

Bibliothèque HES et bibliothèque d'objets : récits croisés

Elise POINT

elise.point@ville-ge.ch

<https://orcid.org/0000-0002-3004-6793>

Bibliothécaire responsable, bibliothèques municipales de Genève

Résumé

En 2018, l'ABF lance son congrès avec cette question « A quoi servent les bibliothèques ? ». Question simple mais qui révèle les inquiétudes d'une profession mise à mal par une concurrence accrue de services similaires et plus performants du point de vue du public. En 2019, l'IFLA intitule son congrès « Libraries : dialogue for change » qui confirme l'importance d'un repositionnement des bibliothèques et surtout de la nécessité d'un « dialogue ». Les associations et fédérations de bibliothécaires répondent en se positionnant plus clairement sur les grands enjeux sociétaux comme l'environnement ou les questions de genre. Le titre du congrès 2023 de Bibliosuisse reflète cet engagement : « Ouverture et responsabilité – défis actuels ». Pourtant sur le terrain, les bibliothèques ne sont pas toujours vues comme de réelles actrices du changement. Les autorités leur préfèrent d'autres services ou d'autres compétences pour répondre aux grands enjeux à venir.

Cet article ne vise pas à redéfinir ce que devrait être ou devrait faire une bibliothèque dans le contexte actuel. Il cherche à ouvrir un « dialogue » entre les bibliothèques et des services vus comme connexes ou concurrents. L'idée est d'identifier les points de convergence et de divergence. Qu'est-ce que la bibliothèque peut apprendre d'eux et qu'est-ce qu'elle peut leur apporter ?

Pour répondre à ces questions, le terrain est le meilleur endroit. Il est déjà porteur des nouvelles tendances, de nouveaux usages, tous ces signaux faibles qui doivent être acceptés et intégrés aux réflexions. La proposition est une discussion concrète entre un-e bibliothécaire et un-e professionnel-le connexe. L'objectif est de comprendre leur quotidien pour mieux appréhender leurs difficultés, leurs convictions et les opportunités qu'ils choisissent de saisir.

Mots-clés

Bibliothèque d'objets, Innovation sociale, Économie circulaire, Changement comportemental, Collaboration professionnelle



Cet article est disponible sous licence [Creative Commons Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

1. Récits croisés de Tiffany Gerber, responsable de l'Infothèque de la Haute école de travail social (HETS) et Robert Stitelmann, responsable de la Manivelle, bibliothèque d'objets

Pour ce premier article, la « bibliothèque » se confronte à une « bibliothèque d'objets ». Un même nom pour deux structures qui ne s'inscrivent pas au premier abord dans le même champ de services. Si certaines bibliothèques font déjà du prêt d'objets (toutes si on admet que le livre est avant tout un objet), l'idée de prêter des perceuses ou des appareils à raclette ne fait pas l'unanimité chez les bibliothécaires. Là est le cœur des enjeux, car ce sont les professionnel-les qui dans les structures ont le pouvoir de faire bouger les lignes. Cette volonté de changer est pourtant visible dans les dénominations choisies. Pour être précis, cet article se situe entre une « Infothèque » et une « bibliothèque d'objet ». Un croisement sémantique loin d'être anodin dans le quotidien de Robert et Tiffany, les deux professionnel-les en charge de ces structures.

La discussion s'est déroulée comme un échange à trois voix. Les voix de Robert et Tiffany sont au premier plan, parfois entre guillemets pour respecter au plus près leur parole. Il ne s'agit pas de la retranscrire mot pour mot, mais d'en faire ressortir les points essentiels. Mon travail se situe dans un savant mélange d'écoute et de recontextualisation pour évoquer en filigrane la réalité des bibliothèques. L'échange a perduré à travers des relectures, des compléments et des ajustements. L'article suivant se concentre autour de quatre thématiques :

- Parcours professionnel et rôle actuel
- Relation avec le public
- Statut et image : opportunités et freins
- Evolution et partage de compétences

1.1. Parcours professionnels et rôle actuels

Quand on demande à Robert ce qui l'a conduit jusqu'à la Manivelle, il n'évoque pas un parcours linéaire mais plutôt un ensemble de « petites briques » qui l'ont fait converger vers ce projet. Tout d'abord, il y a un intérêt marqué pour la question écologique avec un bachelor en gestion de la nature de l'Haute école du paysage, d'ingénierie et d'architecture (HEPIA). Robert développe une sensibilité aux questions sociales avec un engagement très jeune dans le milieu associatif notamment des coopératives. S'ajoute une expérience concrète et active en menuiserie durant deux ans dans l'entreprise de son oncle. En parallèle, il est influencé par une dynamique familiale dans laquelle ses parents, oncles et grands-parents lui montre que l'on est libre de réaliser des projets même improbables. Et enfin, « une opportunité », selon ses dires. Concrètement, la menuiserie ferme, Robert est au chômage. Il décide de profiter de cette période pour se lancer dans un projet au croisement de tous ses cheminements. Il développe la Manivelle, une bibliothèque d'objets qui s'inscrit dans la logique des services de l'économie circulaire. Ce n'est pas juste un projet isolé, elle s'appuie sur un historique de projets similaires. Robert fait une multitude de rencontres et de nombreuses personnes l'accompagnent et l'aident à développer l'idée puis le projet concret. Cet écosystème est essentiel pour combler les compétences qui lui manquent, c'est un véritable projet collaboratif. Les débuts sont modestes avec très peu de moyens et de soutien financier des communes ou d'autres fondations, mais peu à peu le projet prend forme, les dons d'objets affluent et les utilisateur-trices sont de plus en plus nombreuses. La Manivelle, située à la MACO

(Manufacture collaborative), compte désormais huit ETP et quatre annexes vont voir le jour pour fêter cette cinquième année d'existence à Thônex, Lancy, Pâquis et Meyrin. Au sein de la Manivelle, le prêt d'objets est central mais ce n'est pas uniquement cela, il y a aussi de la réparation et la formation des stagiaires, partie intégrante du service. C'est un projet concret qui allie des enjeux économiques, écologiques et des ambitions sociétales. Il vise à repositionner la notion de bien commun et à « amener les gens à changer de comportement ». Faire de l'écologie mais d'un point de vue pratico-pratique pour répondre aux besoins du quotidien de la population. Le parcours de Robert est essentiel, il l'aide à construire un discours cohérent pour « vendre » la Manivelle. Il lui permet d'appréhender plein de notions transversales, de dérouler un narratif écologique. Toutes ses expériences alimentent son discours. Son expérience en coopérative de logement lui donne une légitimité sur les questions du « vivre ensemble ». Il a un « multiple regard ». Ces diverses expériences permettent d'appréhender les enjeux du projet avec ces diverses facettes, écologique, social, financier. C'est à partir des réflexions sur comment avoir un impact systémique sur des problématiques actuelles que le modèle actuel a pu être construit.

Le parcours de Tiffany peut sembler plus linéaire et pourtant s'inscrit aussi dans une déambulation jalonnée de pas de côté et d'ouverture aux opportunités. Elle commence le bacheloren information documentaire de la Haute école de gestion (HEG) sans savoir exactement vers quel domaine elle va s'orienter. Après l'obtention de son diplôme, elle devient assistante d'enseignement en recherche d'information pour Ariane Rezzonico. Elle donne des cours et comprend l'importance du lien et de la transmission. L'enseignement est loin de ses premières intentions professionnelles, mais c'est une opportunité qui lui permet de développer de nouvelles compétences et elle y prend goût. Peut-être même plus que de travailler en bibliothèque, la formation est une composante qu'elle recherche principalement pour la suite de son parcours professionnel. Cet objectif est atteint avec l'obtention de son premier poste en bibliothèque axé sur la formation des usager-ères. Après presque cinq années, Tiffany devient responsable de l'Infothèque de la HETS. C'est un poste ambitieux qui représente un défi professionnel. Elle voit en ce poste une opportunité pour elle de déployer librement une vision qu'elle a construite autour de ce service. L'Infothèque est un service transversal de la HETS où se croisent tous les profils de l'école (étudiant-es, chercheur-ses, enseignant-es) et des personnes externes. L'enjeu premier est de rendre accessible une information de qualité autour des thématiques sociales. Il s'agit aussi d'accompagner la maîtrise de cette information pour l'ensemble du public qui s'intéresse aux questions sociales. Tiffany est responsable d'un service mais surtout d'un lieu qui accueille le public. Son parcours et particulièrement ses années d'assistantat, lui ont appris à être continuellement à l'écoute des autres pour répondre à leurs besoins. Il faut aussi « être créative », s'adapter, « se positionner comme facilitatrice tout en gardant du sens ».

Au-delà de la notion d'intérêt public inhérente aux deux structures, il s'agit pour eux deux de répondre aux besoins des gens. Iels présentent leur structure comme des centres de ressources qu'il s'agisse d'objets tangibles ou intangibles comme des savoir-faire. L'objectif est « d'offrir la possibilité de modifier son comportement et de se construire » par les changements d'usage ou par la formation.

Au final, la différence entre leur métier est surtout due à une segmentation liée aux ressources à disposition, précise Robert. C'est contextuel et lié à la taille du chapeau. Certains lieux,

comme la Filanda à Mendrisio¹, regroupent l'ensemble des ressources (prêts de livres et autres objets, offre de formation...). Les professionnel·les activent leur savoir-faire et adaptent leur compétence en fonction des missions de la structure dans laquelle iels évoluent.

1.2. Relation avec le public

Les deux structures sont des lieux publics, dans le premier sens du terme, elles sont accessibles à tout le monde. Aucune restriction réglementaire n'empêche un quidam de profiter des services. Les éventuelles limitations sont liées à leur nature propre et à leur contexte institutionnel et géographique. L'Infothèque de la HETS est « ouverte à toute personne intéressée » aux questions sociales. La Manivelle est ouverte à toute personne qui le souhaite. Dans les faits, l'Infothèque de la HETS est principalement pensée pour le public de l'école, qui finance l'intégralité de la structure. La Manivelle reçoit des financements de certaines communes qui logiquement visent à rendre accessible le service prioritairement pour leurs habitant·es. Pour Robert, elle n'a cependant aucune limitation liée à l'origine de ses membres. L'enjeu principal est de répondre aux besoins du public, c'est ce qui sera l'élément déclencheur de son adhésion ou non. Prosaïquement, les deux structures sont des services de mise à disposition d'objets et de livres. Idéalement, elles visent à « permettre aux gens de devenir citoyen·ne ». La Manivelle est un service pratique de prêts d'objets qui contribue à un gain économique et à la réduction des dépenses en énergie. Elle a un rôle de sensibilisation aux questions environnementales. C'est un lieu de cohésion sociale. En utilisant le concept de bien collectif, elle crée du lien entre ses membres qui participent à un projet commun. L'Infothèque de la HETS est initialement là pour rendre accessible un fonds documentaire papier et numérique. Tiffany complète, elle est surtout un « lieu ». Cette vision est confirmée par Robert qui a toujours vu les bibliothèques comme des lieux de travail. Les plans d'études changent avec de plus en plus de travaux de groupes, ce qui amplifie le besoin d'espace. Ce besoin d'espaces de travail est réel et nécessite des réaménagements. « C'est une opportunité d'accueillir plus de monde et de voir de nouveaux usages et de la diversité ». On vient d'abord à l'Infothèque de la HETS pour travailler et se former. Elle offre un service de conseil et propose de la formation pour les usager·ères. Elle aide les chercheur·ses à la mise en place d'une veille documentaire, répond à leurs questions sur l'Open Science, etc... L'Infothèque accompagne les étudiant·es sur la méthodologie de recherche d'information. D'un côté, il y a de nouveaux comportements informationnels et de l'autre les ressources mises à disposition changent. C'est une évolution constante. La formation professionnelle est intrinsèquement présente étant donné son rattachement au cursus académique HES. L'Infothèque emploie des stagiaires pré-hes et des apprenti·es et participe à la relève des métiers en sciences de l'information. Robert constate que la Manivelle n'est actuellement pas en capacité de fournir une aide ou une formation à l'utilisation des objets et des outils par manque de ressources financières pour payer le temps de travail dédié à cette transmission. Elle se contente des explications sécuritaires minimum et redirige le public vers d'autres structures en cas de besoin d'explications plus longues et précises. Pour Tiffany, c'est un peu le contraire. L'aide au développement de compétences devient essentiel. La Manivelle se positionne comme lieu de formation en intégrant dans ses équipes des stagiaires et autres postes d'aide pour le retour à l'emploi. Elle ne communique pas en termes d'insertion professionnelle, trop stigmatisant, mais plus largement en termes de « formation ». La formation est à visée individuelle (dans le

¹ <https://lafilanda.ch/english>

sens évolution des usages) mais également à visée collective. Elle cherche à avoir un impact réel afin de « changer la société ». Le but comme le précise Robert est de toucher un maximum de personnes, sans discrimination et de fournir un service utile. Il a la « conviction profonde de faire un métier qui a le pouvoir de changer les choses ». Le besoin de formation est fortement corrélé aux évolutions des comportements. Le repérage de nouveaux usages et des services qui en découlent est contextuel. L'Infothèque apporte une aide pour les études au quotidien sans se limiter à certains services traditionnels. Par exemple, l'équipe a mis en place un prêt de lecteurs DVD afin de pallier le manque d'équipement des étudiant-es. Les étudiant-es de la HETS sont assez jeunes et peu équipés avec ce type de matériel. Le public de la Manivelle a majoritairement entre 25 et 40 ans, c'est un public assez similaire. Tiffany note que les services proposés par la Manivelle peuvent intéresser tous les étudiant-es, si on prend en compte leur contexte économique. Robert a l'impression que ces questions de changement d'usage sont beaucoup plus présentes dans le quotidien de Tiffany. Effectivement, les évolutions technologiques constantes demandent à la bibliothèque de la HETS de tenir une veille informationnelle et technologique. Pour la Manivelle, il n'y a aucune volonté de suivre les évolutions technologiques, au contraire. Elle est « spécialisée sur le non-spécialisé ». C'est une « culture du quotidien » qui valorise les pratiques de tous les jours et des objets d'un commun usage. Tiffany se doit de rester à jour de toutes les évolutions des besoins au niveau informationnel. Elle réalise rarement de larges enquêtes auprès du public. Elle préfère l'écoute et l'observation. Tout est bon pour « provoquer les échanges formels et informels » que ce soit au sein de l'Infothèque, dans le cadre des ateliers données par l'équipe, lors d'échanges avec des enseignant-es, chercheur-euses, étudiant-es... Le public se réunit aussi à l'Infothèque pour des événements officiels comme les vernissages des éditions IES, la maison d'édition de l'école, mais aussi pour des rencontres festives, comme récemment un apéritif de départ d'un membre de l'école Il y a aussi les temps « d'entre-deux », ces moments où les étudiant-es viennent dans l'espace en attendant leur prochain cours, ces instants sont précieux car propices à des interactions informelles. La Manivelle et l'Infothèque sont des lieux de rencontres et d'échanges libres entre le public et/ou avec les professionnel-les. Elles permettent aux gens d'apprendre de nouvelles choses qu'elles soient pratiques ou théoriques. Robert et Tiffany se rejoignent sur l'idée d'offrir un lieu, des services qui « donnent aux citoyen-nes les moyens de se construire, de s'épanouir et de réaliser des projets ».

1.3. Statut et identité : opportunités et freins

La Manivelle est une coopérative. Elle n'est pas dans une logique institutionnelle mais entrepreneuriale. Ce qui lui confère de l'agilité et de la liberté. Le revers est qu'elle manque de ressources, d'espaces et de temps de travail. Elle n'a pas la notoriété des bibliothèques institutionnelles. Elle doit faire connaître le concept et y faire adhérer. Généralement, l'adhésion « sur le principe » ou « dans la théorie » est assez rapide mais le passage à l'action est très compliqué. Les personnes doivent passer différents stades pour changer réellement leurs comportements. Il n'y a pas besoin de convaincre sur le concept de la bibliothèque d'objet, « les gens déroulent eux même les arguments car ils voient d'eux même les avantages pratique, économique et écologique que le service fourni, par contre le changement de comportement est très difficile ». Il a encore des ami-es proches qui n'ont pas encore le réflex alors qu'ils ont un abonnement illimité. Il ironise sur le fait qu'un employé nouvellement arrivé n'a pas pensé que la Manivelle pouvait lui fournir une moustiquaire pour le camping. L'Infothèque de la HETS est très identifiée mais pas toujours pour des « meilleures raisons ».

Elle souffre de l'image classique des bibliothèques très liées aux livres, au calme, au travail intellectuel ou scolaire. Cela limite les usages car il faut avoir besoin d'un livre pour penser à aller la première fois à la bibliothèque. Elle met donc en place de nouvelles manières de diffuser l'information, en dehors du prêt de livres. Par exemple, une projection de film est bientôt programmée avec un cycle de conférences. La bibliothèque propose aussi une revue de presse hebdomadaire sur les sujets liés au social. Toutes ces actions participent à créer du lien avec le public, à faire changer l'idée première qu'il a de la bibliothèque et la rendre utile de différentes façons. Robert acquiesce que le livre seul n'est pas très attractif et reconnaît que la revue de presse sur des sujet d'actualité dans son domaine de travail, entre autres, pourrait lui être très utile. Pour Tiffany, l'image des bibliothèques peut parfois rester très figée aux années 90. C'est une des raisons qui a motivé son changement de nom vers « Infothèque ». Au bilan, certaines personnes pensent que l'Infothèque est un centre d'information sur l'école, ce qui n'est pas vraiment le cas. La dénomination « bibliothèque » est plus claire pour le public même si elle draine encore des images surannées. Elle garde encore la marque d'une culture élitiste et le changement de perspective prend beaucoup de temps. A l'instar des bibliothèques d'objet, les changements d'habitude et de comportements sont compliqués à faire évoluer, ou plus exactement il y a un « problème de synchronicité » avec les services actuels. Accueillir de nouvelles personnes qui passent le cap de sortir de leur modèle de pensée et de fonctionnement est la clé pour faire bouger les choses mais c'est un processus très lent. Pour cela, Robert s'intéresse au « nudge » et à toutes les techniques qui permettent d'influer sur les comportements des personnes par des petits éléments ou stimuli. Il faut savoir « comment faire passer le savoir autrement ». « La Manivelle propose un service unique et complètement nouveau, ce n'est pas juste comme un nouveau restaurant dans lequel les gens savent qu'on y va pour manger, il faut faire connaître, expliquer le concept, faire venir pour essayer une première fois... et cela prend beaucoup d'énergie et de temps ». Un travail de Master sur « Comprendre et promouvoir le comportement d'adhésion aux bibliothèques d'objets en Suisse » a été réalisé par Lisa Issati Abiven, étudiante en psychologie pour la Manivelle. Elle mentionne les sept stades du « Precaution Adoption Process Model »². Le processus passe par la prise de conscience, la décision d'agir (ou non) et finalement se termine réellement avec « la maintenance du comportement ». Tiffany travaille aussi dans ce sens. Elle assouplit les règles comme bientôt le droit de manger une collation ou de parler. En changeant ces « mini-trucs » ou éléments basiques, elle crée un climat de confiance entre l'équipe de l'Infothèque et le public. Même si elle est dans une structure institutionnelle, elle a une certaine marge de manœuvre.

Des projets plus conséquents s'imposent pour sortir de son pré carré. Récemment, la Manivelle s'est lancé le défi un peu fou de proposer un service de livraison entre les lieux. L'aspect logistique est compliqué mais nécessaire pour mettre à disposition un maximum de ressources au plus proche de la population. Comme jusque-là il n'y avait qu'un lieu sur le canton les personnes habitant loin ne venait pas, c'est bien pour cela qu'il y a des bibliothèques dans chaque commune. La livraison en point relais permet de rapprocher le service. La bibliothèque de la HETS a aussi dû récemment s'adapter à un changement majeur avec l'intégration dans le réseau national de SLSP. Il regroupe plus de 500 bibliothèques. Elle bénéficie désormais d'un réseau de prêt-inter-bibliothèques. La logistique est gérée par une

² Weinstein, N. D., Sandman, P. M., & Blalock, S. J. (2020). The precaution adoption process model. *The Wiley encyclopedia of health psychology*, 495-506.

entreprise externe centralisée à Zurich. Cela conduit parfois à des incohérences de cheminement entre les structures. Robert s'étonne de ce fonctionnement, si les moyens technologiques sont disponibles, cela semblerait possible à simplifier et pourtant ce n'est pas le cas, constate Tiffany. Sa marge de manœuvre est faible sur cet aspect à cause de l'échelle du réseau. Dans le cadre de ce type de projet, la différence entre les deux structures est liée à leur statut institutionnel pour l'une et entrepreneurial pour l'autre.

1.4. Evolution et partage de compétences

Dans leur fonction respective, Tiffany et Robert sont amenés à repenser les cahiers des charges de leur équipe et, si besoin à recruter des profils nouveaux ou complémentaires. La Manivelle est une entreprise qui demande des compétences dans plusieurs domaines comme l'administration, les ressources humaines, la communication mais aussi la négociation de contrat, la logistique, la réparation et la formation, notamment pour les gérant-es d'antenne. Récemment, la Manivelle a intégré dans son équipe un spécialiste de l'information. Cependant, les compétences en gestion de l'information en ce qui concerne la structuration de la base de données ne sont pas essentielles. La Manivelle peut se contenter d'un fonctionnement basique malgré une collection conséquente de 4000 objets. D'un point de vue bibliothécaire, un catalogage plus développé semblerait incontournable. En réalité, pour Robert, il n'est pas nécessaire. Si des données sur les objets sont manquantes sur le catalogue, elles sont facilement trouvables en ligne grâce aux références des objets. Il a davantage besoin de compétences en vente, en commerce de détail, en utilisation ou réparation des outils. Il faut également des personnes compétentes dans l'encadrement des stagiaires pour la partie formation de la Manivelle. Pour Tiffany, en plus des compétences en gestion de l'information, ce sont les compétences sociales qui sont indispensables. Il faut être capable de créer du lien avec le public pour sonder leur besoin. L'évolution des compétences technologiques demande d'être adaptable. Celles-ci se développent aussi car pour répondre aux besoins, il faut être capable de répondre à des questions sur certaines ressources ou certains logiciels, ou sur des problèmes d'impression... se transformer parfois en réparatrice. D'autres compétences comme celles liées à l'aménagement des espaces deviennent utiles. Pour faire évoluer son service, elle cherche également avec grand intérêt les compétences liées à la créativité qui sont parfois plus importantes que les compétences techniques. Pour les tâches administratives, comptables, et celles liées aux ressources humaines... l'Infothèque s'appuie sur les compétences présentes dans les autres services de la HETS. Les compétences d'accueil seraient utiles mais clairement pas encore assez développées chez les profils de bibliothécaire. Dans les deux cas, la capacité à faire évoluer ses compétences et à en développer de nouvelles est primordiale pour le bon fonctionnement des structures. Aucune des deux structures n'a les ressources pour avoir un professionnel-le spécialisé-e dans chacun des domaines. La question des compétences est transversale, elle permet d'interroger la possibilité pour les bibliothécaires de travailler dans des bibliothèques d'objet et inversement leur intérêt à accueillir des profils habitués au milieu des coopératives comme la Manivelle. Si sur certains aspects, il y a encore des décalages, des complémentarités se profilent. Tiffany voit la Manivelle comme une inspiration pour toucher plus de monde de manière différente. L'intérêt des travailleur-ses sociaux-ciales pour ce type de service est évident. Elle constate que les compétences en veille et en formation sont des éléments qui pourraient s'échanger. La question de la gestion de la base de données (et de son catalogue) reste ouverte. Dans le cadre du développement de réseaux, la question de

l'interopérabilité est un enjeu technique majeur. Pour Robert, les bibliothèques ont un fort intérêt car elles ont beaucoup d'espace sur le territoire. Elles profitent de la proximité avec un grand bassin de population. L'important reste la capacité à se mettre en réseau et à travailler avec des structures qui sont « capables d'absorber le changement ».

1.5. Conclusion

Les bibliothèques sont-elles capables d'absorber le changement nécessaire à des collaborations avec des structures en plein essor ? Oui, certainement, elles l'ont souvent fait. La problématique n'est pas le changement mais sa vélocité. L'adaptabilité perpétuelle est compliquée dans des services comme les bibliothèques qui sont juste des maillons d'institutions beaucoup plus importantes. Dans ce dialogue, la différence majeure entre la Manivelle et l'Infothèque de la HETS est dans cette liberté d'action. Les valeurs, leurs missions, leurs objectifs sont similaires. Le statut entrepreneurial de la Manivelle lui assure une flexibilité que n'ont pas les bibliothèques. Cela a aussi un coût élevé qui touche directement la question de sa pérennité. Ce risque est porté par Robert et son équipe. Au regard de cela, la stabilité statutaire de l'Infothèque est un réel atout. En revanche, elle s'accompagne parfois d'une forme d'inertie institutionnelle inhérente au service public. La capacité d'adaptation de l'Infothèque repose sur les épaules de Tiffany et son équipe. On revient aux rôles indispensables des professionnel·les sur le terrain. Robert et Tiffany partagent la même volonté de transformer la société. Ils évoluent dans des systèmes foncièrement différents qui s'observent sans savoir encore comment s'approcher. C'est à elle et lui d'imaginer ces nouveaux maillages. Du « nudge », de la « créativité » pour reprendre leurs mots, tous ces micro-changements, parfois invisibles, qui contribuent à générer de nouvelles synergies, à multiplier les opportunités. La Manivelle et l'Infothèque partagent le même territoire avec de nombreuses autres bibliothèques et autant de nouvelles structures avec les mêmes objectifs. Cette dimension territoriale est une composante importante dans la réflexion de répondre aux besoins du public. Cela permet de penser la collaboration entre ces structures en termes de complémentarité et non pas de concurrence. Si des bibliothèques de lecture publique prêtent des objets, c'est que ce service n'est pas proposé sur leur territoire. Elles répondent alors à un besoin effectif du public. Le prêt d'objets comme tous les nouveaux services proposés par les bibliothèques ne sont pas juste des manières de montrer qu'elles sont innovantes. Ils s'inscrivent dans une réflexion globale qui ne porte pas sur le rôle théorique des bibliothèques dans un sens large mais plutôt sur leur positionnement dans un territoire. Dans ce cadre, le dialogue avec les structures connexes de par leur typologie de services, leur valeur ou leur proximité géographique fait sens.