digital divide.

Keyswords : Mediation, digital, library, information, knowledge

INTRODUCTION

Les bibliothèques, depuis le temps ancien, ont toujours été considérées, auprès bien entendu, de bon nombre d'utilisateur comme des véritables cavernes où se cache le trésor enfouis dans les différents types des documents, supports de l'information. Si hier, l'accès à ces documents, ressources d'information posait moins de problèmes pour y accéder étant généralement sur support papier, il n, en est pourtant pas le cas au 21eme siècle où le numérique s'interpose en véritable ouragan dont le déferlement n'épargne aucune discipline, encore moins les bibliothèques parmi lesquelles figurent les médiathèques. Aujourd'hui, personne ne peut nier que le numérique a bouleversé la plupart des domaines de l'activité humaine. Le monde de l'accès aux connaissances dans les bibliothèques /médiathèques n'a pas échappé à ces bouleversements.

Le numérique a généré de nouvelles modalités de médiation à l'information et a complétement modifié l'offre documentaire, les pratiques informationnelles, les compétences et les méthodes de travail des acteurs de l'information et de la connaissance, des étudiants et des chercheurs. Dans ce contexte en pleine mutation, les bibliothèques ne peuvent rester éternellement un espace d'emprunt et de consommation de l'information. Elles ont subi, elles aussi les influences du numérique et ses usagers ont commencé prendre conscience des possibilités que les TIC peuvent offrir !

La révolution numérique a effectivement induit une évolution des usages et a poussé les institutions documentaires à repenser leur rôle dans la médiation, quelles que soient leurs missions, ne seraient perçu comme des intermédiaires utiles que si elles apportent une valeur ajoutée les préparant ainsi à relever les nombreux défis posés par l'ère numérique. Ce sujet sur la médiation en bibliothèque à l'ère du numérique étant d'une importance particulière, nous avons pris l'option d'en faire notre thème de recherche. Le sujet formulé est le suivant : « Médiation dans la médiathèque Floribert CHEBEYA de l'Institut Français – Halle de la Gombe à l'ère du numérique ».

Notre étude s'articule autour de deux points. Le premier parlera du concept médiation : son esquisse historique, les différents types de médiation, et le deuxième point se focalisera dans la Médiathèque Floribert Chebeya. La conclusion nous permettra de savoir si réellement cette médiation est digne de cette qualification.

1. Considérations générales

1.1. La médiation : esquisse historique

Le terme médiation, dans son sens étymologique se rattache au bas latin mediator, substantif tiré du verbe mediare : s'interposer, être au milieu, lui-même venant de medius : qui est au milieu. Au Moyen Age, le médiateur est en quelque sorte un rite ou un acteur intermédiaire, avant de devenir un intercesseur entre une ou plusieurs personnes. La religion voit dans Jésus Christ le médiateur entre Dieu et les hommes, et Napoléon, devenant Médiateur de la Suisse en 1803, s'interposait entre les cantons de la République helvétique en constante querelle. A l'époque contemporaine, « la médiation s'entend de tout processus structuré quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différents, avec l'aide d'un tiers, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige ». (LIQUETE, V. (dir), 2010, p.58) que de multiples pratiques intermédiaires.

La notion de médiation est présente dès le XIIIème et provient étymologiquement de médius, qui représente le milieu, le centre. Du droit l'art, en passant par les sciences, la médiation est partagée par de nombreux secteurs, pourtant, beaucoup en font un usage différent, entre les sections au sein d'un même secteur. (CHRISS, J., 2015)

Notons aussi que la notion de médiation induit donc de toute évidence un aspect humain important, avec une composante relationnelle marquée, une mise en relation entre une demande (celle d'un individu) et une offre (celle du professionnel) ; il s'agit donc d'une relation de service. « La médiation doit d'une manière générale passer par l'humain » selon Françoise Moreau, bibliothécaire. Elle contient enfin un aspect professionnel : comportement, attitude et réponse apportée à un besoin d'information. Même si les aspects humains et relationnels sont plus fortement marqués en présentiel, il n'en reste pas moins qu'ils sont aussi présents dans la relation virtuelle avec l'utilisateur. La médiation est donc avant tout humaine et vise à « favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation ou la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire » [1]

Le constat est que peu importe le terrain d'application, la médiation représente cependant toujours un lien, une relation entre deux individus ou deux éléments, grâce ou à travers un troisième élément, le médiateur. A la fonction d'intermédiaire que plusieurs auteurs ont attribué la médiation, s'ajoute une autre fonction de service : « la médiation, la personne qui sait comment trouver

[1] Bertrand CALENGE (janvier2015), La médiation [enligne]https://www.boom.com.wordpresse.com, consulté le 09/03/2026, 14h00

l'information, offre tous, aux demandeurs, les moyens de localiser aussi aisément que lui cette information ». (GELLEREAU, M., 2006, pp.27-42).

1.2 La nécessité d'une médiation en bibliothèque

Les nouveautés technologiques sont certes séduisantes, mais l'interaction humaine est à renforcer : en établissant une médiation plus actuelle, connectée là où se trouve l'utilisateur (c'est-à-dire en ligne), elles font un pas de plus vers lui et peuvent ainsi attirer de nouvelles communautés, virtuelles celles-là. (ACCART, J.P., 2016, p. 10). Aujourd'hui, toute institution documentaire soucieuse d'atteindre un large public, doit déployer *« la somme d'efforts » que représente la médiation en ligne* pour se mettre en avant sur Internet, se présenter (au travers son identité numérique), valoriser ses collections et les compétences de ses collaborateurs. C'est un ensemble alliant techniques, technologies, dispositifs et relations humaines. (*Idem*). Notons aussi que la bibliothèque s'est toujours adaptée aux évolutions de la société ; de ce fait elle réagit donc aujourd'hui à la culture numérique. A l'ère du numérique, elle apparaît comme un des lieux de l'éducation aux médias et de la recherche et l'évaluation de l'information.

La médiation, comme nous l'avons défini plus haut, est considérée comme la pratique qui vise à faire intervenir une tierce personne pour donner des éléments de compréhension à une information. Dans le cas de bibliothèque, le bibliothécaire est appelé « médiateur » car il permet de mettre en relation les usagers de la bibliothèque et les ressources et collections. En tant que médiateur, il doit rendre intelligibles et compréhensibles ce qu'il y a dans la bibliothèque pour en faciliter l'accès. Dans ce contexte, l'idée de médiation recouvre donc un aspect humain, puisqu'elle implique une mise en relation entre une demande (celles des usagers) et une offre (celle de la bibliothèque). Il s'agit d'une relation de service.

La médiation est sans conteste un acte de réflexion, celui des bibliothécaires et des documentalistes devant s'adapter à un contexte technologique sans cesse mouvant pour instiller la connaissance ou mieux l'envie de connaitre. Dans un contexte où la bibliothèque, la médiathèque, le centre de documentation sont en concurrence directe avec les grands acteurs du Web, où les usagers qui les fréquentent sont tentés de se dire « avec Google je suis mon propre bibliothécaire (documentaliste veilleur) », la capacité à comprendre infiniment les besoins de ce public, ou mieux, à les anticiper et à pouvoir y répondre rapidement est une condition de survie. Savoir rechercher la bonne information plus vite et mieux que les usagers est plus que jamais une compétence-clé de nos métiers, de celles qui se voient et qui font la différence.

Cette capacité d'attention aux besoins des usagers nous fait glisser vers cette autre acception de la racine « med » : soigner, prendre soin. Car, en plus de « diagnostiquer » les attentes du public, il faut mettre en œuvre le savoir-être qui permettra d'accompagner au mieux son cheminement vers la connaissance, lui tenir la main bien sûr, mais également penser à lui redonner de l'autonomie quand il est sur la bonne voie.

2. Typologie de médiation

Vincent Liquette relève quelques formes de médiation : médiation culturelle, médiation numérique, médiation documentaire et médiation pédagogique.

2.1. Médiation culturelle

La médiation culturelle vise la personne, l'auteur, le citoyen. Construire la médiation culturelle, c'est mettre l'accent sur la relation : entre les personnes, entre les institutions, entre les langages, entre les formes. (CAUNE, J., 2010, p.97)

La médiation culturelle tente de faire rapprocher des publics qui sont réticents, certains types d'œuvres. Autrement dit, elle regroupe l'ensemble des actions qui visent à réduire l'écart entre l'œuvre, l'objet d'art ou de culture avec les publics. La médiation culturelle repose sur l'identification des besoins et des attentes de différents publics et passe par des stratégies de communication, pour parvenir à toucher les dermes. Elle peut également passer par les pratiques culturelles étant donné que les pratiques culturelles que nous mettons en œuvre sont, par définition des formes de médiation puisque, c'est par elles que nous prenons conscience de notre appartenance, et que c'est par elles que nous faisons exister la société dans laquelle nous vivons. (LAMIZET, B., 1999, p.87).

2.2. La médiation documentaire

La médiation documentaire se décline en de multiples postures, procédures, services et est avant tout une mise en relation du public et des collections. Elle se traduit par un transfert d'informations : renseignement, orientation, aide, recherche d'informations et de documents, formation à l'information, etc. (ACCART, J.-P., 2016, p.23)

La nécessité est là :

- donner des clés d'accès : structurer l'information, la propulser, mutualiser les coûts d'accès aux ressources rares et onéreuses ;

- donner les clés de compréhension : réintroduire une mise en contexte des informations recueillies et proposer un filtre critique de celles-ci ;

- mobiliser l'intérêt des citoyens dans une société de concurrence de l'attention ;

- provoquer la surprise, susciter l'envie, offrir une belle expérience ;
- se montrer à l'écoute des besoins informatifs de toutes sortes dans le respect des orientations de la collectivité et des principes de la République.[2]

Dans le cas de la médiation documentaire, c'est le document qui sert de médiation entre l'auteur et le récepteur ou lecteur. Cette médiation se fait de manière individuelle car elle doit répondre à un besoin d'information personnelle. Il s'agit donc pour le médiateur de s'adapter au récepteur. La médiation documentaire est également le lien entre l'information et la communication. Isabelle Fabre et Cécile Gardies insistent d'ailleurs sur l'objectif pour l'usager, qui est de transformer l'information en connaissance. (FABRE, J., 2021, pp. 52-60). Elle sert aussi d'aider les usagers dans leurs recherches, en répondant à leurs besoins, les former.

Il faut noter aussi que la médiation documentaire ne peut se faire sans être accompagnée de dispositifs documentaires, ces derniers ayant d'abord été pensés comme des éléments de médiation de gestion des documents avant de représenter une aise, un moyen de proposer des médiations documentaires. (LAMIZET, B., 1999, p. 112).

Avec l'arrivée du numérique, la médiation documentaire ne vas pas disparaître, elle est au contraire essentielle. Cependant, il faut repenser au regard du numérique. Somme toute, les bibliothèques doivent mettre au premier plan l'importance de la médiation. « La médiation a bien été réactualisée : auparavant indispensable dans la mesure où les outils d'accès à l'information étaient spécifiques et requéraient des compétences particulières, elle est aujourd'hui pensée comme une valeur ajoutée devant la surabondance de l'information **».** (ESPAIGNET Stéphanie, FOFANA Ramatouleye, 2003, p.16).

2.3. La médiation numérique

La médiation numérique désigne la mise en capacité de comprendre et de maitriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Pour mettre en place une médiation, le choix des outils une étape à ne pas négliger, notamment car ce sont ces outils qui vont permettre à la médiation d'être appréciée par le public, d'amener celui-ci à se servir du contenu média et de laisser une chance à la médiation d'évoluer.

La médiation numérique/en ligne amène au Web Social, car la médiation numérique se développe depuis l'apparition de celui-ci. La définition de Frédéric Cavazza, spécialiste des médias sociaux, nous inspire et stipule : « *Les médias sociaux désignent un ensemble de services permettant de développer les conversations et*

[2] Bertrand CALENGE (janvier 2015), La Médiation [enligne], https://www.boom.wordpresse.comm, consulté le 25/04/2026, à 11h00

des interactions sociales sur Internet ou en situation de mobilité. » (ACCART, J.-P., 2015). Ainsi, la relation de service qui se développe avec l'utilisateur en situation réelle peut aussi être développée de manière virtuelle : la médiation numérique prend en compte la dimension virtuelle des réseaux et facilite l'accès à l'information numérique car elle met en place des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilite les usages. (ACCART, J.-P., 2016, p.24). Dans le domaine de l'éducation, les Espaces Numériques du Travail (ENT) sont l'exemple type de mise à disposition de ressources dans un environnement numérique.

Il existe plusieurs formes de médiation numérique : la médiation info-documentaire, qui sert de promouvoir les actions et services documentaires du réseau ; la médiation de recommandation qui oriente l'usager vers des ressources du contenu sélectionné par le médiateur ; la médiation didactique, dont l'objectif est de transformer l'information en connaissance, en proposant au récepteur du contenu plus développé que ce qu'il trouve au premier d'abord ; et enfin la médiation méta-documentaire, qui est assurée par la production des métadonnées pour décrire les documents. La médiation change avec le numérique, tout comme le rôle du professionnel de l'information. (ACCART, J.-P., 2012, pp. 15-17).

Un des exemples qui représentent vraiment les nouvelles médiations documentaires apparues avec le numérique sont les services question-réponses en lignes. Cette médiation se base sur l'individualisation, un des principes de la médiation documentaire, étant donné qu'il s'agit de répondre immédiatement ou en tout cas le plus rapidement possible aux questions que posent un usager du site web. C'est le professionnel de l'information qui est chargé de répondre à l'usager, pour l'aider, par exemple, à choisir des documents et lui proposer des ressources. Comme pour la médiation documentaire, avec la médiation numérique, il faut également penser à l'usager et prendre en compte ses connaissances et compétences par rapport au numérique, pour qu'il puisse comprendre et assimiler facilement l'information.

2.4. La médiation en présentiel

La médiation est multiple : elle concerne le professionnel de l'information, l'utilisation, le fonds documentaire ou la technologie utilisée. En présentiel, elle s'amplifie avec l'offre d'une organisation thématique des collections faites par certaines institutions. Autour d'un pôle thématique sont réunis plusieurs supports d'information (ouvrages, périodiques, audiovisuels, banques de données …) qui avaient auparavant été répartis de manière traditionnelle, en les séparant. L'accès à l'information ne se fait plus selon le support lui-même (la salle des références, la salle des périodiques, l'espace multimédia …) mais autour d'un thème particulier. Le recours à un spécialiste du thème, à un expert, renforce

l'offre de service et justifie pleinement l'emploi du terme médiation. (ACCART, J.-P., 2012, pp.15-17).

Un autre type de médiation est la proposition faite, dans des secteurs variés, de prestations d'aide personnalisée à la recherche, avec l'assistance d'un professionnel, en présentiel ou en ligne. Cette prestation prend le nom de Book librarian,[3] donnant la possibilité à un utilisateur qui le souhaite de « réserver » les services d'un professionnel compétant pour lui apporter aide et existence dans sa recherche d'information. Cette orientation vers une individualisation des prestations est une voie d'avenir pour les professions de l'information, elle correspond également aux évaluations actuelles de la société avec des offres de produit et de service de plus en plus personnalisées. Elle permet à l'utilisateur de gagner du temps et au professionnel de l'information de mettre en œuvre les capacités ou « habiletés » qu'il a acquises au fil de ses expériences.

En parallèle aux fonctions traditionnelles, la fonction de médiation appliquée à de nouvelles prestations d'information entraine l'acquisition de compétences et des savoirs supplémentaires : technicité, expertise, pédagogie, communication. Ce premier point vient de nous élucider sur le concept médiation, nous permettant ainsi d'analyser le système de médiation dans la médiathèque Floribert Chebeya de l'IFHG de Kinshasa.

3. La médiation dans la médiathèque FLORIBERT CHEBEYA

S'agissant d'accompagner les publics dans leurs découvertes et usages du numérique, le domaine de la médiation en bibliothèque ne cesse de s'étendre. (MARCEREAU-RAMEL, N., 2017, p.19). Dans cette optique, la médiation numérique à la Médiathèque Floribert Chebeya de l'Institut Français de Kinshasa consiste à faciliter l'accès, l'apprentissage et l'utilisation des technologies numériques afin de favoriser l'accès à l'information et à la culture. La médiation en bibliothèque est essentielle car elle crée un pont entre les ressources (ouvrages, savoirs, bases de données, outils) et les usagers, pour leur permettre de mieux comprendre, utiliser et s'approprier l'information. De ce fait, elle rend la bibliothèque vivante et accessible, pour accompagner les publics, valoriser les collections, renforcer le lien social et former des citoyens critiques.

3.1. De la médiation culturelle

La médiathèque Floribert Chebeya, pour répondre aux missions clés de cette institution à savoir :

- La diffusion de la langue française
- Le soutien à la création artistique congolaise

[3] https://www.booking.com , consulté le 12/03/2026

- La promotion de la culture et du débat d'idées
- L'appui aux industries culturelles
- La coopération éducative et universitaire ;

L'Institut Français, tuteur de la Médiathèque Floribert Chebeya, dans ce cadre joue le rôle d'un acteur culturel binational, au service de la dynamique locale et du rayonnement international de la RDC et de la France[4].

Dans le cadre d'une médiation culturelle, l'Institut Français remplie pleinement ces missions. La cellule d'animation gère les activités culturelles et possède dans ce cadre, un espace où des tournées culturelles s'effectuent suivant un calendrier établi chaque année. D'autres programmes d'animation sont établis trimestriellement, pour faciliter l'accès à la culture notamment :

- Les clubs de lecture
- Les ateliers de conversation en français
- Les Heures du conte pour enfants
- Des jeux, quiz culturels, projections de films
- Des rencontres et débats
- Le théâtre
- Le concert

Il sied de noter que l'institut est doté d'une maison de passage pour l'hébergement des artistes qui viennent de l'extérieur (des provinces ou des pays étrangers), et aussi un studio d'enregistrement. Ces activités sont souvent interactives et conviviales pour encourager la participation.

3.2. De la médiation documentaire

La médiation documentaire en bibliothèque est l'ensemble des actions qui permettent de mettre en relation les usagers et les documents (livres, bases de données, ressources numériques, etc.), afin de faciliter l'accès à l'information et sa compréhension. C'est tout un processus qui doit être actif et bien organisé. Le bibliothécaire joue le rôle d'intermédiaire dès l'accueil de l'usager, il analyse ses besoins et l'aide à la recherche documentaire. (MARCEROU-RAMEL, N., 2017, p.20).

La médiathèque Floribert Chebeya de l'Institut Français, comporte un Fonds documentaire riche avec tous les types de supports et l'accès aux rayons est libre. Avec son personnel bien formé, les préposés aux différents services répondent favorablement aux questions des usagers, pour la grande partie, composés des étudiants.

Avec des signalétiques lisibles et visibles, un classement impeccable des collections, dès l'entrée à la médiathèque, le client se retrouve facilement. Il en

[4] https://www.institutfrancais-rdc.org , consulté le 25/05/2026, 17h10

est de même pour le catalogue en ligne (OPAC) qui relie toutes les antennes de l'Institut, ainsi que les adhérents à la médiathèque. Une mise en avant de nouveautés avec des expositions thématiques pour chaque nouvelle acquisition garnissent la salle d'attente, des bibliographies sont partagées aux différents partenaires (Universités, Instituts Supérieurs, Collèges, …) pour la Diffusion Sélective de l'Information (DSI). En dehors de la consultation sur place, un prêt à domicile de 3 ouvrages pour 15 jours est accordé aux abonnés, renouvelable une fois.

Tableau n° 1 : Statistiques de fréquentation par domaine de recherche suivant la CDD en 2025

Domaine	**Nombres de lecteurs**													
	Janv.	**Fév.**	**Mars**	**Avr.**	**Mai**	**Juin**	**Juil.**	**Août**	**Sept**	**Oct.**	**Nov.**	**Déc.**	**Total**	**%**
000-Gén.	222	258	231	329	181	202	232	193	210	281	340	112	2791	31,17
100-Phil.	66	38	4	76	30	100	89	12	22	36	25	5	503	5,61
200-Rel.	0	1	0	11	0	1	0	0	0	10	8	1	32	0,35
300-Sces Sociales	282	283	354	439	338	241	231	306	336	411	283	146	283	3,16
400-Langues	21	31	38	53	83	9	11	21	27	42	175	13	524	5,85
500-Sces de la nature	57	19	15	44	25	51	61	209	25	59	98	39	702	7,84
600-Techniques	192	176	186	148	134	114	124	43	219	203	117	87	1743	19,46
700-Arts	102	146	140	99	92	64	68	53	56	131	271	99	1321	14,75
800-Litt.	30	17	41	55	23	112	33	39	29	56	55	31	521	5,81
R : Romans	6	5	8	7	12	15	25	5	0	3	6	7	99	1,10
B :Biograph.	2	0	14	33	1	3	13	3	3	36	18	2	128	1,42
900-Géo-H.	27	35	26	56	12	25	23	8	9	48	33	4	306	3,41
Total	**1007**	**1009**	**1057**	**1350**	**931**	**937**	**910**	**892**	**936**	**1316**	**1429**	**546**	**8953**	**100**

*Source : Tableau conçu à partir des données collectées – *Légende : CDD = Classification décimale de Dewey

En résumé : la médiation documentaire à la médiathèque de l'institut Français vise à faciliter l'accès à l'information ; développer l'autonomie des usagers et valoriser les ressources de la bibliothèque. Cette médiation permet de rendre visibles les ressources et de stimuler la curiosité. Elle y est effective ; le tableau ci-dessus le démontre.

3.3. De la médiation numérique

La médiation numérique a comme objectif d'accompagner les utilisateurs de la médiathèque dans l'usage des outils et ressources numériques. Elle vise à réduire la fracture numérique et à rendre ces derniers autonomes face à l'information digitale.

La médiathèque Floribert Chebeya, possède des ressources numériques considérables ainsi qu'un espace numérique fiable doté des outils adaptés (Ordinateurs, IPAD, Tablettes, Liseuses, CD et DVD). Deux grandes bases de données fonctionnent correctement. Il s'agit de « ***Culturethèque*** », une médiathèque virtuelle à accès gratuit pour les abonnés de la médiathèque, et « ***Cairn.info*** », une bibliothèque numérique. La médiation se fait de plusieurs manières :

- ***Par l'accompagnement individuellement*** : le médiathécaire aide les usagers à la manipulation des outils numériques (ordinateurs, tablettes), à naviguer sur internet ; créer une adresse e-mail ; télécharger ou consulter des documents numériques – par exemple assister un usager à consulter des documents numériques ou à remplir un formulaire en ligne ;
- ***Par la formation aux compétences numériques*** : la médiathèque organise des formations pour développer les compétences telles que – initiation à l'informatique pour les débutants ; recherche d'information fiable sur internet ; utilisations des bases des données (Culturethèque et Cairn.info) et la sensibilisation à la sécurité numérique – mot de passe – arnaques, etc.

Pour toutes ces activités, une activité intitulée « ***Jeudi numérique*** » est programmée chaque semaine pour cette fin.

- ***L'accès aux ressources numériques*** : ici la médiation consiste à faciliter l'accès à la lecture des livres numériques (e-book, revues et bases de données en ligne, des plateformes éducatives)
  Le médiathécaire explique comment s'y connecter et les utiliser efficacement.
- ***Par la personnalisation des services*** : cela s'effectue selon les catégories socio-professionnelles : - pour les étudiants, ils sont initiés à comment accéder aux ressources numériques académiques ; - les enfants, dans leur espace approprié ont des consoles pour des jeux éducatifs et l'apprentissage numérique ludique ; - les chercheurs sont orientés selon leur besoin

d'information en ligne, les administratifs sont guidés pour e-administration, recherche d'emploi, etc.

Pour cette typologie de médiation, à la Médiathèque Floribert Chebeya de l'Institut français, le médiathécaire joue le rôle de : formateur, guide, accompagnateur, animateur et médiateur. Pour cela, la médiathèque Floribert Chebeya offre de services ci-après :

- L'accès à Internet et aux ordinateurs
- Des plateformes numériques (Culturethèque et Cairn.info)
- Le WIFI pendant le séjour de l'abonné à la médiathèque

Cela permet aux usagers de : lire, apprendre et se former à distance et aussi développer leurs compétences numériques.

Tableau n° 2 : Statistiques de consultation des ressources numériques : 2025

Ressources	**Nombres de lecteurs**													
	Janv.	**Fév.**	**Mars**	**Avr.**	**Mai**	**Juin**	**Juil.**	**Août**	**Sept**	**Oct.**	**Nov.**	**Déc.**	**Total**	**%**
Cairn.info	26	22	25	17	22	26	18	0	27	21	26	19	249	7,97
Culturethèque	21	19	26	26	25	22	28	23	22	21	17	20	270	8,64
OPAC	47	45	44	42	45	38	32	18	47	48	49	39	494	15,81
WIFI	213	212	201	198	215	189	115	0	213	225	212	117	2110	67,56
Total	**307**	**298**	**296**	**283**	**307**	**275**	**193**	**41**	**309**	**315**	**304**	**195**	**3123**	**99,98**

Source : Tableau conçu par nous même à partir des données collectées.

3.4 De la médiation pédagogique

La médiation pédagogique est un concept proche de l'éducation, de l'apprentissage et du monde scolaire en général. Néanmoins, au vu de l'importance qu'elle revêt dans le cas de cette étude, il est nécessaire de la mentionner ici. Françoise Raynal et Alain Renier indiquent que la médiation pédagogique *est un « ensemble des aides ou des supports qu'une personne peut offrir à une autre personne en vue de lui rendre plus accessible un savoir quelconque. […] Le Langage, l'affectivité, les produits culturels, les relations ou les normes sociales sont des médiations. […] L'enseignant est un médiateur ».*[5]

[5] Françoise RAYNAL et Alain RIEUNIER, Pédagogie : dictionnaire des concepts clés, Paris, ESF, 1997.

Dans la médiation pédagogique, l'intégration de compétences informationnelles dans les disciplines conduit le bibliothécaire à jouer le rôle de médiateur entre l'enseignant et l'étudiant, entre les savoirs et les outils permettant d'avoir accès à ces savoirs.

La médiation pédagogique à la médiathèque Floribert Chebeya de l'Institut Français de Kinshasa/Halle de la Gombe, a pour objectif d'accompagner les usagers, plus précisément les élèves, étudiants et jeunes lecteurs, dans l'acquisition de connaissance et le développement de compétences informationnelles, culturelles et numériques.[6]

Ces activités se concrétisent notamment par :

- L'orientation et l'accompagnement des usagers dans la recherche documentaire et l'utilisation des ressources de la médiathèque : cette action s'effectue par des visites guidées pour les élèves ; des journées portes ouvertes pour la présentation des différentes ressources de la médiathèque et des ateliers éducatifs autour de la langue et de la culture
- L'organisation d'ateliers éducatifs (lecture, écriture, contes, créativité, découverte du livre et du numérique)
- La mise à disposition de ressources physiques et numériques (livres, revues, bases de données, Culturethèque, Cairn.info) pour soutenir l'apprentissage de la recherche
- L'organisation de rencontres littéraires, conférences débats et activités culturelles favorisant l'échange des savoirs
- L'initiation aux outils numériques et à la recherche d'information en ligne, afin de développer l'autonomie informationnelle des utilisateurs

Cette médiation vise à faciliter l'accès au savoir, à accompagner les apprentissages et à former des usagers autonomes dans l'utilisation des ressources documentaires et numériques.

Conclusion :

Les missions des bibliothèques évoluent, car le monde change sous l'influence des nouveaux outils technologiques et de leurs usages sociaux. Les usagers se voient offrir toute l'information à portée de clic, mais ils sont aussi confrontés à des nouvelles difficultés[7], parce que l'information surabondante exige d'eux une capacité à sélectionner dans ce trop-plein ; d'où la création permanente de nouveaux outils de recherche et d'échange demande à leurs utilisateurs de nouvelles compétences.

[6] https://www.institutfrancais-kinshasa.org, consulté le 02/06/2026, 14h18'
[7] Jean-Philippe ACCAR, *op. cit.*, 4éme de couverture.

C'est sous cet angle que les bibliothèques doivent assurer leur présence sur ces réseaux sociaux, présence qui doit répondre à la politique générale de bibliothèque. Nous avons abordé ce sujet, partant du modèle de la médiathèque de Floribert CHEBEYA de l'institut français pour aider les bibliothèques et services documentaires à élaborer une politique de services dont la médiation, à l'heure du numérique, devient un des aspects essentiels en vue de positionner la bibliothèque en tant que « marque » avec logo et slogan.

Jean-Philippe Accart précise « qu'il est important de noter que tout dispositif technologique qui conduit à consulter de l'information en ligne (un catalogue de bibliothèque, une base de données, un service numérique à l'utilisateur ...) ne peut pleinement fonctionner, n'être utilisé qu'avec un accompagnement, une formation spécifique, l'intervention humaine d'un professionnel ».

Aujourd'hui, bon nombre de services d'Information et les bibliothèques mettent en place de nombreux outils à destination de leur public, sans prendre en compte la dimension « service ». Au moment où le Web social contribue efficacement à rendre les services d'information plus conviviaux, plus accessibles avec une présentation des informations ludiques et différentes des sites officiels, les institutions documentaires ont intérêt à intégrer des (nouvelles) technologies pour valoriser leurs collections et la compétence de leurs équipes, et aussi leur image. C'est à ce point que se situe la quintessence de notre étude.

Somme toute, la réflexion sur la médiation en médiathèque à l'heure du numérique a retenu notre attention vu l'importance qu'occupe le numérique dans la diffusion de l'information documentaire. Nous savons que l'une des missions de la bibliothèque est d'offrir un accès libre et balisé à l'information et aux savoirs sous toutes leurs formes.

Les collections documentaires physiques sont la première réponse à cette mission, mais aujourd'hui les collections numériques et l'information en ligne sont essentielles, d'où la bibliothèque a tout intérêt à référencer sur son site internet toutes les sources d'informations en ligne utile à son public.

Eu égard à l'analyse faite en ce qui concerne la médiation numérique à la Médiathèque Floribert Chebeya de L'institut Français de Kinshasa, nous pouvons conclure qu'elle y est effective sous tous les aspects :

- Multiforme : humaine, culturelle, numérique et pédagogique ;
- Interactive : il y a participation du public ;
- Inclusive : elle adaptée à tous les âges.

La présentation des tableaux n° 1 et 2 stipulent que la médiation documentaire ainsi que la médiation numérique ont un impact sur la recherche de l'information pour les usagers de la médiathèque Floribert Chebeya de

l'institut Français. Sur ce, nous leur proposons de mettre en place une démarche hybride entre l'outil de mise en valeur des contenus, l'outil de communication et l'outil de relation à l'usager. Ces stratégies permettront à la médiathèque de mettre en valeur les collections et les services qu'elles proposent, ainsi que les contenus qu'elle crée (exemple Culturethèque et cairn.info) pour faire découvrir des œuvres ou des thématiques, en vue d'attirer l'attention des internautes sur des documents connus ou des sujets inédits.

BIBLIOGRAPHIE

A. Ouvrages

ABF, Le Métier de bibliothécaire, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 2019

ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre, Le Métier de documentaliste, 4e éd., Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 2015

ACCART, Jean-Philippe, La médiation à l'heure du numérique, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 2016

CHRISS, Jauge, La Médiation ouverte pour l'éducation, Université de Bordeaux, 2017, mémoire

ESPAIGNET Stéphane, FOFANA Ramatouleye, Pertinence de désintermédiation documentaire, Villeurbanne, Enssib, 2003

LAMIZET, B., La médiation culturelle, Paris, Harmattan, 1999

LIQUETE, Vincent, Médiation, Paris, CNRS, 2010

MARCEROU-RAMEL, Nathalie, Les métiers des bibliothèques, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 2017

RAYNAL Françoise, RIEUNIER Alain, Pédagogie : dictionnaire des concepts clés, Paris, ESF, 1997.

B. Articles

ACCART Jean-Philippe, « Quelle communication pour quelle bibliothèque ? » in Dossier, communiquer en bibliothèque n° 63, juin 2012

GELLEREAU, Michel, « Pratiques culturelles de médiation » in Stéphane OUVESI, Sciences de l'information et de communication : objet, savoirs, discipline, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 2006

KUPIEC Anne, « Les médiateurs du livre : analyse des activités », in Bulletin de l'association des bibliothécaires français, n° 170, 1er trimestre 1996

C. Webographie

https://www.institutfrancais-rdc.com
https://www.booking.com
https://www.enssib.fr

CALENGE, Bertrand (janvier 2015), La médiation [en ligne], https://www.boom.wordpresse.com