

***INTELLIGENCE TERRITORIALE ET SOCIETE EN RESEAU - LES
MEDIATHEQUES DE PROXIMITE, PORTAILS DE LA CONNAISSANCE***

Bernard Corbineau
bernard@corbineau.net

Laboratoire ISIS, IFIS, Université de Marne la Vallée – Cité Descartes – 5 bd Descartes
Champs sur Marne 77454 Marne la Vallée Cedex 2

Mots clés : bibliothèques, médiathèques, proximité, société en réseau, TIC, intelligence territoriale, territoire intelligent, territoire, information, connaissance, confiance.

Résumé :

Le déploiement des bibliothèques dans les années 80 puis leur transformation actuelle en médiathèques par l'intégration de nouveaux supports et médias, enfin l'intrusion d'internet reposent leur fonction territoriale, au moment où les territoires essaient de concevoir une intelligence territoriale en terme de stratégie de développement durable. Le rôle des médiathèques est encore bien faible en comparaison à leur potentiel fondé sur la qualification de leurs personnels, leur rapport à l'information et leur a-culturation des TIC mais surtout de la société en réseau et particulièrement une ancienne et profonde culture de la confiance et de la proximité. Comment les transformations de ces dernières décennies peuvent-elles les positionner, dans leur domaine propre de la relation avec un public large, comme un acteur de référence de l'intelligence territoriale? Quelles sont les conditions auxquelles le territoire doit répondre pour qu'il profite au mieux de cet acteur à forte valeur ajoutée ?

1. Introduction

La mondialisation, les technologies de l'information et de la communication (TIC), et d'autres facteurs comme l'individualisme et la fragmentation du corps social, la mort des dieux et leur résurrection, etc., façonnent petit à petit un monde sinon nouveau, du moins qui évolue très rapidement, sans qu'il y ait bien entendu de finalités, sinon très individualisées et à très court terme. Dans ce contexte flou par la vitesse du changement mais peut-être aussi le maillage complexe que tresse et détresse¹ la fluidité, les acteurs ont des difficultés à se positionner c'est-à-dire à (re)définir leur position, leur fonction.

C'est le cas des plus conscients des bibliothécaires, beaucoup n'osant pas encore se poser la question. C'est le cas de beaucoup de décideurs territoriaux, même si d'autres préfèrent la politique de l'autruche. Certains conçoivent que leur territoire change de nature sous l'effet des facteurs ci-dessus énoncés parce que le contexte évolue. Les réponses sont encore balbutiantes mais peuvent être décelées dans la mise en place d'outils d'intelligence territoriale ou de politiques d'accès à internet et quelquefois à la connaissance. Dans certains pays, les médiathèques² jouent un rôle important du fait même des décideurs territoriaux qui les incluent dans leur stratégie³. En France, elles jouent un rôle encore marginal dans les politiques d'intelligence territoriale.

Or elles devraient participer d'une stratégie d'intelligence territoriale. Elles ont des atouts essentiels : lieux de confiance, expertise d'interfaçage de l'information et de la connaissance avec les acteurs territoriaux, large public⁴, grande et extensible capacité d'ouverture en terme de plages horaires. Elles ne jouent pourtant qu'en partie leur fonction sociale de portail de la connaissance⁵. L'analyse des raisons de cette situation trop fragile dégage des conditions pour que, de potentielle, cette fonction devienne une position d'avant poste de l'intelligence territoriale.

Mais avant tout quelques notions doivent être précisées.

1.1. Intelligence territoriale ou territoire intelligent⁶

Qu'est-ce que l'intelligence territoriale si ce n'est l'intelligence de vivre ensemble dans un espace-temps donné. Notre espace-temps se transforme très rapidement. Cette définition large de l'intelligence territoriale ne la dilue pas⁷. La médiathèque est un outil du territoire intelligent au même

1 Aux deux sens du mot.

2 Le terme bibliothèque sera utilisé dans deux contextes, d'une part lorsqu'il s'agit de désigner les bibliothèques dans leur acception générale et, d'autre part, lorsqu'il s'agit de spécifier le rôle traditionnel de ces structures, de conservation et de prêt de document écrits. Le terme médiathèque spécifiera les bibliothèques ouvertes aux autres médias et activités et, par extension, celles qui utilisent les TIC comme média proposé à leur public.

3 Au minimum comme vecteur de l'information de proximité. Notez que le terme bibliothécaire n'a lui pas évolué.

4 Environ 15 % de la population.

5 En analogie aux portails web, les portails de la connaissance sont ici définis comme des lieux-outils, virtuels ou non, qui ouvrent à l'information et la connaissance.

6 Les deux termes ne couvrent pas le même champ. Cependant, l'article et les médiathèques combinent les deux approches. Territoire intelligent est entendu ici dans le sens non marketing de « smart territory » ou de « learning territory » c'est-à-dire de communauté territoriale oeuvrant intelligemment en réseau.

7 En tant que consultant, je savais que je participais à mon humble niveau à l'intelligence territoriale mais n'avais jamais approfondi cette perspective de mon travail et encore moins analysé ce que recouvrait cette expression qui navigue entre le marketing et la rigueur scientifique, ou plutôt participe des deux, avec tous les dangers que cela suppose.

Un petit tour de la littérature en matière de recherche m'a permis de me conforter dans mon approche et de la renforcer. L'expression recouvre au moins deux acceptions. La plus courante, plus proche du marketing que de l'approche scientifique ne se réfère pas à l'intelligence, sinon indirectement, mais plutôt au renseignement de l'« Intelligence service » des anglo-saxons. L'intelligence territoriale « relie (alors) la veille à l'action publique au service du développement économique et industriel d'un territoire » (www.zeknowledge.com) mais peut avoir une connotation plus large d'instrument de développement durable incluant le management et l'évaluation territoriaux mais aussi la prospective et la gouvernance (REIT, 2005). L'autre acception fait référence à

titre qu'un dispositif d'IT peut l'être pour une politique économique. Les médiathèques sont une ressource (offre de services) mais aussi un espace d'interactions sociales (capacité d'interfaçage, de portail de connaissance), pour reprendre la distinction de Bertacchini et Quoniam (Bertacchini, 2004). Cependant, elles n'ont pas généralement, du moins les bibliothèques de proximité françaises, un statut d'acteur dans la concertation territoriale, ce qui est dommageable à l'intelligence du territoire.

1.2. Accès territorial et portail de connaissance

Le territoire intelligent est tributaire des moyens d'accès à la société en réseau, à l'information et la connaissance. L'accès territorial grand public est abordé aujourd'hui en France, pour l'essentiel, à travers des politiques ou actions de mise en place d'infrastructures, infrastructures télécom ou de terminaux. Les politiques d'usage sont encore confinées à des espaces spécialisés en TIC de type Espaces Publics Numériques (EPN), Cyberbases, Espaces Culture Multimédia (ECM), etc. où l'accent est mis sur l'accès matériel et économique. La question de l'accès à la connaissance, c'est-à-dire la capacité de formuler sa demande et de trouver la réponse, doit y être développée. Or c'est là depuis plus d'un siècle la fonction principale des bibliothèques ouvertes au public, dont les bibliothèques territoriales, véritables portails de connaissance. Cette fonction est primordiale dans la société de la connaissance en réseau pour « maîtriser l'intégration fonctionnelle et spatiale de l'ensemble des activités humaines » Bertacchini, op cit).

2. Les médiathèques a-réseau-nées⁸

Les missions des bibliothèques de proximité, celles qui nous intéressent ici, bibliothèques locales, municipales, intercommunales ou départementales, sont remises en question. La meilleure des preuves en est les vifs débats des acteurs sur ces missions tant dans les périodiques de la profession⁹ que sur les forums qu'elle s'approprie¹⁰. Les bibliothécaires s'interrogent même sur la pérennité de leur métier¹¹. Et la question est bien pertinente dans un environnement qui évolue si rapidement et si drastiquement. Mais si des pratiques qui semblent essentielles à beaucoup de bibliothécaires, comme le catalogage ou la constitution de fonds propres, vont évoluer fortement, leur fonction sociale d'interface, de portail pourrait leur donner une place de choix dans la question primordiale de l'accès à l'information et la connaissance.

2.1. Une évolution séculaire

Cette fonction d'interface¹² fut d'abord et longtemps appliquée au livre, puis aux périodiques. La bibliothèque était alors un temple de savoir, temple souvent austère où la conservation primait souvent la diffusion.

Avec l'élargissement de l'offre à des biens qui touchaient plus aux loisirs¹³, la bibliothèque s'est transformée petit à petit en médiathèque, aux bâtiments généralement plus avenants même si l'aspect

l'intelligence collective (Bertacchini 2001) et rapproche l'intelligence territoriale de la perspective que Pierre Lévy (1997) ou Michel Authiers (1998) défendent depuis des années.

8 L'analyse qui suit a forcément les inconvénients de l'exercice demandé. Il s'agit ici de poser les médiathèques de proximité comme acteur de l'intelligence territoriale. Il est difficile pour des contraintes de genre, de longueur impartie et de public de s'appesantir sur les évolutions actuelles et futures. Que les bibliothécaires acceptent certains raccourcis. Cette partie de l'article couvre deux sens de l'expression « a-réseau-né », d'une part l'arraisonnement des bibliothèques par internet et, d'autre part, leur naissance hors des sphères où sévissent les réseaux.

9 Cf. les interrogations dans le BBF sur la fréquentation des bibliothèques (numéros 1,4 et 6 du tome 48 (2003) et sur les missions sinon l'intérêt des bibliothèques (numéro 49 (6)).

10 Nous pensons particulièrement à <http://www.biblio.fr>.

11 Cf. le BBF 49(6) op cit et un des débats virtuels de la BPI <<http://debatvirtuel.bpi.fr>>.

12 Les bibliothèques de proximité ont aussi des fonctions de conservation, de constitution et de valorisation de fonds.

13 Discothèque, ludothèque, cd-thèque, artothèque, etc.

temple, non plus du livre mais de la culture, perdue encore dans l'architecture de nombreuses grandes et moyennes bibliothèques françaises.

Les bibliothèques de proximité, bien implantées dans leur territoire, ont aussi, mais de manière généralement informelle, suppléé au manque de politique locale d'information en répondant, comme les bureaux d'accueil des mairies mais à des heures différentes, aux questions du quotidien des habitants. Cette fonction, systématisée dans certains pays anglo-saxons, s'étend en France d'une manière qui semble fortuite, sans qu'il y ait volonté si ce n'est celle des usagers de poser des questions aux bibliothécaires, rançon de leur disponibilité¹⁴. Va-t-elle devenir une fonction reconnue dans les bibliothèques françaises de proximité ?

Ces dernières années, les médiathèques, une petite part d'entre elles mais probablement en avant-garde, déploient des services nouveaux et ont tendance à se positionner, de façon souvent ponctuelle, en portail de services¹⁵.

2.2. L'effraction des TIC

Au premier abord, l'arrivée des ordinateurs, mais surtout d'internet est souvent vécue comme une étape de plus, valorisante ou pesante en fonction des individualités. En fait, Internet participe de cette évolution, tout en apportant des changements qui menacent au mieux les habitudes, au pire le métier.

2.2.1. Premiers pas

L'informatique est entrée dans les bibliothèques par la porte du fond(s). L'informatisation a consisté avant tout à informatiser le catalogue des ouvrages, occasion d'un gros travail d'acculturation informatique, souvent de réflexion sur le catalogue et par conséquent sur la relation au public. L'informatisation est sortie de l'arrière boutique avec la mise au public de terminaux dédiés à la présentation du catalogue. Cette informatisation fut vécue comme une rationalisation du travail positive car elle permit des gains de temps sur des activités répétitives et un perfectionnement de la relation à l'utilisateur.

La seconde étape de l'informatisation, moins ample, fut l'arrivée des CD-ROM qui posèrent de nombreux problèmes de gestion technique, de gestion de droits, d'usages aussi.

2.2.2. Ruptures I – l'intrusion

L'internet fut souvent dans un premier temps reçu ou appelé comme une nouvelle activité de diversification des activités de la médiathèque, une activité voire une animation de plus qui ouvrait la médiathèque à de nouveaux publics, particulièrement les adolescents relativement réticents à pousser les portes du temple de la culture. La médiathèque est alors pensée, par les bibliothécaires et les élus, comme un espace d'accès public à internet comme un autre dans le cadre néanmoins de sa mission générale d'interface au document. Les questions qui se posent alors sont, principalement, celle de la scénographie des terminaux et celle du degré d'ouverture de l'accès à internet.

Internet éparpillé

Les postes devaient-ils être disséminés dans l'espace interne de la médiathèque, en fonction des publics ou spécificités de chaque espace, comme un autre média ? Internet est alors un média comme un autre, simplement un nouvel accès au document ou pour certain un autre type de documents¹⁶.

Internet centralisé

D'autres médiathèques ont choisi de concentrer les terminaux internet dans des espaces dédiés, à la manière des autres cyberspaces. Cette option favorise les actions de groupe en matière de sensibilisation et de formation et permet plus facilement des activités qui dépassent la recherche

14 Notons que les bibliothèques de proximité suppléent aussi aux insuffisances des centres de documentation et d'informations des établissements scolaires et des bibliothèques universitaires dans l'esprit de l'actuelle déconcentration de l'Etat, avec transfert des charges sans compensation financière pour les collectivités locales.

15 Dernière partie de cette contribution.

16 Souvent encore les bibliothécaires ont des difficultés, comme beaucoup d'intermédiaires, de concevoir internet à la fois comme un nouveau média, un multimédia communiquant, ET un support rassembleur de l'ensemble des médias, un plurimédia.

documentaire. Elle ne favorise ni l'insertion des activités internet et du public dans la bibliothèque, ni la représentation d'internet comme un média certes différent mais complémentaire ET rassembleur (totalisant ?).

Internet omniprésent

Les médiathèques les plus riches ou les plus ouvertes proposent des solutions mixtes qui rassemblent plus les bénéfices que les inconvénients des deux autres voies.

2.2.3. Ruptures II – la révolution

Si cette question de la scénographie d'internet fut souvent centrale dans le quotidien des bibliothécaires, la question fondamentale semble plus résider dans la véritable révolution, le retournement complet que crée internet dans les médiathèques.

Les bibliothécaires ont rapidement senti l'intrusion comme le démontre leur attitude face à l'ouverture des terminaux à l'ensemble ou non de l'internet. La médiathèque offre-t-elle l'accès à quelques sites choisis par elle, ou choisis, terrible, par d'autres, ou à l'ensemble d'internet ou à tout l'internet sauf des sites prohibés par la loi ... ou les bibliothécaires ! Ce n'est pas le lieu de rentrer dans les raisons vraies ou fausses des politiques de restriction qui mèneraient à de longs développements. Il est certain que ces attitudes diverses face à internet montrent que l'intrusion est ressentie vivement, du moins par certains.

Fonds ouvert, fond perdu

Le renversement est encore plus remarquable lorsque l'on se penche sur une des activités qui prend le plus de temps aux bibliothécaires, le catalogage. Jusqu'à ce jour chaque bibliothèque de proximité, ou du moins les bibliothèques municipales et les bibliothèques départementales¹⁷, catalogue son fonds.

L'ouverture aux fonds d'internet renverse la tendance séculaire. Il ne s'agit – s'agira plus de proposer un fonds défini avec beaucoup de science et de conscience par les bibliothécaires locales mais d'offrir la possibilité d'accès à une bibliothèque universelle¹⁸. Le métier d'interface au document et à la connaissance perdure. La création d'un catalogue unique de proximité disparaît – disparaîtra, le bibliothécaire devenant plus encore qu'aujourd'hui, face à l'immensité du catalogue universel, le nécessaire interface qui orientera l'utilisateur, en fonction de la demande de ce dernier, vers le fonds de proximité¹⁹ ou le fonds universel. Le catalogue, alors tonneau virtuel des Danaïdes, est sans fond(s) car universel et infini.

Des bibliothécaires craignent aussi de perdre de leur importance face à l'externalisation du catalogage de leur fonds de proximité par le réseau. Le réseau catalogue - cataloguera leur fonds de proximité. Et c'est une bonne chose, une rationalisation nécessaire. Ceci ne signifie pas, ou pas forcément, que les bibliothécaires n'auront plus la capacité de concevoir leur fonds de proximité.

Une des difficultés de certains bibliothécaires rivaux sur leur pratique de catalogage est de sortir de la sécurité de l'expertise technique du bon catalogueur, pour risquer la valorisation d'un métier en revenant en son cœur, le rapport au public, l'intermédiation à l'information, l'accompagnement dans la construction d'une connaissance.

17 L'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt (ADBDP) distingue parmi les bibliothèques de proximité les bibliothèques municipales, des relais et des points lectures, de taille beaucoup plus petite et généralement gérés par des bénévoles.

Son site <<http://www.adbdp.asso.fr/>> spécifie que l'ADBDP, « fondée en novembre 1987, est née de la nécessité de créer un lieu de concertation pour les Directeurs des Bibliothèques Départementales de Prêt, alors que celles-ci avaient été placées depuis le 1er janvier 1986, sous l'autorité des Conseils Généraux des Départements ». On peut remarquer ce besoin de mise en réseau, lié à un changement de tutelle qui procède de la réorganisation des territoires. Cette déconcentration de l'Etat, il ne faut jamais l'oublier est un effet et un instrument de la globalisation sous l'égide régional de l'Union Européenne.

18 Universel dans la faible mesure des contingences économiques, linguistiques...et politiques !

19 A ne pas confondre avec le fonds local qui dans la culture des bibliothèques concerne les documents sur la vie locale.

2.3. Médiathèques et réseaux

Face à cette intrusion d'internet mais plus encore d'une culture réseau, quelle est la situation des bibliothèques médiathèques, en France !

2.3.1. Réseaux de médiathèques de proximité

Les médiathèques de proximité sont très peu constituées en réseau

Les Bibliothèques Départementales de Prêt constituent historiquement les seuls réseaux d'envergure. Ils sont historiquement fournisseurs d'objets à prêter aux bibliothèques des collectivités de moins de 10.000 habitants. Ces institutions s'adressent essentiellement à des petites structures rurales gérées pour l'essentiel par des bénévoles. Certaines de ces BDP s'éveillent d'un long sommeil de routine et pensent leur territoire départemental comme un réseau qui va au-delà des petites bibliothèques en se positionnant non forcément comme tête de réseau mais comme animateur ou partenaire privilégié du réseau global de bibliothèques de proximité, telle la coopération exemplaire de la BDP 77 et de l'association de bibliothécaires du même département, BIB 77

Certaines communes, les plus grandes, sont organisées en réseaux d'établissements. Mais il s'agit généralement d'une centrale et d'annexes sans véritable autonomie.

Les Réseaux intercommunaux sont encore peu développés, si ce n'est historiquement dans quelques unes des Villes Nouvelles. A preuve que les élus ne font pas encore des bibliothèques l'un des pivots de la société en réseau dans la définition d'une politique de développement durable. Mais souvent cette réflexion n'existe pas de manière globale.

Certains réseaux plutôt informels existent sur des projets spécifiques, comme le catalogage commun à plusieurs bibliothèques de proximité de villes différentes, la création d'un catalogue de signets commun à plusieurs bibliothèques, des animations communes à des bibliothèques d'un même département (Seine Saint Denis), un catalogue commun à des bibliothèques de proximité de plusieurs communes (en Seine Saint Denis), le catalogue commun et en ligne (ESAUPE) des fonds anciens des bibliothèques de Seine et Marne, la construction d'un portail commun pour accéder aux catalogues d'institutions locales (Saint Etienne).

2.3.2. Médiathèques en réseau

Si les médiathèques participent encore peu à des réseaux de proximité, une partie des bibliothécaires manifestent un esprit réseau dans leur pratique d'animation de la profession. Par contre, les institutions nationales participent peu d'une politique réseau très affichée en direction des bibliothèques de proximité.

Réseaux humains, réseaux d'individus

Une pléthore d'associations de bibliothécaires existe, organisées par métiers ou fonction ou type de bibliothèques, certains bibliothécaires participant à plusieurs de ces réseaux La plus importante en nombre héberge les bibliothécaires territoriaux et ceux de l'Etat.

Ces dynamiques-réseau le doivent beaucoup à quelques individus comme dans la plupart des réseaux de ce type. Mais des outils comme la liste de diffusion "Biblio.fr" sont utilisés par un grand nombre de professionnels, même s'ils ne sont souvent que récepteurs d'information.

Des individus réseau

Cette pratique réseau d'individus encore peu nombreux sinon à recevoir l'information du moins à la produire et la diffuser ne répond pas à la vision que se fait Laura Zick de la profession : « By the very nature of our work, librarians are collaborative creatures who communicate extensively and constantly » (Zick, 2005).

Contrairement aux bibliothèques spécialisées et universitaires, ou aux grandes bibliothèques qui s'adressent à des chercheurs ou à beaucoup d'étudiants, les bibliothèques de proximité utilisent peu d'outils professionnels qui les mettraient en réseau comme le prêt inter bibliothèque ou les catalogues collectifs de périodiques²⁰ parce que la demande est faible.

Faiblesse institutionnelle

20 WorldCat(alogue).

L'autonomie des bibliothèques de proximité, caractère qui en fait leur force démocratique et leur dynamisme, ne favorise pas l'émergence de réseaux institutionnels. Ceci peut être considéré comme un bien car la culture française aurait immédiatement favorisé l'émergence de têtes jacobines de réseau, peu compatibles généralement avec une culture du maillage. Les grandes institutions n'ont pas essayé ou réussi à innover des réseaux nationaux de bibliothèques de proximité. La Bibliothèque Nationale de France (BNF) met gratuitement à disposition des bibliothèques de proximité son catalogue BN-OPALE-PLUS. Il qui nourrit directement par simple transfert les catalogues locaux. Ses pôles associés ont probablement aussi un rôle à jouer. La Bibliothèque Publique d'Information (BPI), bibliothèque de proximité d'envergure nationale à la fois exemplaire et atypique, a une influence encore modeste par les formations ou conférences²¹ qu'elle propose mais s'engage dans une véritable politique de réseau en initiant le Consortium CAREL de commande en commun de revues électroniques. La médiathèque de la Villette, dans son champ scientifique, propose des expositions itinérantes et crée des relais en régions. Les bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR) ont l'ambition de devenir des têtes de réseau régionaux. Sans oublier les tentatives de certaines BDP dont nous avons parlé précédemment.

Si les institutions nationales innervent peu mais de plus en plus le milieu des bibliothèques de proximité, les pratiques réseau des professionnels les plus dynamiques suggèrent des capacités de réactivité assez fortes mais inégales.

3. Médiathèques en réseau-nances²²

L'intrusion d'internet, menace de disparition mais plus encore condition et moyen d'évolution, pose aux bibliothécaires et aux élus la difficile question de l'évolution des médiathèques. Cet organisme n'a pas seulement des missions à réévaluer mais aussi des fonds de documents qui gardent leur valeur pratique et sociale, des usagers qui ont l'habitude de trouver une certaine offre, un personnel qui n'est peut-être pas assez conscient de ses faiblesses (il faut lui donner les moyens de s'adapter) et surtout de ses qualités (capacité d'intermédiation, essentielle dans la société en réseau car liée au flux et à la culture de la confiance).

Outre les défis de moyens et de formation, quelles sont les tendances qui vont structurer la médiathèque dans la société en réseau ? Nous insisterons ici sur deux points de positionnement, positionnement envers la société en réseau et positionnement envers l'utilisateur, les deux s'imbriquant forcément.

3.1. La médiathèque en réseau de connaissance

Comment s'adapter à la société en réseau sans perdre son âme et en renforçant ses missions. La question de l'âme doit être prise rationnellement en compte car les bibliothécaires y sont attachés. Elle participe de leur travail, particulièrement d'accueil. Les missions d'intermédiaire, de passeur, sont d'autant plus nécessaires dans la société en réseau que l'information et la connaissance deviennent une des valeurs fondamentales.

3.1.1. du coffre au virtuel

La biblio-thèque a évolué ces dernières décennies en s'élargissant du livre à d'autres médias d'où le changement de dénomination. Mais la seconde partie du mot demeure. La révolution en cours élargit la notion de média à celle de service mais surtout, avec internet, remet en cause la thèque, le coffre de conservation qui s'était ouvert avec le prêt et le catalogage mais qui aujourd'hui explose avec

21 dont les débats virtuels <<http://debatvirtuel.bpi.fr>>.

22 Notre connaissance de l'insertion des bibliothèques médiathèques dans la société en réseau est tirée de lectures mais aussi et surtout de l'animation pendant 5 ans d'un réseau de formation par l'échange d'expérience pour et avec des bibliothécaires de proximité (Corbineau, 2002-1), des conférences et organisations de journées dans les milieux des bibliothèques, et une enquête menée en 2004 et poursuivie en 2005 sur les pratiques TIC des bibliothèques-médiathèques de Seine et Marne (BDP77 et BIB77, à paraître).

l'intrusion d'un monde non maîtrisé, l'intrusion du monde, la globalisation. Cette perspective est prise en compte par certains acteurs mais beaucoup ne sont pas prêts à accepter cette situation en devenir.

3.1.2. de l'isolement au nœud

Si le monde vient aux médiathèques, les bibliothécaires doivent, pour assumer leur fonction de passeur, d'inter-médiaire, aller au monde. Nous avons vu que les institutions commençaient à prendre en compte cette exigence et que certains bibliothécaires réseautent. Les intercommunalités vont accélérer cette tendance. D'ailleurs intercommunalité et réseau participent de la même évolution des réseaux globaux ou plus précisément du réseau global. Médiathèques et bibliothécaires deviennent alors un nœud d'un réseau de ressources et compétences. Les bibliothèques associés de la BNF, les fonds spécialisés de certaines bibliothèques qui appartiennent à des réseaux de proximité comme ceux du Val Maubuée (Marne-la-Vallée), la répartition par spécialité entre plusieurs bibliothèques dans la création d'infosites²³, présentent de premiers exemples de maillage, où chaque bibliothèque ou bibliothécaire constitue un nœud. Ainsi se tricote un réseau de compétences, d'intelligence.

3.1.3. du stock au flux

Mais très rapidement le réseau et l'utilisateur qui y fait appel, exigent que la médiathèque, comme elle le fit de la thèque à la médiation, passe aujourd'hui du stock au flux. Le flux pose au moins trois problèmes.

Comment trouver l'information recherchée dans la masse en flux ? Comment mettre en synergie le flux mondial et le fonds de proximité ? Comment gérer le temps dans un mouvement qui vous dépasse ? C'est au monde des médiathèques de répondre à ces questions. On s'aperçoit qu'il s'y essaie si l'on analyse leurs publications, leurs lieux d'échanges et les nouveaux services qu'il propose.

3.1.4. L'im-média(t) et la mémoire (territoriale)

La gestion du temps va être cruciale pour les bibliothèques. Prenons l'exemple de la mémoire. Les éditeurs de périodiques ou d'encyclopédie, et cela va s'élargir à d'autres domaines de l'édition, vendent de moins en moins leurs productions mais de plus en plus de l'accès (Rifkin, 2000). Mais qu'y a-t-il de plus virtuel que l'accès à l'information ? Les bibliothèques de proximité vont-elles perdre leur fonction de mémoire, le fonds va-t-il disparaître totalement ? Qu'importe direz-vous. Effectivement si l'on se place dans une perspective de commerce. Non si le service public a encore un sens. Deux questions se posent au minimum, si l'on met de côté celle du coût de l'accès, que l'on peut imaginer équivalent à celui de l'acquisition²⁴. Que penser d'une mémoire centralisée ? Que penser d'une mémoire collective²⁵ qui est privatisée et subit donc les aléas de la rentabilité au risque de disparaître, d'être alors confisquée ?

3.2. Repenser la relation-usager

Ces nouvelles attitudes et les compétences qui leur sont liées, n'ont de sens qu'en rapport avec la relation que l'on veut/peut avoir avec l'utilisateur^{26 27}. « La bibliothèque publique, clé du savoir à

23 Catalogues de signets

24 Nous n'avons pas trouvé de réponse satisfaisant à cette question. Il est probablement trop tôt pour faire une évaluation dans un environnement non stabilisé où les acteurs changent de tactiques fréquemment.

25 Collective car appartenant à la collectivité des humains.

26 Que le choix des mots est difficile ! **Lecteur** n'évoque plus qu'une partie des clients ; **client** impose une marque mercantile qui ne correspond ni à la culture des bibliothécaires, ni à la fonction publique de ces institutions ; **consommateur**, s'il reflète une réelle attitude des usagers, éloigne beaucoup de la mission d'interface de la connaissance qu'ont les médiathèques ; **usager** a un double connotation, ambiguë, celle d'utilisateur des services publics et celle d'utilisateur d'un outil. Nous utiliserons ce terme en considérant les médiathèques comme outil d'intelligence territoriale. La notion d'**habitant** semble trop vague et celle de **citoyen** inappropriée comme très souvent dans ses emplois actuels (Barcheath, 2003).

27 L'analyse qui suit se réfère à l'utilisateur de proximité lambda, quelque soit son âge et ses besoins. Il serait nécessaire d'affiner par type de public. De nombreux bibliothécaires et chercheurs regrettent « le peu de

l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux » (UNESCO, 1994).

Pour répondre à cette exigence en terme de relation à l'utilisateur, la bibliothèque doit être capable d'offrir un service de passeur de l'information et de la connaissance, service d' « un accès gratuit et sans restriction au savoir, à la pensée, à la culture et à l'information » selon les termes de l'UNESCO ?

3.2.1. Le bibliothécaire et l'agent « intelligent »

Internet n'éradique pas toujours les intermédiaires. Les bibliothèques demeurent nécessaires pour plusieurs raisons.

Les agents dits « intelligents » au service d'un client/utilisateur ne remplaceront pas les bibliothécaires. Ces deux « agents » techniques se complètent comme le montre avec la sensibilité d'une femme du métier et après avoir analysé les points de rencontre et de divergence des deux agents, Laura Zick (2005) : « a reasonable information future will include human librarians and intelligent software agents. Since a real general artificial intelligence is not yet within the sight, a collaborative future makes the most sense ». Leur combinaison enrichit et il n'est pas prouvé qu'elle coûte, socialement, plus cher que l'usage de l'un ou de l'autre.

Il n'est pas certain que les agents logiciels ne deviennent jamais assez performants pour se passer de professionnels, du moins les professionnels intelligents cela va de soi... Beaucoup d'utilisateurs ont - auront besoin d'un interface entre eux et le logiciel pour manipuler ce dernier avec efficacité, pour choisir le meilleur qui soit en fonction de leur question, souvent pour interpréter la question, l'affiner et parfois interpréter la réponse.

3.2.2. Le service public

Les bibliothécaires retravaillent de plus en plus sur leur relation au service public. Le consumérisme du public renforcé par l'offre de loisir des bibliothèques, qui a toujours existé mais avait une connotation éducative plus forte par le passé, change la relation à l'utilisateur. La vision qu'a sur lui-même le service public, insiste plus aujourd'hui sur le service que sur le public, particulièrement dans les discours et actions liés à l'idéologie de la « société de l'information » (Mattelart, 2001). Ainsi le discours sur la e-administration est empreint d'une approche consumériste. Il s'agit beaucoup plus de réforme de l'administration, de sa modernisation par les TIC, de service à un public que de service public. La confusion des genres n'est certainement pas innocente. Or l' « âme » des bibliothécaires, que manifeste l'UNESCO avec l'aide de l'IFLA²⁸ reflète cette culture du service public de « l'accès au savoir, à la pensée, à la culture, à l'éducation ». Les médiathèques doivent adapter leur offre, dans le respect de leur charte, à l'évolution de leurs publics²⁹ et du service public³⁰.

3.2.3. La proximité et la confiance

Cette difficulté ne dérive pas d'un « vague à l'âme » sentimental mais pointe sur une caractéristique fondamentale des bibliothèques, de proximité particulièrement.

Nous sommes à un moment paradoxal, moment où la globalisation génère des besoins renouvelés de proximité, nécessité de cocon, de terroir pour certains, mais aussi de base arrière pour aller affronter

recherches concernant les usagers de bibliothèques publiques (Malone) et particulièrement que les usagers potentiels et les non usagers des bibliothèques n'aient pas d'avantage été étudiés (Hernon) » Gazo (2005). Lors d'une journée que nous avons montée avec la BDP 77 et l'association BIB77 (2005), Jean-François Jacques, Secrétaire général du Conseil Supérieur des Bibliothèques, se félicitait que l'étude que nous avons menée se concentra sur les usages des TIC et non pas sur les équipements, comme trop souvent....

28 International Federation of Libraries Associations and Institutions,

29 Pour des bibliothécaires français se pose de façon souvent douloureuse leur difficulté à élargir leur public, particulièrement vers les classes défavorisées. (Cf. Gautier-Gentes, 2005).

30 Il y a là un chantier de réflexion sur l'évolution du service public, du service universel et du bien commun que même les professionnels commencent à aborder, cf. www.fing.org, par exemple.

les marchés mondiaux³¹ et moment où la proximité s'amenuise, soit par perte des solidarités locales, partout mais plus particulièrement dans les milieux favorisés de l'occident urbanisé, soit par perte des dispositifs de proximité dans les milieux moins favorisés, quartiers en voie de décomposition économique et territoires ruraux.

Il est à craindre que cette tendance qui touche aussi les services publics, soit par distanciation culturelle, soit par repli territorial³², atteigne les bibliothèques de proximité. D'autant que cet appauvrissement du territoire se fait au nom de la modernisation et de la rationalisation du service public et avec l'invocation des TIC salvatrices³³.

La médiathèque de proximité répond à cette aspiration par son implantation même au cœur des territoires mais aussi parce qu'elle tend à rester l'un des seuls lieux publics de confiance³⁴ ; lieu de confiance à plus d'un titre, celui du consensus social³⁵, du no mans'land de classe autour du culte de la culture, celui du lieu de paix, par son silence et son abstraction du stress, celui de la connivence avec des objets qui enrichissent, celui du rapport au bibliothécaire dont l'éthique de neutralité est encore bien ancrée, celui d'accueil, enfin, grâce à des horaires qui correspondent aux nouveaux modes de vies et la rare possibilité d'entrer dans le lieu sans consommer.

Ce bagage de confiance doit être valorisé comme un véritable atout dans une société en réseau et de la connaissance, où la confiance demeure un des nerfs de la relation à l'autre.

4. Médiathèques pôles d'intelligence territoriale

Les bibliothèques, et les médiathèques bien plus encore, sont-elles des acteurs de l'intelligence territoriale. Elles participent à la création d'intelligence à travers de nombreuses fonctions et compétences.

4.1.1. Conditions territoriales

Plusieurs conditions territoriales doivent être réunies pour que leur potentialité se transforme en efficacité.

La première ne concerne pas les médiathèques mais la nécessaire acculturation des décideurs, autant les cadres que les élus, à la société en réseau et subsidiairement aux TIC. Sensibilisation et formation sont nécessaires, plus aux enjeux d'ailleurs qu'aux outils. Il est nécessaire de reconstruire des représentations de l'action locale dans le contexte global, de comprendre les porosités nouvelles des territoires dans ce contexte de globalisation, d'admettre que les territoires ne sont plus clos mais à géométrie variable, de penser en terme de flux et non simplement de lieu.

La seconde réside dans la prise en compte des médiathèques comme acteur territorial. Ceci est loin d'être une priorité des élus et cadres des collectivités territoriales, ni même des directions des médiathèques. L'idée n'est souvent même pas émise. Au plan municipal certaines médiathèques récentes ont été conçues en prenant en compte les TIC et, dans une mesure certaine, l'évolution

31 Besoin qui s'exprime entre autres chez les dirigeants des PME dynamiques dont certains appellent à la constitution de réseau de solidarité locale et sont les premiers à participer à des dispositifs d'intelligence territoriale.

32 Le retrait de services publics (DDE, Impôts, etc.) et de services en voie de privatisation. La Poste en est un des meilleurs et plus tristes exemples, qui va perdre sa plus grande richesse, son réseau de proximité, réseau humain demandant des décennies à construire.

33 Ainsi croit-on ou veut-on faire croire que l'installation de billetteries ou guichets de « e-administration » dans les périphérie vont remplacer avantageusement les fonctionnaires et créer, sinon un leurre, du moins un ersatz de proximité et de lien avec le Centre, perçu cruellement comme inaccessible.

34 Darty et quelques autres commerçants ont compris cette aspiration sociale.

35 Que l'on peut appeler de ses vœux ou regretter comme David (2004) dans son pamphlet mordant.

sociétale contemporaine³⁶. Des études sur les raisons de cette non prise en compte des médiathèques semblent nécessaires.

La troisième condition est la prise en compte de la médiathèque dans le maillage du territoire dans son aménagement, pour la penser comme acteur non seulement du territoire et de son intelligence, mais aussi comme un élément d'un réseau de connaissance et de services. Ceci est particulièrement nécessaire dans les territoires en voie de désintégration sociale comme certains quartiers suburbains et certains territoires ruraux. Quelle est la place des médiathèques comme non seulement comme portail ouvert au monde mais comme lieu de vie, combinant la recherche de ressources numériques, la création collective ou individuelle de connaissances par le numérique mais aussi par d'autres voies plus traditionnelles et par l'échange de proximité.

4.1.2. Conditions d'efficacité du point d'accès

Nous avons vu qu'au delà des technologies et des compétences que peuvent développer les médiathèques de proximité, leur atout essentiel réside dans la confiance que leur porte leur public, condition de l'intelligence (démocratique) en réseau. Les conditions pour créer un accès public territorial tiennent pour beaucoup de la capacité de comprendre la demande et de redéfinir l'offre d'information et de services mais aussi à l'aptitude à donner une priorité de la première sur la seconde. Comment renouveler le pacte de confiance dans un nouvel environnement ?

Il s'agit aussi de repenser les outils qui ont été développés ces dernières années. Les espaces publics d'accès à internet tels qu'ils ont été conçus il y a peu années sont-ils encore pertinents ? Il nous semble (Corbineau, 2005) que les médiathèques ont un rôle essentiel à jouer dans la configuration des accès à internet car elles ont les compétences de l'accès intellectuel et non seulement technique ou social.

Les moyens internes de ce confortement du rôle des médiathèques résident dans la formation tout au long de la vie, une veille sur les métiers et outils, une animation des réseaux humains, virtuels ou non, et une réflexion sur la valeur ajoutée à apporter aux besoins des acteurs territoriaux, anciens, nouveaux ou potentiels, en concertation avec les autres lieux d'interfaçage de l'information.

4.1.3. Services d'intelligence territoriale

Quels sont alors les services que peuvent rendre les médiathèques en terme d'intelligence territoriale et les acteurs qui peuvent en bénéficier?

Au-delà des services rendus individuellement aux habitants, services d'information, de savoir, de loisir, les médiathèques développent, ici et là et peut-être plus là-bas (Grande-Bretagne et Etats-Unis entre autres) qu'ici, de nouveaux services pour les institutions locales et des groupes d'acteurs, les « communities » par exemple.

Dans une société de la connaissance en réseau, la fonction du bibliothécaire en terme d'offre informationnelle dépasse la constitution et l'accès au fond de la médiathèque. Mais, outre l'élargissement de l'interfaçage à l'ensemble de la bibliothèque globale, les bibliothécaires ont de plus en plus à former les usagers à naviguer par eux-mêmes, non pas seulement par un vagabondage de

36 L'exemple d'Issy-les-Moulineaux, conçue par un des acteurs les plus clairvoyants de la profession, Michel Melot, (2004) puis dirigée par une personnalité en permanente écoute, Jean-François Jacques, sous l'égide d'un maire averti des TIC et sachant en faire des outils de communication et de développement, demeure encore une exception par la globalité de l'approche. Mais d'autres médiathèques, comme Saint Quentin en Yvelines par exemple, dans un contexte local et départemental favorable, ont su intégrer les TIC dans leur stratégie (exposé en 2000 de son directeur d'alors, Philippe de Brion, aux « Rendez-vous de la société locale de la connaissance »).

découverte sur internet mais aussi par un minimum de connaissance des outils de recherche et de veille et des puits d'information les plus pertinents en fonction de la demande. Sylvie Chevillotte (2005) indique que cette compétence informationnelle commune³⁷ doit être enseignée dès l'école et l'université. En effet, le citoyen, car il s'agit ici non pas seulement de consommation, même culturelle, mais de démocratie, doit être capable de trouver et d'analyser un minimum d'information qui lui permette de vivre dans la société de la connaissance en réseau. Cette compétence universelle minimum³⁸ à l'image du service télécom universel, d'ailleurs bien ébranlé sous la pression de la déréglementation, devrait rapidement compléter les passeports pour internet et autres certificats qui développent insuffisamment les compétences en offre informationnelle.

Les bibliothèques de proximité ont ici un rôle important à jouer soit pour prendre le relais des bibliothèques scolaires et universitaires, soit pour initier les citoyens qui n'ont pas eu l'opportunité de se former, et de toute manière pour développer une pratique tout au long de la vie du citoyen informationnel. Certaines bibliothèques de proximité ont dépassé la formation aux outils techniques pour déployer ce type de dispositifs. Mais cela demeure encore remarquable alors que cela doit devenir le plus rapidement possible vulgaire.

Comment les collectivités territoriales peuvent-elles penser leurs bibliothèques de proximité comme un outil d'intelligence territoriale ?

Durrance et Pettigrew (2001) présentent de nombreux exemples de services liés aux pratiques de « community information » et de « community network ». Les exemples nombreux qu'ils proposent dans cet article et dans leur site donnent une idée de la multitude de pistes à explorer pour une collectivité.

Les expériences, encore bien solitaires de la BPI et de la BM de Lyon en matière de « guichet du savoir », proposent des pistes de territoires virtuels à découvrir, à inventer et à pérenniser.

Cavaleri, (2003) propose une typologie de services de références en ligne américains qui se développent aujourd'hui en France, mais encore de manière prudente : Services de renseignement par e-mail ; Bureau de référence virtuel (Ressources de référence sur l'OPAC, FAQ, Echantillons de sites web avec hyper lien correspondant, Ressources d'information en plein-texte, Consultation en ligne synchrone ou a-synchrone de bibliothécaires) ; Services numériques de références en temps réel et services de références en ligne (Chat, Communication en temps réel, Centres d'appels téléphoniques ou web, Systèmes d'assistance aux clients avec webcam) ; Les portails personnalisés et personnalisables (mylibrary) ; Application en ligne pour les unités de formation à distance et, pour finir, des projets complexes, comme ELITE de l'Université de Leicester, qui combine plusieurs de ces services en une offre unique.

Les nouveaux services ne sont pas uniquement électroniques et seulement liés à l'information. Les bibliothèques de proximité développent d'autres types de services parmi lesquels on peut noter des ateliers d'écriture, des expositions, des animations dépassant les biens qu'elles diffusent, mais aussi de l'auto-formation, de l'aide à la rédaction de CV, etc.

Par ailleurs, elles essaient d'élargir leur public, particulièrement aux adolescents, liaison manquante dans la chaîne générationnelle et, par conséquent, rupture probable de la continuité de leur public dans le futur. Elles ont probablement à s'ouvrir aussi à des publics plus nouveaux encore, comme celui des PME et TPE. Celles-ci n'ont pas les ressources internes des grandes entreprises. Les TPE ont, particulièrement dans les activités de services, des besoins et des pratiques d'information et plus encore d'échange qui sont proches de ce que peuvent offrir les bibliothèques. Les premiers pas ont été

37 ou de base ; « information literacy » pour les anglo-saxons qui ont inventé la notion.

38 CUM, acronyme bienvenu car il s'agit de vivre ensemble.

franchis dans certaines médiathèques qui offrent des ressources, en ligne ou non, pour employeurs, employés et chercheurs d'emploi, tel le Kompass, par exemple.

Ces nouveaux services marquent une évolution des médiathèques orientées-collection vers des médiathèques orientées-services (Cavaleri, 2003). Cette évolution engendre des réorganisations, l'appel ou l'ouverture à de nouveaux usagers. Pour beaucoup de bibliothécaires il s'agit aussi de préserver les usagers actuels et particulièrement les moins favorisés. Garderont-ils leur place dans les médiathèques de demain ? Cette question est évidemment liée à celle de l'évolution vers le paiement des services, que ses protagonistes justifient par les nouveaux coûts et une individualisation de l'offre³⁹.

4.1.4. Quel territoire ?

Le territoire, défini comme une pratique sociale, comme un ensemble d'activités humaines dans un lieu donné, a toujours été une entité sinon floue, du moins mouvante. Dans une culture très normée par la statique de la loi et celle d'institutions à culture jacobine, même lorsqu'elles émanent de la déconcentration de l'Etat, le territoire est pensé en terme institutionnel et peu dynamique. Les politiques d'intelligence territoriale et même de territoire apprenant tentent d'échapper aux carcans institutionnels, de faire éclater les frontières, parce qu'elles s'appuient sur les lois des flux et non de positions. Cette situation nouvelle, qui ne remet pas en cause la proximité mais l'appelle même d'une certaine manière, est ressentie aussi dans les bibliothèques de proximité. Trois exemples viennent immédiatement à l'esprit. La numérisation du fonds d'une bibliothèque de proximité comme la bibliothèque de Lisieux va bénéficier avant tout aux lecteurs qui n'ont pas la possibilité de se rendre à la bibliothèque, par conséquent à des usagers extérieurs au territoire institutionnel. L'investissement dans la numérisation de son fonds est par conséquent difficile à expliquer à des élus qui ont des difficultés à admettre que les habitants de Lisieux ne seront bénéficiaires de cette politique que lorsque les autres territoires numériseront des documents non accessibles aujourd'hui aux habitants de Lisieux. La politique de diffusion de livres électroniques à Boulogne-Billancourt procède du même type de phénomènes. Le guichet du savoir de la bibliothèque municipale de Lyon dépense aussi en recherches pour des habitants d'autres territoires. Ceci explique d'ailleurs de ce type d'activité est souvent plus ou moins clandestin, sauf lorsque les élus considèrent cette politique comme un outil de communication, fondé généralement sinon sur l'innovation du moins sur l'image de modernité qui l'accompagne. Les exemples sont multiples, tel le service de veille en ligne de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Champagne-Ardenne. Elle profite aux entreprises qui ont compris la valeur d'un tel service, et ce quelque soit leur implantation géographique. Et pourtant ces services sont utiles et profitent d'abord aux acteurs du territoire par leur proximité et l'offre de services de proximité qui les accompagne.

Mais surtout les territoires s'emboîtent en fonction non seulement des frontières institutionnelles, qui ne sont d'ailleurs pas toutes juxtaposées, mais aussi en fonction des zones de vie des habitants, zones qui changent en fonction de leur activité. Les territoires sont ainsi à la fois stratifiés et à géométrie variable en fonction des activités (Corbineau, 2002-2). Leur identité doit alors être redéfinie en fonction de cette situation, sinon nouvelle, du moins amplifiée (Corbineau 2003).

5. Conclusion : Médiathèque (de proximité) numérique et médiathèque (numérique) de proximité.

³⁹ Ce ne sont pas les technologies qui créent cette situation, mais la capacité des protagonistes du service payant à utiliser des outils à l'image positive et moderne.

L'intelligence collective constitue, dans la société en réseau, la condition sine qua non du territoire intelligent. Les pratiques d'intelligence territoriales innervent le territoire qui a besoin de mettre en réseau tous ces acteurs compétents. Les médiathèques ont l'avantage d'une tradition de compétence en matière d'interface de l'information et de la connaissance mais aussi en matière de relation de confiance. Il s'agit bien d'« assigner à résidence le savoir du monde ... de faire de cette résidence un lieu d'accueil et de rencontres ... » (Melot, 2004) Elles pourraient participer beaucoup plus qu'elles ne font aujourd'hui à l'intelligence du territoire si les responsables des politiques d'intelligence territoriale prenaient conscience de cette potentialité et donnaient les moyens de la révéler dans toute son efficacité. L'accès public à la connaissance participe alors de l'intelligence territoriale et irradie le territoire de nouvelles valeurs culturelles et économiques, dans une perspective d'efficacité démocratique, sociale et économique.

6. Bibliographie

- Augé M., *Pour quoi vivons-nous ?*, Paris, Fayard, 2003
- Authier M., Pradalier-Roy F., Serres M., *Pays de Connaissances*, Editions du Rocher, 1998.
- Barcheath E., Corbineau B., *The Discourse on eDemocracy : Where Are We Heading?*, in *Building the Knowledge Economy. Issues, Applications, ; Case Studies*, IOS Press, Oxford, octobre 2003
- BDP77, BIB77, *Nouvelles technologies, nouvelles pratiques dans les bibliothèques de Seine-et-Marne*, enquêtes 2004 2005
- Beck U., Redéfinir le pouvoir à l'âge de la mondialisation : huit thèses. *Le Débat*, 125, mai-août 2003, p75-84
- Bertacchini Y., Quoniam L., *Information, Réseaux et Projet territorial*, 3e Journées de la Proximité *Nouvelles croissances et territoire*, Carré des Sciences, Paris, décembre 2001. 20 décembre 2001 <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000441.html>
- Bressand A., Distler C. - *La Planète relationnelle*. Flammarion, 1995.
- Camus A., *La bibliothèque, l'internaute et le documentaliste : accord ou désaccord ? Rencontre multimédia « nouveaux usages, nouveaux usagers : l'information musicale sur internet*, Cité de la musique, journée d'étude du 10 Décembre 2001
- Cavaleri P., *Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne*, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 48 (4), février 2003
- Chevillotte S., *Bibliothèques et Information Literacy. Un état de l'art*, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 50 (2), février 2005
- Corbineau B. (2002-1), « Voyage d'un néophyte au pays des médiathèques territoriales de la société de la connaissance », in *Le Net Territorial*, Ed. Weka, 2002. Cf. <http://www.corbineau.net>
- Corbineau B. (2002-2), *Société locale en réseau, frontières flexibles et portails territoriaux maillés*, *Le Net territorial*, (éditorial de la lettre), Editions Weka, juin 2002
- Corbineau B., *Identité, territoires, innovation, Intervention aux premières rencontres La ciudad digital del futuro* du 12 mai 2003, organisées par le Réseau européen des Villes Numériques et l'Ayuntamiento de Logroño
- Corbineau B., (IFIS-ISIS, Université de Marne la Vallée), Loiseau G., (CNRS-Université Toulouse 2) et Wojcik S., (Université Toulouse 1), *L'invariance de la démocratie électronique municipale*, en collaboration avec Jaureguiberry F. et Proulx S. – *Internet, nouvel espace citoyen ?* L'Harmattan (Logiques sociales), 2003
- Corbineau B., *L'accès au savoir*, *Le Net Territorial*, Ed. Weka, chapitre 9, juin 2005
- David B., *Le manège enchanté des bibliothécaires- – Mais à quoi servent vraiment les bibliothèques municipales* *Bulletin des Bibliothèques de France*, 49 (6), juin 2004.

Durrance J. C, Pettigrew K. E., Toward context-centered methods for evaluating public library network community information initiatives, *First Monday*, Volume 6 number 4, avril 2001

Gautier-Gentes Jean-Luc, Délices et supplices – Mais à quoi servent vraiment les bibliothèques municipales ?, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 50 (2), février 2005

Gazo Dominique, Savard Réjean, La recherche sur les bibliothèques publiques vue à travers les thèses du monde anglo-saxon, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 50 (2), février 2005

Le travail de référence virtuel (débat contradictoire), *Bulletin des bibliothèques de France*, 48 (4), février 2003

Lévy P., *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*. La Découverte, 1994

Manifeste de l'ILFA/UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994, <
file:///D:/bibliotheques/manifeste_bib_unesco.htm >

Mattelart A., *Histoire de la société de l'information*, La Découverte. 2001

Melot, M., *La sagesse du bibliothécaire*, Paris : L'Œil neuf, 2004.

RADKOWSKI Georges-Hubert de, *Nous les nomades*, 1963, reproduit dans Action et recherches sociales, juin 1989, Terminal, n°2,

Services en ligne, dossier du *Bulletin des Bibliothèques de France*, 48 (4), février 2003

REIT (Réseau européen d'intelligence territoriale), <http://mti.univ-fcomte.fr/reit>

Rifkin, J. *L'âge de l'accès. Du capitalisme à hypercapitalisme*. Ed. La Découverte, 2000.

Veltz P., *Mondialisation, villes et territoires. L'économie d'archipel*, Paris, PUF, 1996

Zick L., The work of information mediators : a comparison of librarians and intelligent software agents, *First Monday*, 5/5, May 2005 <
www.firstmonday.org >