

MEDIATION NUMERIQUE DES SAVOIRS DANS LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES DE LA COTE D'IVOIRE : NOUVELLES COMPETENCES ET NOUVEAUX PUBLICS

Dr. COULIBALY Amadou Nanguin

Assistant (Enseignant-Chercheur)

*Directeur du centre de Formation continue, numérique et des
Conservatoires (CFCNC)*

*Institut National Supérieur des Arts et de l'Action Culturelle
(INSAAC Abidjan, Côte d'Ivoire) canfesty@gmail.com*

TANOAH Zakary

*Enseignant permanent Institut National Supérieur des Arts et de
l'Action Culturelle*

(INSAAC-Côte d'Ivoire)

zakarytanoh@yahoo.fr

ODI Aké Ange Berdal

*Enseignant permanent Institut National Supérieur des Arts et de
l'Action Culturelle (INSAAC-Côte d'Ivoire)*

odiakeange@gmail.com

Résumé

La médiation numérique des savoirs constitue un maillon important dans la transmission de connaissances dans les institutions documentaires ivoiriennes. Par ailleurs, elle offre de nouvelles compétences pour les professionnels de l'information documentaire ivoiriens et une recomposition sociotechnique des usagers dans l'accès aux flux informationnels. Cependant, sa mise œuvre se heurte à plusieurs contraintes structurelles. Ces difficultés sont accentuées par des insuffisances infrastructurelles, technologiques, financières et institutionnelles qui caractérisent nombre des structures documentaires ivoiriennes, limitant ainsi l'efficacité et la pérennité des dispositifs de la médiation numérique. Cette étude vise donc à mettre en évidence la place de la médiation numérique des savoirs dans le système managérial des unités documentaires ivoiriennes. Elle s'appuie d'une part, sur le cadre théorique de la diffusion de l'innovation (Everett Rogers, 2003) et d'autre part, sur une approche qualitative reposant sur l'analyse de contenu et d'observation. Ainsi, les résultats de cette recherche relèvent que, malgré les difficultés rencontrées dans la pratique de la

médiation numérique des savoirs, elle contribue à la construction, au partage, à la diffusion voire à la confrontation de connaissances socialement institutionnalisées en Côte d'Ivoire.

Mots clés : Médiation numérique des savoirs ; Institutions documentaires ; Recomposition sociotechnique des usagers ; Nouvelles compétences.

Abstract

Digital mediation of knowledge plays a important role in the transmission of knowledge within Ivorian documentary institutions. Moreover, it provides new skills for Ivorian information professionals and brings about a sociotechnical reconfiguration of users in accessing information flows. However, its implementation faces several structural, constraints. These challenges are exacerbated by infrastructural, technological, financial, and institutional shortcomings that characterize many Ivorian documentary structures, thereby limiting the effectiveness and sustainability of digital knowledge mediation in the managerial system of Ivorian documentary units. It draws, on the one hand, on the theoretical framework of the diffusion of innovations (Everett Rogers, 2003) and observation. Thus, the results of this research indicate that, despite the difficulties encountered in practicing digital knowledge mediation, it contributes to the construction, sharing, dissemination, and even confrontation of socially, institutionalized knowledge in Ivory Coast.

Keyword: Digital mediation of knowledge; Documentary institutions; Sociotechnical reconfiguration of users; New skills.

Introduction

L'avènement du numérique a transformé de façon considérable les méthodes de production, de diffusion et d'appropriation des connaissances. Le développement des plateformes collaboratives, la multiplication des formats numériques (vidéos, podcasts, infographies, webinaires) et l'émergence des pratiques participatives réorganisent l'environnement de l'accès à l'information. Dans cette perspective, la médiation numérique des savoirs, définie comme l'ensemble des actions visant à guider le public dans la compréhension et l'appropriation des savoirs (connaissances) à travers les technologies numériques,

devenir un mécanisme important pour les institutions documentaires de la Côte d'Ivoire. Cependant, sa mise en œuvre dans les structures documentaires de la Côte d'Ivoire, reste limitée en raison de l'absence de formation des professionnels de l'information à l'usage des outils numériques, ainsi qu'au manque d'appui institutionnel, technique, structurel et financier. S'y'ajoutent l'insuffisance de formation des publics à l'usage des technologies dans le cadre de la médiation et la non-prise en compte des nouveaux publics dans ces dispositifs. Cette évocation étiologique essaie de comprendre le rôle de la médiation numérique des savoirs dans les institutions documentaires ivoiriennes.

De ce fait, la question centrale qui gouverne cette étude se présente comme suit : comment la médiation numérique des savoirs reconfigure-t-elle les compétences professionnelles et restructure-t-elle les publics des espaces documentaires ivoiriens ? Les questions secondaires de recherche quant à elles visent à savoir : quelles sont les nouvelles compétences mobilisées par les médiateurs dans un contexte numérique ? Quelles solutions proposées pour une meilleure médiation numérique des savoirs pour des nouveaux publics émergents ?

Au demeurant, la nécessité d'une pertinence de l'information s'impose et ce, au-delà de la fonction informationnelle. De plus, la médiation numérique des savoirs requière un dispositif primordial inhibé par la précarité des paradigmes physico-techniques. Alors, d'un point de vue général, cette étude veut analyser les transformations induites par la médiation numérique sur les compétences professionnelles et sur l'évolution des publics ivoiriens. De façon spécifique, la contribution de cet article se situe à un double niveau. Premièrement, identifier les compétences technologiques, communicationnelles et informationnelles requises pour la médiation numérique des savoirs. Deuxièmement, proposer des solutions stratégiques, technologiques et pédagogiques permettant d'améliorer la

médiation numérique des savoirs afin de répondre efficacement aux besoins et aux attentes des nouveaux publics ivoiriens émergents. Rappelons, la médiation numérique des savoirs implique l'intervention de médiateurs qui facilitent l'accès, la compréhension et l'appropriation des connaissances à travers des dispositifs numériques. Leur rôle dépasse la simple transmission de l'information : Elle adapte et valorise les savoirs pour répondre aux besoins spécifiques des publics. Ce processus s'inscrit dans les sciences de l'information et de la communication, s'appuyant sur la théorie de la diffusion de l'innovation (Everett Rogers, 2003) et les travaux sur la médiation des savoirs (Suzanne Briet, 1951, Patrick Boniface, 2009). De ce fait, l'avènement du numérique transforme profondément les pratiques professionnelles : les médiateurs doivent désormais maîtriser les outils numériques, produire des contenus multimédias et développer des compétences pédagogiques adaptées à l'apprentissage à distance ou hybride. Les publics ivoiriens, quant à eux, deviennent plus diversifiés, autonomes et participatifs, exigeant des dispositifs de médiation flexibles, interactifs et inclusifs (Frau-Meigs & Torrent, 2009 ; Lankshear & Knobel, 2011). Ce cadre théorique permet d'analyser la relation médiateur-public ivoirien dans un contexte numérique, de déterminer les compétences nécessaires et d'évaluer comment les dispositifs numériques peuvent améliorer l'accès, l'appropriation et la diffusion des savoirs auprès de nouveaux publics ivoiriens. Pour l'analyse qualitative, reposant sur l'analyse de contenu et l'observation, elle vise à enrichir la compréhension du sujet de recherche.

En clair, cette étude ambitionne premièrement de montrer la place des technologies numériques pour aider les publics ivoiriens à accéder plus facilement aux connaissances. Deuxièmement, elle propose des pistes de solutions pour une meilleure appropriation des savoirs à travers la médiation numérique dans les structures documentaires de Côte d'Ivoire.

La contribution sociale de la présente étude permet d'abord de favoriser l'inclusion sociale en rendant l'information et la culture accessibles à des publics diversifiés et éloignés des institutions documentaires ivoiriennes. Enfin, renforcer la participation citoyenne et le développement des compétences numériques essentielles dans la société contemporaine.

Au total, trois (03) parties meublent cette étude, dans un premier temps, Cadre théorique : comprendre la médiation numérique des savoirs, dans un second temps, les nouvelles compétences requises pour la médiation numérique et dans un troisième temps, la médiation numérique des savoirs une solution pour les professionnels et les publics ivoiriens.

1. Comprendre le concept de médiation numérique des savoirs

1.1. Définir la médiation numérique des savoirs

Selon Jean DAVALLON (2003), la médiation des savoirs peut être entendue comme un ensemble de dispositifs et d'interactions visant à faciliter l'accès, la compréhension et l'appropriation de connaissances par divers publics. A cet effet, Yves Jeanneret (2014), souligne que la médiation des savoirs s'inscrit dans les sciences de l'information et de la communication et articule des dimensions documentaires, culturelles, scientifiques et numériques. Elle s'inscrit dans le champ des sciences de l'information et de la communication et repose sur un ensemble de cheminements qui articule médiation documentaire, médiation culturelle, médiation scientifique et médiation numérique. En outre, pour Jean DAVALLON (2003), la médiation constitue un processus d'interprétation qui relie un public à un contenu ou à un objet de savoir, en créant les conditions nécessaires à sa compréhension. Selon Jean Caune (1999), elle représente une relation d'accompagnement permettant de rapprocher les publics des œuvres et des savoirs.

Parallèlement, Suzanne BRIET (1951) et Patrick Boniface (2009) mettent en relief la dimension documentaire de la médiation, entendue comme l'organisation, la mise en contexte et la valorisation de l'information. Dès lors, se pose la question de la manière dont s'articulent les notions de médiation documentaire, culturelle, scientifique et numérique.

La médiation documentaire, conceptualisée notamment par Viviane COUZINET (2004), vise à organiser, contextualiser et rendre intelligibles les ressources informationnelles au sein des dispositifs documentaires. Elle repose sur le traitement, la sélection et la diffusion de documents pour répondre aux besoins des usagers. Concernant la médiation culturelle, selon Jean DAVALLON (2003), cherche à créer une relation de sens entre les publics et les productions culturelles. Elle mobilise des dispositifs d'interprétation ou de valorisation destinés à favoriser l'engagement, la compréhension et la participation. La médiation scientifique, quant à elle, répond à la nécessité de vulgariser et de démocratiser les connaissances issues de la recherche. Pour Ulrike FELT (2003) et René JURDANT (2006), elle consiste à rendre accessible au grand public des contenus complexes, en simplifiant le discours sans trahir la rigueur scientifique. Selon Emmanuelle CHEVRY-PEBAYLE (2016, p.32), la médiation numérique peut être définie comme : « *l'ensemble des dispositifs, pratiques et interactions mobilisant les technologies numériques afin de faciliter la mise en relation des publics avec des contenus informationnels, culturels ou scientifiques, dans une perspective d'appropriation des savoirs.* ». De ce qui précède, Jacques PERRIAULT, (2008, p.64), définit la médiation numérique des savoirs comme « *le rôle d'intermédiaire joué par les technologies numériques en tant que dispositifs sociotechniques qui structurent et influencent les conditions de production, d'accès, de partage et d'usage des connaissances. Ces technologies ne sont pas de simples instruments techniques : elles combinent une dimension*

instrumentale (fonctionnement technique) et une dimension symbolique (valeurs, représentations, significations) qui façonnent les pratiques et les usages des savoirs ». Par ailleurs, la médiation des savoirs poursuit trois (03) finalités principales que sont :

La transmission : elle consiste à mettre à disposition des contenus organisés et contextualisés afin d'en faciliter la diffusion. Selon JEANNERET (2014), la transmission suppose une transformation des savoirs bruts en savoirs communicables. L'accompagnement : il s'agit d'aider les publics à comprendre, interpréter et utiliser les contenus. Cet accompagnement peut être cognitif, technique ou pédagogique et s'inscrit dans une logique de soutien et d'interaction entre médiateur et public (Jean CAUNE, 1999).

L'appropriation : elle renvoie au processus par lequel les individus intègrent les connaissances, les réinterprètent et les mobilisent dans leurs contextes personnels, sociaux ou professionnels. Pour Philippe PERRENOUD (1998), l'appropriation marque le passage d'un savoir transmis à un savoir maîtrisé et réinvesti.

En somme, dans le cadre de ce travail, la médiation des savoirs apparaît comme un processus complexe, multidimensionnel et fondamental dans les contextes documentaires, culturels et éducatifs en Côte d'Ivoire. L'avènement du numérique reconfigure profondément ces dynamiques, donnant naissance à de nouvelles pratiques de médiation et à des enjeux spécifiques en Côte d'Ivoire.

1.2. Numérisation et transformation des pratiques de médiation

La numérisation des contenus et la généralisation des technologies numériques ont profondément transformé les pratiques de médiation au sein des unités documentaires ivoiriennes. Loin de se limiter à une simple transposition des

supports physiques vers des formats numériques, cette transformation engage une modification des modes de production, de diffusion et d'appropriation des connaissances. D'abord, la numérisation des collections qu'il s'agisse de livres, d'archives, d'objets patrimoniaux ou de données scientifiques reconfigure le rôle traditionnel du médiateur. Celui-ci ne se limite plus à assurer l'accès matériel aux ressources ; il devient un facilitateur d'accès numérique, chargé d'accompagner les publics ivoiriens dans les paysages d'information immense, fragmentés et interconnectés. L'essor des bibliothèques numériques, des bases de données en ligne et des plateformes d'échange de contenus nécessite une compréhension fine des logiques de recherche, de navigation et d'interopérabilité. Ensuite, les dispositifs numériques redéfinissent les modalités de présentation et de promotion des contenus. Les expositions virtuelles, les visites interactives, les applications mobiles, la réalité augmentée ou encore les interfaces conversationnelles favorisent la construction des expériences immersives, personnalisées et dynamiques. La médiation devient alors plus participative, en incluant des formats multimédias (vidéos, podcasts, infographies, animations) capables d'enrichir le sens et d'élargir les publics ivoiriens. Cette évolution favorise la démocratisation des connaissances, puisqu'elle permet d'atteindre des usagers éloignés géographiquement, socialement ou culturellement des services documentaires ivoiriens. Enfin, le numérique reconfigure les interactions entre institutions documentaires et publics. Les réseaux sociaux, les environnements collaboratifs et les plates-formes participatives contribuent à l'émergence de nouvelles formes de dialogue, où les usagers ne sont plus de simples récepteurs mais deviennent co-acteurs de la médiation. En effet, ceux-ci commentent, créent, évaluent, réinterprètent et partagent les contenus. Cette horizontalité change les modèles traditionnels de transmission,

fondés sur l'expertise institutionnelle, et ouvre la voie à des formes de médiation distribuée ou partagée.

Ces transformations s'accompagnent de nouveaux défis. La surcharge informationnelle, les risques de désinformation, les enjeux de protection des données personnelles ou encore la dépendance aux plateformes commerciales interrogeant la capacité des médiateurs à exercer leurs missions dans un environnement numérique complexe. Les institutions documentaires ivoiriennes doivent ainsi repenser leurs stratégies, leurs compétences internes et leurs cadres éthiques pour garantir une médiation inclusive, fiable et adaptée aux besoins contemporains des usagers.

En somme, la numérisation ne se résume pas à une évolution technologique : elle constitue une modification de paradigmes dans la manière dont les connaissances sont organisées, médiatisées et appropriées. Elle reconfigure la place des médiateurs, transforme les formats de diffusion et redéfinit la relation entre institutions documentaires et publics ivoiriens, ouvrant de nouvelles possibilités tout en posant des défis inédits.

1.3. Numérique comme espace de production et circulation des savoirs : Médiation numérique au service de la diffusion des savoirs

Le progrès des technologies numériques a énormément bouleversé la manière dont les connaissances sont produites, communiquées et appropriées. Au de-là d'un simple appui technique, les paysages numériques permettent désormais de véritables environnements sociocognitifs dans lesquels évoluent de nouveaux modes de participation, d'assimilation et de collaboration. Ces dynamiques gravitent notamment autour de trois (03) éléments importants : la culture participative, les communautés en ligne et les apprentissages informels avec la matrice de co-construction des connaissances.

La culture participative, concept modélisé par Henry JENKINS (2006), renvoie à un paradigme socioculturel au sein duquel les usagers ne sont plus d'austères récepteurs de contenus, mais se transforment en des personnes ardemment impliquées dans leur création, leur changement et leur transmission. Le numérique, et plus particulièrement les réseaux sociaux, les plateformes collaboratives ou les espaces de partage multimédia, favorisent aux utilisateurs de participer essentiellement à la production de contenus. Cette participation active reconfigure les liens traditionnels entre émetteurs et destinataires de connaissances, intégrant de nouveaux modes d'engagement et de reconnaissance sociale dans les procédures de transmission des savoirs dans les structures documentaires ivoiriennes.

Conjointement, les collectivités en ligne jouent un rôle important dans l'émission et la diffusion des connaissances. Colin LANKSHEAR et Michele KNOBEL (2011) relèvent que ces collectivités favorisent l'évolution des assimilations informelles, fondées sur l'interaction entre pairs, l'appui et l'expérience. Ces environnements forums, groupes spécialisés, réseaux de passionnés, plateformes d'appui technique ou scientifique facilitent aux publics ivoiriens de développer des aptitudes variées hors des cadres institutionnels traditionnels. Les connaissances qui y affluent sont parfois situées, émergentes et évolutives, reflétant l'hétérogénéité des expérimentations et des pratiques des membres.

Enfin, les paysages numériques facilitent une méthode de co-construction des savoirs, en rupture avec les matrices linéaires de diffusion. Inspirée des modèles socioconstructivistes (Lev VYGOTSKI, 1978), cette matrice se base sur l'idée selon laquelle les connaissances se construisent collectivement à travers les interactions, les échanges et les contributions de multiples austères. Les dispositifs numériques tels que les wikis, les plateformes participatives ou les espaces de travail collaboratif facilitent énormément la création de contenus à

plusieurs mains, habituellement enrichis, corrigés ou mis à jour. Le savoir devient alors une procédure partagée, dynamique et ouverte, reflet d'une ingéniosité collective qui se déploie à travers les outils numériques.

En conséquence, le numérique ne constitue pas seulement un ferment de transmission des savoirs, mais un univers de production, de participation et d'assimilation. Il reconfigure les places des utilisateurs, modifie les modalités d'accessibilité à l'information et ouvre la voie à de nouveaux modes de médiation et de transmission des savoirs, au centre des défis contemporains de la médiation numérique des savoirs dans les structures documentaires de la Côte d'Ivoire.

2. Nouvelles compétences requises pour la médiation numérique

La médiation numérique du XXIème siècle doit s'étendre au-delà des institutions documentaires et ne doit pas être uniquement orientée vers la consommation de biens et de services numériques. Alors que l'informatique était cantonnée au monde professionnel, elle s'est imposée, en quelques années seulement, au cœur de nos vies. Travailler, apprendre, jouer, se déplacer, acheter, vendre, informer, soigner... le numérique est présent partout et tout le temps. La rapidité avec laquelle se déploient les nouveaux usages numériques est tout aussi fascinante que sidérante. En réduisant partiellement les contraintes de temps et d'espace, le numérique offre une perspective d'égalité réelle et une promesse démocratique inédite, il porte en lui de nouveaux risques d'inégalités. En effet, face à la révolution numérique, tous les citoyens ne sont pas égaux.

Dans cette dynamique, l'accompagnement au numérique pour tous, par tout sur le territoire, constitue une priorité essentielle de toutes les structures documentaires. Afin de permettre à

chacun d'acquérir des compétences permettant d'être à l'aise avec les solutions informatiques et de les utiliser sereinement. Toutefois, au-delà de l'accompagnement à la maîtrise des outils matériels, des logiciels et de leurs usages, la médiation numérique des savoirs est là pour développer l'aptitude des professionnels de l'information à la compréhension des enjeux sociaux, culturels, politiques, environnementaux et économiques dans l'univers du numérique ivoirien. Elle améliore ainsi, le quotidien des usagers ivoiriens, en accompagnant sur des objectifs plus personnels, la vie courante, le foyer, le travail. En s'inscrivant dans cette démarche, les professionnels de l'information s'approprient les technologies numériques plus efficacement, ce qui facilite l'acquisition de nouvelles compétences.

2.1. Compétences techniques

La médiation numérique repose présentement sur le contrôle profond d'un assortiment de dispositifs et de technologies qui façonnent la finesse de l'accompagnement proposé aux utilisateurs ivoiriens. Le savoir des paysages technologiques de base, plateformes sociales, gestionnaires de contenus (CMS), outils de création multimédia et solutions d'intelligence artificielle favorisent un prérequis essentiel. Le médiateur numérique doit être apte à transformer, à administrer et à actualiser des outils hybrides, tout en surveillant leur praticabilité et leur interopérabilité.

De surcroît, la mise en œuvre de contenus technologiques reste une compétence indispensable. Elle inclure l'aptitude à appréhender et réaliser des supports variés : vidéos explicatives, podcasts thématiques, publications pour réseaux sociaux ou encore infographies destinées à améliorer la compréhension de données complexes. La qualité de ces productions exige à la fois de la finesse des dispositifs techniques et de l'aptitude à

respecter les mesures recommandées en matière d’ergonomie, de lisibilité et d’accessibilité.

2.2. Compétences communicationnelles et éditoriales

Les compétences communicationnelles et éditoriales caractérisent un autre appui de la médiation numérique contemporaine. Le médiateur doit rimer son discours aux particularités, aux besoins et aux compétences numériques des utilisateurs ivoiriens hétérogènes. Cette aptitude de rajustement se fonde sur une compréhension fine des usages, des représentations et des difficultés rencontrées par les utilisateurs dans leur relation avec le numérique.

Le manuscrit web occupe un rôle central : elle suppose la finesse de formes courtes, structurées et engageantes, adaptées aux matrices de consultation propres aux paysages numériques. Le recours à des formats de narration interactive qu’il s’agisse de storytelling, de chemins usagers scénarisés ou d’expériences d’enseignements immersifs favorise d’affermir l’appropriation des contenus. Enfin, l’enseignement visuel, mobilisant ébauches, pictogrammes et interfaces intuitives, permet la médiation en favorisant des modalités de pédagogie plus accessibles et plus inclusives.

2.3. Compétences éthiques et déontologiques

Les enjeux éthiques et déontologiques sont présentement au centre de la pratique de la médiation numérique. La sauvegarde des données personnelles, notamment dans un environnement marqué par l’augmentation des outils de collecte et d’analyse automatisée, favorise une responsabilité importante. Le médiateur doit non seulement appréhender les règles en vigueur, mais aussi entériner des pratiques respectueuses de la vie privée des utilisateurs ivoiriens.

L’équité d’accès constitue un deuxième impératif éthique. Il s’agit de s’assurer que chaque individu, indépendamment de ses

ressources matérielles, de son niveau d'étude ou de sa situation sociale, puisse bénéficier d'un appui adapté. Cela exige de combattre les discriminations numériques, de valoriser l'inclusion et de promouvoir la diversité des usages.

Pour terminer, la neutralité et la responsabilité informationnelle engagent le médiateur dans une position professionnelle basée sur l'objectivité, la transparence et la vérification des sources. Dans un paysage où circulent désinformation, biais algorithmiques et contenus manipulateurs, le médiateur numérique doit assumer un rôle de tiers de confiance, en orientant les usagers vers des ressources informationnelles fiables et en encourageant les pratiques critiques.

3. Nouveaux publics, nouveaux usages : recompositions sociotechniques

3.1. Diversification des publics

La diversification des publics ivoiriens prend en compte plusieurs entités telles que les publics éloignés ou empêchés. En effet, avant d'expliquer en quoi consistent les différents services offerts aux publics dits empêchés et de réfléchir à ce qu'ils recouvrent, il est nécessaire de préciser un certain nombre de définitions afin de mieux comprendre ce dont il s'agit concrètement. C'est la notion d'empêchement qui convient d'éclaircir, pour désigner toutes les personnes qui n'accèdent pas aux services des structures documentaires pour des raisons d'abord physiques. Ces personnes peuvent être handicapées par une maladie (un handicap physique, sensoriel, l'âge). Elles peuvent également être dans une situation d'enfermement plus ou moins long, lors d'une condamnation en prison, d'un séjour à l'hôpital ou en maison de retraite. Lorsque les publics éloignés ou certains de ceux que nous avons précédemment décrits comme empêchés se rendent dans les structures documentaires ivoiriennes, ils ont parfois besoin d'une médiation numérique

des savoirs adaptée de la part des professionnels de l'information documentaire. En effet, peu familiarisés avec l'équipement, son fonctionnement, ses locaux, ses règles, ces publics sont davantage demandeurs. A cette fin, la médiation numérique des savoirs vient répondre à leurs attentes. Elle a pour mission de relayer l'action des spécialistes de l'information documentaire, au plus près de ces publics. Mais également au sein de la structure documentaire de la Côte d'Ivoire, en proposant un accompagnement à l'intérieur de l'équipement. En outre, les nouvelles générations hyper connectées par l'entremise de la médiation numérique des savoirs transforment le mode de management des structures documentaires ivoiriennes en des lieux dynamiques. Des lieux qui concilient le numérique et le social pour répondre aux usages des demandeurs, passant de simples lieux de sauvegarde de documents à de véritables espaces de cocréation et d'expériences. Multipliant aussi, des stratégies d'identité numérique et apprenant aux utilisateurs ivoiriens l'usage éclairé des outils digitaux pour contrecarrer la désinformation. Par ailleurs, cette diversification des publics ivoiriens à travers la médiation numérique des savoirs intègre les usagers occasionnels touchés via le web. Car celle-ci joue un rôle d'interface cognitive entre des contenus complexes et des usagers peu engagés, exposés à une information fragmentée et concurrentielle.

3.2. Nouveaux modes d'appropriation du savoir

La médiation numérique des savoirs a énormément bouleversé les modes d'appropriation du savoir en contribuant à des formes d'enseignement plus indépendantes, fractionnées et contributives des usagers ivoiriens. L'autoformation, appuyée sur les tutoriels en ligne, les MOOC et les mécanismes de microlearning (micro-apprentissages), permet aux publics des structures documentaires ivoiriennes de construire des profils

d'apprentissage personnalisés, parfois dirigés vers des besoins urgents et pratiques, aux dépens souvent d'une évolution progressive et complète. Parallèlement, l'émergence des plateformes collaboratives et des réseaux sociaux a conduit à une reconfiguration de la place des utilisateurs ivoiriens, désormais co-producteurs de contenus et acteurs clés de la diffusion des savoirs, par le biais des pratiques interactives et contributives basées sur le partage d'expériences et la validation par les pairs. Ces développements contribuent à une redéfinition des pratiques cognitives, dans laquelle l'autorité du savoir tend à se déplacer des institutions documentaires ivoiriennes vers des communautés d'utilisateurs, tout en mettant en relief des intérêts majeurs en matière de médiation, de fiabilité des informations et de formation de l'esprit critique.

4. Médiation numérique des savoirs : une solution pour les professionnels de l'information documentaire et les publics ivoiriens

4.1. Difficultés liées à la pratique de la médiation numérique des savoirs dans les structures documentaires ivoiriennes

Dans l'approche de la médiation numérique des savoirs, l'individu n'est pas indépendant, mais se construit en relation dans une dynamique constante d'apprentissages. Assigner à la médiation numérique la finalité de l'autonomie du sujet par l'acquisition d'habiletés revient à la réduire à l'apprentissage d'une culture technique, là où il s'agit d'une activité relationnelle et cognitive bien plus large. Ainsi, ces difficultés se résument :

- **Au niveau structurel**

L'analyse du contenu des textes nominatifs régissant les structures documentaires ivoiriennes révèle qu'elles sont érigées

à de simples services, sans pour autant se voir attribuer un pouvoir décisionnel dans la gestion des institutions auxquelles elles sont rattachées. Par ailleurs, une autre défaillance mise en évidence concerne l'insuffisance et la qualité des ressources humaines. En effet, ces ressources humaines sont quantitativement limitées et, pour la plupart, insuffisamment qualifiées pour la mise en œuvre d'une médiation numérique des savoirs. La majorité du personnel est composée soit des personnes étrangères aux sciences de l'information et de la bibliothéconomie, soit des agents ne disposant pas de niveau requis pour participer efficacement à l'animation culturelle d'une entité documentaire. Cette situation constitue l'une des causes de la non-application de la médiation numérique des savoirs dans les institutions documentaires ivoiriennes. D'autres défaillances sont également observées au niveau des ressources financières, technologiques et infrastructurelles. De manière quasi unanime, les structures documentaires ivoiriennes déplorent l'absence de budget dédié, l'inadéquation ou l'absence du matériel technologique, ainsi que le déficit d'infrastructures nécessaires à la mise en œuvre de la médiation numérique des savoirs dans les bibliothèques ou centres de documentation en Côte d'Ivoire.

A cette situation s'ajoute un certain nombre de contraintes supplémentaires, notamment :

- **Au niveau de la surcharge informationnelle et de la perte d'attention**

L'un des impacts importants de la digitalisation des savoirs se situe au niveau de la surcharge informationnelle à laquelle sont exposés les utilisateurs dans les institutions documentaires ivoiriennes. La surabondance et la célérité de circulation des contenus en ligne favorisent plus difficilement la sélection, la hiérarchisation et l'évaluation de l'information importante. Cet état de fait conduit à une dissémination cognitive et une division

de l'attention, accélérée par les logiques de notifications, de multitâche et de formats courts. L'adaptation du savoir tend alors à se faire de manière interrompue, favorisant ainsi la consommation hâtive de contenus au dépens de l'analyse détaillée et de l'enregistrement à long terme.

- **Au niveau de l'inégalités d'accès**

Si la digitalisation est parfois représentée comme un moyen de rendre accessible à tous les savoirs, elle favorise en outre au renouvellement, voire à l'amplification des inégalités d'accès à l'information. Celle-ci ne se cantonne pas au niveau matériel (équipement, connectivité), mais s'applique également aux aptitudes informationnelles et digitales pertinentes pour la recherche, la compréhension et l'évaluation des contenus disponibles en ligne. Les publics des structures documentaires ivoiriennes possédant d'un capital culturel et cognitif au-dessus de la moyenne sont ainsi mieux à même de tirer profit des ressources issues de la digitalisation, tandis que ceux moins dotés restent confrontés à des pratiques formelles ou à des informations peu crédibles.

- **Au niveau de la dépendance aux plates-formes et aux procédures**

L'adaptation actuelle des connaissances s'inscrit essentiellement dans des milieux contrôlés par de grands écosystèmes numériques, dont les procédures guident l'accessibilités aux contenus. Cette interdépendance aux plates-formes introduit une médiation procédurale du savoir, basée sur des méthodes d'intelligibilité, de notoriété et d'interception de l'intérêt plutôt que sur des indications scientifiques. Les procédures conduisent ainsi à la personnalisation des flux de données, pouvant confiner les utilisateurs des institutions documentaires ivoiriennes dans des bulles de filtrage et freiner l'exposition à des points de vue variés. Ce contexte favorise la

mise en place des intérêts importants au niveau de la dépendance intellectuelle, de pluralisme des savoirs et de gouvernance de l'information.

Cependant, l'intégration des structures documentaires ivoiriennes dans l'écosystème de la médiation numérique des savoirs permet également d'envisager des possibilités inédites et innovantes d'interaction avec les usagers et d'enrichissement des métadonnées descriptives des collections en s'appuyant sur la participation des internautes et en sollicitant leur compétence et leur connaissance.

4.2. Solution pour meilleure médiation numérique des savoirs des professionnels de l'information documentaire et des usagers ivoiriens

Face aux difficultés observées, il apparaît nécessaire d'envisager des stratégies adaptées susceptibles de renforcer l'efficacité de la médiation numérique des savoirs au sein des institutions documentaires ivoiriennes. Il s'agit notamment :

- Au niveau structurel

L'esquisse de solution à ce niveau est essentiellement axée sur l'élaboration des décrets relatifs au fonctionnement, à l'organisation et aux attributions des institutions ou organismes qui abritent les bibliothèques ou centres de documentation en Côte d'Ivoire. Une telle réforme leur conférerait une autonomie accrue ainsi qu'un pouvoir décisionnel renforcé dans leur gestion en général, et plus particulièrement dans la mise en œuvre de la médiation numérique des savoirs.

Par ailleurs, le mode de recrutement doit être révisé. Il est impératif que les autorités tiennent compte des besoins en personnel exprimés par les responsables, afin de doter les bibliothèques et centres de documentation de ressources humaines compétentes, capables de porter des projets d'animation culturelle au sein des institutions ou organismes

ivoiriens. Ces projets d'animation culturelle contribueraient à rendre les bibliothèques et centres de documentation plus productifs et dynamiques, tout en favorisant la valorisation des résultats de la recherche scientifique à travers la médiation numérique des savoirs.

Il ressort également de cette réflexion que le financement des bibliothèques et centres de documentation relève à la fois des autorités nationales et des autorités locales. En particulier, les pouvoirs publics, notamment l'exécutif chargé de la gestion des structures étatiques à vocation publique, doivent assumer cette responsabilité. Il incombe ainsi à l'Etat de Côte d'Ivoire de faire du financement des bibliothèques et centres de documentation une priorité dans la mise œuvre de ses politiques publiques.

Enfin, il est indispensable de doter les structures documentaires ivoiriennes d'équipements technologiques adéquats et d'infrastructures appropriées afin de leur permettre d'assurer efficacement la médiation numérique des savoirs.

- **Au niveau des dispositifs et démarche opérationnelle de la médiation numérique des savoirs**

La mise en œuvre d'une médiation numérique est centrée sur l'élaboration de dispositifs. Le choix de dispositifs de médiation numérique doit viser à satisfaire un besoin d'information (tel apprendre une langue ou comprendre le droit du travail) en utilisant des outils adaptés (tels des dossiers numériques, des cartes heuristiques, des pages Facebook thématiques, des ajouts d'information au sein d'une communauté d'intérêts sur le Web, etc.) s'inscrivant dans des usages informationnels constatés (tels la lecture et le contenu proposé). Il s'agira ici de dépasser une stratégie de communication qui viserait uniquement à promouvoir l'établissement en disséminant une information factuelle et événementielle sur le fonctionnement des structures documentaires ivoiriennes.

Dès cet instant, il convient de distinguer les dispositifs de médiations numériques des savoirs, non exclusifs les uns des autres, qui offrent aux professionnels comme aux publics ivoiriens une solution pertinente pour la diffusion du savoir. Il s'agit : des dispositifs de flux, des dispositifs ponctuels et des dispositifs passerelles. Ces trois (03) dispositifs bien que distincts dans leur conception, poursuivent des finalités complémentaires. Il convient à présent d'analyser chacun de ces dispositifs afin d'en saisir les enjeux et les perspectives.

D'abord le dispositif de flux est un dispositif stable permettant le développement d'une identité numérique et constituant une présence en ligne pérenne et attrayante dans les structures documentaires ivoiriennes. Il vise donc à créer des habitudes de lecture en s'insérant dans le flux des médias sociaux et en tissant un lien de confiance avec des communautés d'intérêts. Cela peut être les sites Internet de bibliothèques ou centres de documentation ivoiriens, les portails thématiques, les applications mobiles, les blogs, les pages Facebook ou encore les profils Twitter.

Ensuite, le dispositif ponctuel est un dispositif permettant la mise en forme d'informations de manière attrayante et visant à capter l'attention des utilisateurs ivoiriens. Il peut s'insérer dans un dispositif de flux. L'essentiel de ces dispositifs de médiations est de proposer des scénographies numériques particulièrement bien adaptées à une consultation en ligne en Côte d'Ivoire. Ainsi, une sélection de ressources autour de la thématique des voyages sera bien plus « attractive » sous la forme d'une carte en ligne géolocalisant lesdites ressources qu'un simple fichier PDF téléchargeable qui n'est que la version numérique d'un document imprimé.

Enfin, le dispositif passerelle est un dispositif dont la caractéristique est de proposer une interface entre un milieu tangible et un milieu numérique. En parallèle des dispositifs de médiation en ligne, il est important de valoriser ce travail de

médiation au sein même des espaces physiques des bibliothèques ou centres de documentation ivoiriens, afin que l'ensemble des usagers fréquentant ces structures puisse les découvrir. Ce travail d'hybridation est nécessaire pour que les sphères numériques et tangibles ne soient pas des espaces clos et hermétiques. Il s'agit de faire circuler les savoirs et les informations en les plaçant là où les publics ivoiriens ont des chances d'y accéder. Ainsi, les avis et les critiques des bibliothécaires ou documentalistes (et des usagers) pourront être matérialisés sous forme d'étiquettes collées sur les livres, avec l'intégration d'un lien vers la version en ligne (QR code ou URL raccourcie). Ces dispositifs passerelles peuvent aussi être utilisés pour « rematérialiser » les ressources numériques proposées par les institutions documentaires de la Côte d'Ivoire en objets manipulables et visibles dans ces espaces physiques.

En définitive, si ces dispositifs présentent chacun des spécificités, leur efficacité dépend étroitement de leur mise en œuvre et de leur articulation.

Toutefois, l'efficacité de cette démarche opérationnelle de la médiation numérique des savoirs repose avant tout, sur un nécessaire positionnement stratégique. Quel que soit le dispositif de médiation adopté, les contenus et savoirs diffusés par les services documentaires ivoiriens doivent s'inscrire dans un positionnement stratégique afin d'atteindre les communautés ciblées qu'elles soient éloignées ou empêchées.

La première étape de cette démarche est de définir des objectifs au regard des missions traditionnelles des structures documentaires ivoiriennes, à savoir l'accès à l'information, à la formation et à la culture auquel s'ajoutent les enjeux de la littérature numérique. Il conviendra aussi de prendre en compte les objectifs de politique publique définis par la tutelle et ceux proposés dans le projet d'établissement, en particulier ceux en lien avec la politique documentaire. Une présence en ligne ne doit donc pas être une collection d'outils. L'important est

d'avoir une présence cohérente au regard des objectifs que les structures documentaires ivoiriennes se sont fixées.

En outre, il conviendra aussi de s'interroger sur d'autres critères pour le ciblage du public ivoirien : l'âge, le sexe, la profession, le niveau socio culturel, etc. Ainsi, face au besoin perçu d'apprendre une langue étrangère, le projet ne sera pas le même selon les motivations perçues (voyages, études, nouveaux arrivants, etc.) ou le niveau perçu de la cible (débutant, avancé, expert confirmé, etc.).

De ce fait, les contenus à diffuser devront à la fois prendre en compte les objectifs généraux et les orientations inscrites dans la politique documentaire de l'établissement. Bien évidemment, il est nécessaire de se demander sous quelle identité numérique les structures documentaires vont s'exprimer en ligne. Par identité numérique, on entend tout ce qui caractérise la présence en ligne de la structure documentaire, en tant qu'institution, en tant que lieu ou en tant que fournisseur de services. L'élaboration d'identités numériques vise à renforcer la présence numérique des structures documentaires ivoiriennes en phase avec les codes et les usages du Web afin de rendre durablement visibles et lisibles les flux d'information élaborés par les spécialistes de l'information documentaire. La notion d'identité numérique ne se résume pas à un acte ponctuel de communication, mais comme un positionnement Web pérenne pouvant se décliner dans les espaces des structures documentaires ivoiriennes. Elle s'articule avec la stratégie de marque d'une collectivité (branding).

- **Au niveau de l'intensité numérique**

On peut envisager quatre formes différentes d'identité numérique pour une institution documentaire, celles-ci pouvant se cumuler : identité institutionnelle, identité de service, identité thématique, identité de personnes-ressources et pass numérique.

Il convient dès lors d'évoquer successivement ces différentes identités avant d'expliquer la notion de pass numérique.

Dans un premier temps, il est important de comprendre que l'identité institutionnelle sert à la mise en œuvre d'une communication institutionnelle. Elle permet d'identifier la structure documentaire ivoirienne par son nom et sa localisation géographique. L'identité institutionnelle est associée à un logo, lequel peut être propre à la structure ou celui de la tutelle. Son rôle est de fournir de l'information, de faire connaître des contenus et des services. En choisissant cette identité numérique, la bibliothèque ou centre de documentation ivoirien s'adresse à un public très ciblé : les usagers de la structure documentaire et éventuellement le public local.

En deuxième lieu l'identité de service relève de la création d'une identité propre à un service qui peut être rendu à distance. Ce type d'identité a très souvent été utilisé pour les services de questions/réponses de l'unité documentaire.

Par ailleurs, l'identité thématique quant à elle, a pour objectif de traiter plus particulièrement une thématique ou un centre d'intérêt documentaire. Elle est constituée du nom du média créé pour l'occasion et d'un logo spécifique. Son rôle est de répondre aux besoins documentaires identifiés. Plus l'identité thématique choisie est précise, plus elle a de chances de toucher le public qu'elle cible, à savoir la communauté des amateurs de la thématique.

Pour ce qui concerne l'identité personnes-ressources, elle repose sur le constat qu'il est plus difficile de créer une relation entre individus et institutions documentaires qu'entre individus et personnes qui travaillent dans l'institution documentaire. L'identité numérique de personnes-ressources recentre la fonction documentaire non seulement sur la ressource, ou le service, mais sur la « personne-ressource » à qui, il faut s'adresser pour « accéder à » ou « être orienté vers ». Tout d'abord, il conviendra de créer des pseudos, souvent constitués

du prénom du professionnel de l'information et du nom de la structure documentaire. Le logo sera remplacé par un avatar à figure humaine. Les domaines de spécialisation ou les centres d'intérêt de chaque personne-ressource apparaîtront sur le profil. Ces approches stratégiques seront synthétisées par une figure, qui croise les identités numériques et leur impact sur les publics cibles ainsi que sur les sphères physiques et numériques. Si nous prenons comme exemple la volonté d'atteindre des communautés d'intérêts par un thème précis, c'est l'identité thématique qui est la plus adaptée. D'autant plus que cette identité impacte à la fois les usagers, la communauté locale des habitants et les communautés d'intérêts présentes aussi bien sur le territoire qu'en ligne.

Pour donner corps à cette identité thématique et transformer cet intérêt en engagement concret, un outil spécifique a été déployé : le pass numérique. Ce dispositif se matérialise comme un carnet de tickets restaurants. Il donne aux usagers bénéficiaires, le droit d'accéder à des services d'accompagnement numérique dans des lieux préalablement qualifiés. La prise en charge est totale ou partielle par un tiers-payeur. Un usager en difficulté numérique peut recevoir un pass numérique (ou plusieurs) d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux...) et peut ensuite, s'inscrire à un atelier d'accompagnement numérique.

Conclusion

Au terme de notre réflexion, la médiation est un sujet d'actualité et son étude est d'une importance pour les structures documentaires ivoiriennes confrontées aux crises (sociales, économiques et professionnelles) possibles dues au contrôle de l'accès, aux mesures de protection techniques et à la logique économique d'exclusivité qui briment les citoyens ivoiriens dans leur droit à l'information. Les auteurs prônent pour les

institutions documentaires la place de maison des communs du savoir afin d'encourager « les citoyens à produire, à partager de nouveaux savoirs et à développer leur capacité à contribuer, à transmettre, à gérer et à défendre par eux-mêmes ces biens communs de la connaissance. »

Ainsi, la médiation numérique des savoirs représente une étape de transformation des institutions documentaires de la Côte d'Ivoire. Elle ouvre des voies à des usages innovantes, interactives et inclusives, tout en exigeant des compétences élargies et en introduisant de nouveaux publics ivoiriens plus hétérogènes et participatifs. Cette démarche vise non seulement à moderniser le système managérial des structures documentaires ivoiriennes mais également, à renforcer l'accès à la connaissance pour tous les usagers ivoiriens. Par ailleurs, la médiation numérique des savoirs offre de nouvelles compétences pour favoriser la recomposition sociotechnique des publics de ces institutions documentaires ivoiriennes.

En revanche, face aux contraintes structurelles liées aux surcharges informationnelles, aux inégalités d'accès ainsi qu'à la dépendance aux plateformes et aux algorithmes, auxquelles s'ajoutent les insuffisances infrastructurelles, technologiques, financières et institutionnelles, il apparaît d'envisager des solutions en vue d'une médiation numérique des savoirs plus efficace au bénéfice des professionnels de l'information documentaire et des usagers ivoiriens pourraient constituer une meilleure prise en compte formelle des publics, de leurs besoins dans l'appropriation des connaissances et une démocratisation de l'information documentaire.

En adoptant cette approche et en intégrant les nouvelles pratiques innovantes, les structures documentaires ivoiriennes seront en mesure de mieux répondre aux besoins de leurs usagers en constante évolution. Par ailleurs, ce travail de recherche, a mis en exergue dans un premier temps, la compréhension de la médiation numérique des savoirs ; dans un second temps, les

nouvelles compétences requises pour sa mise en œuvre ; et dans un troisième temps, la médiation numérique des savoirs en tant que solution pour les professionnels et les publics ivoiriens.

En substance, cette esquisse de médiation numérique des savoirs constitue un moyen incontournable pour promouvoir l'accessibilité aux flux informationnels. Cela permettra aux structures documentaires ivoiriennes d'être des acteurs indispensables du développement de de savoir.

Références bibliographiques

- ACCART Jean-Philippe et RIVIER Alexis, 2012. *Mémento de l'information numérique*, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris
- ACCART Jean-Philippe, 2016. *La médiation à l'heure du numérique*, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris
- ALAVA Séraphin et MOKTAR Nadège, 2012. *Leurs travaux portent sur la médiation technologique, les TIC et les pratiques éducatives*. Société Alfred Binet et Théodore Simon, Paris
- BATAL Christian et HENRARD Jean-Christophe, 2022. *La médiation numérique & le métier de médiateur numérique : Livre blanc*, Agence Régionale du Numérique et de l'intelligence artificielle (ARNia), Dijon
- BONIFACE Patrick, 2009. *La médiation documentaire et ses enjeux*, L'Harmattan, Paris
- BORDEAUX Marie-Christine, « La médiation culturelle en France, conditions d'émergence, enjeux politiques et théoriques », Culture pour tous, Actes du Colloque international sur la médiation culturelle Montréal, du 4-5 Décembre 2008
- BRIET Suzanne, 1951. *Qu'est-ce que la documentation ?*, Éditions Documentaires Industrielles et Techniques, Paris

- CAUNE Jean, 1999. *Pour une éthique de la médiation : Le sens des pratiques culturelles*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble
- CHAUMIER Serge et MAIRESSE Françoise, 2013. *La médiation culturelle*, Armand Colin, Paris
- CHEVRY Pebayle Emmanuelle, « *Pratiques informationnelles des youtubeurs scientifiques au service de la médiation du savoir* », In Communication et organisation, vol. 38, N°2, Novembre 2021, pp.10-20.
- COUTEREEL Alice, 2023. *Guide de sensibilisation à la médiation numérique : à destination des acteurs de la veille sociale*, Fédération des acteurs de la solidarité, Paris
- COUZINET Viviane, 2004, « Le document : leçon d'histoire , leçon de méthode », Dossier Communication & Langages, N° 140, Avril-Juin 2004, pp. 19-29.
- DAVALLON Jean, « La médiation : la communication en procès ? », « Médiation et information », in Revue internationale de communication, N°19, 2004, p. 37-59.
- DAVALLON Jean, DESPRES-LONNET Marie et JEANNERET Yves, 2003. *Lire, écrire, récrire Objets, signes et pratiques des médias informatisés*, Éditions de la Bibliothèque, Paris
- DUJOL Lionel et MERCI Silvère, 2017. *médiation numérique des savoirs : des enjeux aux dispositifs*, Editions ASTED, Québec
- EVERETT Rogers, 2003. *La théorie de la diffusion des innovations*, Free Press, New York
- FABRE Isabelle, « La médiation documentaire: retour réflexif », Les Cahiers de la SFSIC, 15/2018, pp.132-141.
- FRAU-MEIGS Divina et TORRENT Jordi, 2009. *Les enjeux de la médiation numérique*, UNESCO, Paris
- FRAU-MEIGS Divina et TORRENT Jordi, 2009. *Políticas de educación en medios: Hacia una propuesta global Media Education Policy*, UNESCO, New York

- JEANNERET Yves, 2014. *Critique de la trivialité les médiations de la communication, enjeu de pouvoir*, Editions non Standard, Paris
- JENKINS Henry, 2006. *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*, NYU Press, New York
- LABBE Stéphane, « La médiation du livre à l'ère du numérique : l'enjeu des algorithmes de recommandation », In *Documentation et bibliothèques*, vol. 61, Janvier-Mars 2015, pp.15-21.
- LANKSHEAR Colin et KNOBEL Michele, 2011. *New Literacies: Everyday Practices and Social Learning*, Open University Press, Maidenhead
- LANKSHEAR Colin et KNOBEL Michele, 2011. *Literacies: Social, Cultural and Historical Perspectives*, Peter Lang Publishing Inc, New York
- LEV SEMËNOVIC Vygotski, 1978), *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*, Harvard University Press, Cambridge
- SAADA Serge, 2011. *Et si on partageait la culture ? Essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur*, éditions de l'Attribut, Paris
- YORAM Eshet-Alkalai, « Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. », *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13/1, 2004, pp.93-106.