

Retour d'expérience sur le Congrès ABF 2026 par Marion Lacôte, boursière Aquitaine

Du 17 au 19 juin dernier, j'ai eu la chance de pouvoir participer au congrès annuel de l'ABF étant lauréate d'une bourse attribuée par le groupe Aquitaine et conjointement prise en charge par l'association nationale. Ce congrès, consacré cette année au thème « Bibliothèques et hospitalité » s'est déroulé à Rennes où j'ai pu prendre part à de multiples événements et rencontres dont je vous propose ici un aperçu très subjectif, ponctué de quelques références bibliographiques ou ressources glanées au fil de ces trois jours et qui me semblent intéressantes à partager au regard de la thématique.

Les liens web sont indiqués en [bleu souligné](#).

Les (autres) références bibliographiques ou ressources sont indiquées en **gras bleu**.



Couvent des Jacobins à Rennes, lieu du Congrès ABF 2026

MERCREDI 17 JUIN 2026

Conférence – L'hospitalité, un art de l'autre entre ouverture et mise à l'épreuve

La sociologue Anne Gotman était présente en ouverture du congrès pour introduire la réflexion sur ce sujet. Elle est l'autrice d'un essai édité aux PUF en 2001, « **Le sens de l'hospitalité : essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre** ».

Lors d'un entretien mené par Raphaële Gilbert, cheffe du service Etudes et recherche de la Bpi, il s'est agi de creuser un paradoxe : celui de la mise à l'épreuve que représente l'altérité.

« L'autre c'est cette personne qui parfois nous dérange, qui parfois nous ébranle ».

Ainsi, l'hospitalité ne consiste pas seulement à accueillir mais aussi à accepter d'être transformé par la rencontre avec l'autre.



Prise de parole des officiels avant la conférence d'ouverture du congrès.

Penser l'hospitalité en bibliothèque : enseignements d'une expérience Erasmus+

Cet échange, organisé par les commissions Légothèque et Europe & International, consistait en un retour d'expérience des 10 participants au stage d'observation organisé par l'ABF à Barcelone en novembre 2025, dans le cadre du dispositif Erasmus+.

L'occasion à la fois de découvrir certaines particularités des bibliothèques barcelonaises et le fonctionnement de ce dispositif (qui s'adresse en priorité aux agents travaillant en zone rurale ou en quartier prioritaire politique de la ville, aux personnels de catégorie C, aux jeunes professionnels et aux agents en situation de handicap).

A noter : un [appel à candidature est en cours jusqu'au 6 juillet 2026](#) pour le prochain stage de 3 jours qui aura lieu dans une bibliothèque de Bruxelles, Liège ou Namur.

Atelier – Les olympiades de l'hospitalité

Pour cet atelier un peu fou et très drôle, conçu et animé par trois bibliothécaires, les participants étaient divisés en 4 groupes.

Chaque groupe devait représenter le cabinet « Tuck & Gertrude » de conseils, audits & stratégies, appelé pour intervenir dans deux bibliothèques sur la question de l'accueil.

La première bibliothèque, conçue sur plusieurs étages, étant très centrée sur les collections et luttant inlassablement pour ériger la Culture avec un grand Cu ^^^ au cœur de la cité.

La seconde bibliothèque, conçue telle une ruche aux multiples alcôves, étant quant à elle conçue pour favoriser la rencontre inter-tout, et ne se fixant aucune limite hormis celle de l'ennui.

Chaque groupe devait se livrer à « trois épreuves créatives d'intensité olympique » à l'issue desquelles il devait, en équipe, « livrer un livrable de conclusions conclusives ».

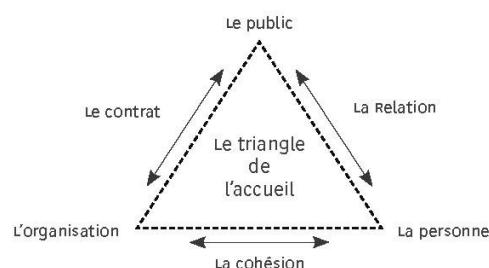
En d'autres termes, nous étions confrontés à trois problèmes à résoudre dont nous devions analyser les causes avant de construire des propositions de solutions à court, moyen et long terme.

Le premier cas de figure portait sur un conflit entre usagers au sujet d'un espace partagé.

Le second sur une situation de conflit avec la police municipale lié à un manque de clarté des horaires d'ouverture.

Le troisième consistait à réaliser un planning d'équipe à partir d'un nombre important de contraintes.

Cet atelier très ludique et très convivial, basé sur une mise en situation concrète, a été l'occasion d'aborder la réflexion d'une manière pratico-pratique, et d'évoquer certains apports théoriques, comme le « triangle de l'accueil », un schéma au départ proposé par le formateur Benoît Lizée, qui permet d'illustrer simplement les trois axes sur lesquels se fonde une dynamique collective d'accueil.



Premier axe : bibliothèque > < publics.

Le contrat (différent du règlement) qui relie la bibliothèque avec ses publics doit être clair et faire l'objet d'une communication adaptée à la typologie de ces publics.

Ex : un usager qui emprunte une salle doit savoir dans quel état il est tenu de la restituer.

Deuxième axe : bibliothèque > < bibliothécaires.

La cohésion : l'accueil est un bien commun à toute l'équipe et nécessite une cohérence d'équipe.

Il est indispensable de définir un cadre commun : à travers notamment le projet d'établissement, et l'élaboration d'un vadémécum de l'accueil qui permettra à l'équipe d'adopter un discours commun.

Ex : si un agent exige la carte de bibliothèque et l'autre non, cela va créer de la confusion.

Troisième axe : bibliothécaires > < publics.

La relation : si les deux premiers axes ne sont pas clairement définis, cela va impacter la relation entre les bibliothécaires et les publics qui en pâtira. Ce sera générateur de conflits.

Le « triangle de l'accueil » doit donc permettre d'éviter les conflits.

Il est notamment fait référence à ce schéma dans l'ouvrage "[Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe](#)" publié aux Presses de l'Enssib sous la direction d'Héloïse Courty en 2017, dans lequel les auteurs présentent de multiples actions pour investir positivement, en équipe, la mission d'accueil du public.

Cet ouvrage n'est plus édité mais une halte effectuée au stand de l'Enssib sur le salon professionnel m'a permis de découvrir une autre publication très récente : « [Accueillir en bibliothèque : 38 fiches pratiques](#) » d'Héloïse Courty également publié aux Presses de l'Enssib en avril 2026.

Vous pouvez retrouver ce titre dans le [Catalogue général des Presses de l'Enssib 2026](#) qui présente l'intégralité de leurs parutions depuis 2008 jusqu'à aujourd'hui.

Table discussion – Histoires d'ajustements : règlements, sanctions, pénalités

Modérée par Marylène Dombrot, responsable de la politique d'accueil et des bibliothèques à Rennes, cette table discussion s'appuyait sur les retours d'expérience de :

- Anne Morel, directrice adjointe des médiathèques de Plaine Commune en Seine-Saint-Denis
- Eleonora Le Bohec Lettieri, responsable des services aux publics à la médiathèque des Champs libres de Rennes
- Sophie Cornière, directrice de la médiathèque La Navette à Elbeuf-sur-Seine

Parmi les préceptes faisant consensus, on retiendra notamment le fait que :

_il n'existe pas de bonnes ni de mauvaises règles. Le rapport à la règle dépend du contexte.

Les règles doivent donc être établies en fonction de ce contexte.

_ une règle efficace c'est une règle partagée et portée collectivement.

Les règles adoptées doivent donc faire l'objet d'une adhésion de la part de toute l'équipe.

_ une règle trop rigide ne tient pas. Il y a la règle et l'esprit de la règle.

Il est important de se mettre d'accord en équipe sur le degré de souplesse qu'on s'autorise ou pas.

_ les règles sont évolutives : il s'agit, en permanence, de questionner les règles et de les adapter à la diversité des situations et des publics.

Pour des structures comme Plaine Commune qui ont affaire à des publics « non initiés », cette question de la règle répond par ailleurs à un double enjeu. Il s'agit à la fois de :

-ne pas faire fuir le public (à proscrire : le rappel à l'ordre rébarbatif dès la porte d'entrée !!)

-apprendre aux publics les codes d'usage d'un lieu culturel.

Afin d'harmoniser les pratiques, ils ont établi un **Guide pratique destiné aux équipes des médiathèques de Plaine Commune** : « **Accueillir dans les médiathèques de Plaine Commune** ».

Peut-être ce guide sera-t-il mis à disposition sur le site de l'ABF à l'issue du congrès ?

Sinon, j'ai pu retrouver sur le site de Biblio.gironde, sur une page ressources portant sur les publics adolescents, le Guide établi par Plaine Commune en 2013 spécifiquement pour ces publics.

[L'accueil des jeunes dans les médiathèques de Plaine Commune \(version 2013\)](#).

Même si le document est très ancien, il donne un bon aperçu de leur démarche.

La première partie du guide est en effet consacrée à des généralités sur les pratiques d'accueil pour ce public spécifique, qui peuvent permettre d'éviter le déclenchement d'un conflit ; la seconde partie consiste en un guide des procédures à suivre en cas d'incident ou de conflit.

A la question « que faire en cas de conflit ? », il a été évoqué la nécessité préalable de doter les équipes d'un outil leur permettant de qualifier les situations, afin notamment de distinguer ce qui relève d'une part des incivilités et d'autre part des agressions.

#2 – Y a-t-il des bonnes et des mauvaises règles ?

- Des règles partagées

Échelle de gradation des incidents

Le diagramme est divisé en deux sections : 'incivilités' (à gauche) et 'agressions' (à droite).
Incivilités : Non respect des règles et perturbation des espaces → Remise en cause délibérée des règles → Manque de respect / insolence → Agissements (Sous-entendus, Dérives, Provocations, Bédouilles).
Aggressions : Agression verbale (Injures, Outrages, Propos ou comportements à caractère sexiste ou sexuel / discrimination, Actes d'intimidation) → Menace (Menaces d'atteintes à l'intégrité physique ou menaces de mort, Harcèlement moral ou sexuel) → Agression physique ou sexuelle (Bousculade, coup de bureau, Cadres, Jeu d'objets).
Autres : Degré de violence (Objets interdits, Degré de violence (niveau...), Bout), Degré de violence (niveau...), Bout, Non respect des règles et perturbation des espaces, Remise en cause délibérée des règles, Manque de respect / insolence, Agissements, Agression verbale, Menace, Agression physique ou sexuelle, Degré de violence (niveau...), Bout, Degré de violence (niveau...), Bout, Non respect des règles et perturbation des espaces, Remise en cause délibérée des règles, Manque de respect / insolence, Agissements, Agression verbale, Menace, Agression physique ou sexuelle, Degré de violence (niveau...), Bout, Degré de violence (niveau...), Bout.

Un préalable : qualifier les situations :

Travail sur la terminologie dans le cadre du GT sur la prévention et la gestion du conflit :

- C'est quoi une incivilité ?
- C'est quoi une agression ?
- Identifier quand la situation n'est plus acceptable (= quand un comportement porte atteinte à un.e agent.e ou à un.e usager.e)

Histoires d'ajustements : sanctions, pénalités, exclusions - Congrès ABF 17-19 juin 2026, à Rennes

Slide de la table discussion : échelle de gradation des incidents.

A Plaine Commune, ils ont également conçu des « **fiches réflexes** » adaptées aux niveaux de tension. En cas de conflit, elles doivent permettre à l'agent d'intervenir sans s'isoler ni sur-réagir. Et elles indiquent aussi quoi faire après l'incident.

Sur la question de la sanction, il a été évoqué la nécessité, dans les situations complexes, de prendre le temps d'analyser la situation en équipe pour adapter la sanction en conséquence. Les mauvaises règles sont celles adaptées à la va-vite et qui ne répondront qu'à un cas particulier.

A titre d'exemple, Eleonora Le Bohec Lettieri est revenue sur une situation rencontrée aux Champs Libres, qui a donné lieu à de nombreux débats au sein de l'équipe : la présence régulière de livreurs à vélo qui avaient pris pour habitude de mobiliser un des espaces au moment de leur pause déjeuner, et qui se déchaussaient dans la médiathèque. Certains voyaient dans cette habitude de se déchausser un signe de respect et d'autres un signe d'irrespect. En réalité, une analyse plus approfondie de l'origine culturelle de ces livreurs a révélé qu'il s'agissait bien, dans leur culture, d'un signe de respect !!

Ont aussi été abordés les points de vigilance à avoir au niveau juridique, notamment le fait que :
_la loi n'autorise que l'exclusion temporaire d'un service public. Jamais définitive.
_en cas de récidive, les 2 incidents doivent être traités séparément. La durée de l'exclusion (définie dans la grille de sanctions) n'a pas à être multipliée par deux.
_il est impératif de respecter la procédure contradictoire et de l'indiquer dans le courrier d'exclusion.

Il a été soulevé le problème des non-inscrits qui rend plus difficile l'application de la sanction.

Dans les cas très particuliers d'addiction, de problèmes de santé mentale ou d'errance, le règlement ne peut bien entendu pas être la seule réponse. Tous ont souligné la nécessité de s'appuyer sur les partenaires et de partager les situations.

A Rennes, un rendez-vous a par exemple lieu une fois par mois avec une unité mobile psy pour échanger sur les prises de décision envisagées.

En conclusion : la bibliothèque est un baromètre des tensions à l'œuvre dans la société.
Pour conserver leur sens de l'accueil et leurs capacités d'adaptation sans s'épuiser, les bibliothèques ont dû peu à peu outiller leurs agents. C'est en bonne voie.
Elles doivent aussi développer la formation (cf table discussion du vendredi).

Face au délitement de certains services publics, les bibliothèques n'ont cependant pas pour mission de tout compenser. Elles doivent en revanche s'efforcer de ne pas laisser les gens sans réponse : les orienter vers les partenaires (CAF, etc..).

AG annuelle de l'ABF nationale

C'était la première fois que je participais à cet événement annuel. Cela a été l'occasion pour moi à la fois d'avoir un aperçu plus complet des activités menées par l'association, de ses évolutions passées et à venir, et d'être sensibilisée aux problématiques économiques qui sous-tendent son fonctionnement. Cette AG m'a aussi permis de découvrir les membres du bureau national..en chair et en os, et notamment sa présidente, fort dynamique et qui ne manque pas d'humour !
La soirée s'est achevée de façon très conviviale par un dîner avec les deux coprésidents du CA du groupe Aquitaine et des adhérents d'autres régions (notamment un trio de bibliothécaires fort sympathiques venant de Draguignan).

JEUDI 18 JUIN 2026

Conférence – Réparer l'hospitalité de la cité : espaces intérieurs et extérieurs publics

Comment les bibliothèques, loin de se cantonner à soigner l'accueil entre leurs murs, jouent-elles un rôle indispensable dans l'hospitalité de la cité ?

Oserais-je avouer que je n'ai pas pris de notes pendant cette conférence ? Je n'étais sans doute pas encore bien réveillée après le petit resto de la veille ;)

Et pourtant.... parmi les intervenants figurait le collectif Lalca dont j'ai beaucoup apprécié le dispositif original d'écoute proposé au sein du Salon professionnel : « la centrale des voix marginales », qui donne à entendre des témoignages d'usagers des bibliothèques en grande situation de précarité.



La centrale des voix marginales, dispositif d'écoute de Lalca au sein du salon professionnel

Association créée en 2008 et basée à Lyon, le Laboratoire d'architectes, lutteurs, chercheurs et artistes (Lalca) est, d'après leur site, un laboratoire de recherche théorique et expérimentale qui tente d'observer comment la ville se fabrique à l'encontre de ce(ux) qui l'effraie(nt).

C'est aussi un lieu de production d'expériences artistiques ; sonores, plastiques et urbaines, qui prennent vie dans les territoires où ils s'inscrivent et avec les personnes qui n'ont bien souvent pas voix au chapitre.

Depuis 2016, Lalca porte le projet [Hospitalité\(s\)](#).

Comme le dit Julie de Lalca, sur le site de l'association, "Aujourd'hui, avec la disparition d'autres services publics, les bibliothèques prennent en charge des questions sociales qu'elles ne devraient sans doute pas porter. Les bibliothécaires ont pris en compte cette évolution de leur métier."

Sur ce point, les témoignages recueillis pour « la centrale des voix marginales » sont éloquentes.

Lalca avait aussi pour mission de recueillir, pendant le congrès, la parole des bibliothécaires autour de cette notion d'hospitalité. Sans doute l'ABF nous donnera t'elle la possibilité dans quelques temps d'écouter cette mosaïque de témoignages ? A suivre.....

Table discussion – Bibliothèques : politiser le bien-être

Les initiatives autour du développement personnel sont de plus en plus nombreuses en bibliothèque. Cette table discussion visait à la fois à donner un aperçu de ces propositions et à s'interroger sur les questions éthiques que pose l'essor de ce type d'offre en bibliothèque.

Sonia Morand, cheffe de service de la médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine, est notamment intervenue pour présenter, non à titre d'exemple mais plutôt en guise de retour d'expérience, un dispositif de médiation « bien-être » conçu avant le covid à destination des 270 bibliothèques du réseau départemental d'Ille-et-Vilaine afin de mettre en avant certaines collections et de créer des médiations. Cet outil, composé de mobilier et de documents non empruntables par les usagers, remporte un vif succès auprès des bibliothécaires : en moyenne, il fait l'objet de 3 à 4 prêts par an d'une durée de plus de 2 mois. Vous en trouverez un aperçu dans cette [vidéo](#). Malheureusement, la médiathèque départementale ne dispose pas d'évaluation sur son usage.

Sur la question des possibilités pour les usagers des bibliothèques publiques en France de nos jours en terme de bien-être, il a été fait mention d'un [mémoire de master](#) publié en 2024 : « **Le bien-être en bibliothèque de lecture publique** » d'Adeline Ségalen (Master Sciences de l'information et des bibliothèques / Université d'Angers).

L'intervention de Thierry Jobard, libraire, auteur de l'essai « **Contre le développement personnel** » (éd. Rue de l'échiquier) paru en 2021 visait davantage à alerter sur la vigilance à avoir face à ce marché en pleine croissance.

Thierry Jobard a été contraint de s'intéresser à cette notion de développement personnel car dans sa librairie ce type d'ouvrages a été rattaché aux Sciences Humaines dont il a la charge.

Un rapprochement qui ouvre déjà en lui-même sur plusieurs questions de politique documentaire balayées lors de cette table discussion : comment définir le développement personnel car c'est une notion très large ? Peut-on mélanger dans les rayons des ouvrages validés par la communauté scientifique avec d'autres non validés scientifiquement ? Faut-il proposer certains ouvrages polémiques pour respecter le pluralisme ou s'en abstenir ? Si on les propose, peut-on envisager d'avertir le lecteur sur le caractère non scientifique ou carrément polémique de l'ouvrage proposé ? Comment faire des choix éclairés face à un développement quasi exponentiel de l'édition autour du développement personnel ?

Ont notamment été évoqués les risques de dérive sectaire, avec des auteurs comme Lise Bourbeau (« La guérison des 5 blessures »), une écrivaine canadienne plébiscitée par le public, et proposée dans certaines bibliothèques (dont la mienne !) alors qu'elle a fait l'objet d'un signalement de la part de la Miviludes, Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires !!

Même vigilance à avoir au sujet de la française Natacha Calestrémé (autrice du livre à succès « La clé de votre énergie » paru en 2020 chez Albin Michel, également proposé par ma bibliothèque !!) et qui aujourd'hui suit même des gens en tant que psychologue alors qu'elle ne dispose d'aucune certification dans le domaine !

Après recherche, j'ai vu qu'elle avait même été à l'origine d'une importante polémique en 2022 : ses propos sur l'endométriase avaient en effet poussé France 2 à déprogrammer l'émission "Ca commence aujourd'hui" consacrée à ce thème face à la colère d'associations et de scientifiques.

Sur ces questions de politique documentaire, il a été évoqué un petit document édité en mars 2025 par la Fédération des syndicats SUD Collectivités territoriales :

"Bibliothèques : ne donnons pas notre langue au chat : faire face aux pseudo-sciences et à l'obscurantisme : petit guide militant à l'intention des bibliothécaires vigilant-es". [Voir ici.](#)

Le bibliothécaire jouit d'une garantie de confiance.

Quand il fait intervenir une personne, il lui confère une légitimité.

La vigilance doit donc aussi rester de mise en matière d'action culturelle.

Autre question évoquée lors de cette table discussion : les bibliothèques ont-elles vocation à développer le bien-être ?

Pour Thierry Jobard, au-delà des dérives sectaires, la lecture d'ouvrages de développement personnel peut occasionner de la souffrance chez certains lecteurs qui ne parviennent pas à atteindre les objectifs fixés par l'auteur.

Par ailleurs, ces ouvrages se fondent sur l'idée que tout repose sur l'individu : ainsi, ils nient le déterminisme social et nourrissent le néolibéralisme, soutenant l'idée que ce qui fait changer une société c'est l'action individuelle et non pas collective.

Les bibliothèques ont-elles vraiment vocation à encourager ce discours ?

A vos stylos, vous avez deux heures....^^

Atelier – Bibliothèque Vivante

Une « bibliothèque vivante » est une bibliothèque où l'on peut emprunter un document, sur place pour une durée limitée. L'originalité ? Il s'agit de personnes et non de livres, représentant des groupes fréquemment soumis à des préjugés.

Lors du congrès, j'aurais souhaité emprunter la collection complète mais j'ai dû me limiter à un seul ouvrage...qui restera gravé dans ma mémoire pour longtemps je pense.

Mon « livre vivant » se nomme Frédéric, il a perdu la vue à l'âge de 37 ans, atteint d'une maladie si rare qu'elle ne porte pas encore de nom. Ils ne sont qu'une dizaine en France à en être touchés. Comme il a été voyant autrefois, Frédéric n'a pas perdu l'habitude de regarder les gens quand il s'adresse à eux. Notre rencontre a duré 30 minutes et s'est donc tenue en face à face, droit « dans les yeux ». Nous avons parlé de beaucoup de choses...et entre autres de sa passion pour l'équitation ! Car Frédéric monte à cheval et pratique le saut d'obstacle grâce à l'aide d'une personne qui le guide et avec laquelle il a mis en place une façon de communiquer bien particulière, un langage à eux. Frédéric participait pour la première fois à une Bibliothèque Vivante et en est reparti ravi.

Si vous ne pouvez pas voir son visage ici, vous pouvez entendre sa voix dans [un épisode](#) qu'il a enregistré pour le podcast du Département d'Ille-et-Vilaine, « [De vive voix](#) », qui donne la parole à celles et ceux qui ont bénéficié d'un élan de solidarité à un moment décisif de leur vie. Il y présente le **dispositif "Daisy dans les bibliothèques"**, une offre de lecture adaptée initiée par la médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine et proposée par près de 74 bibliothèques du département.

Grâce à la plateforme numérique de l'association Valentin Haüy, baptisée Eole, les personnes en situation de handicap accèdent gratuitement à près de 60 000 livres audio. Tous les genres littéraires sont proposés en format Daisy, ou Digital Accessible Information System, un format international de livre audio conçu pour faciliter la lecture par des personnes handicapées.

Sur le site de la médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine, tout en bas de [cette page](#), vous trouverez **une fiche qui détaille tout le processus pour organiser une bibliothèque vivante au sein d'une médiathèque**. Et parce que les bretons sont décidément très forts, cette fiche est aussi proposée au format accessible !

Au sein du congrès, le dispositif « bibliothèque vivante » était animé par les commissions AccessibilitéS et Légothèque de l'ABF. J'ai pu échanger avec deux de ses membres, ce qui m'a aussi permis de découvrir le fonctionnement et les activités de ces commissions.

En matière d'accessibilité, j'ai pu, sur le salon professionnel, échanger avec « [Les éditeurs atypiques](#) », **un collectif d'éditeurs indépendants spécialisés, créateurs de livres adaptés**.

Ils proposent également des formations et des conférences sur le handicap et les différents accès à la lecture pour tous, et mettent aussi à disposition sur leur site des « [Fiches Ressources](#) » qui expliquent les règles incontournables qui définissent les livres adaptés et peuvent guider dans les choix d'acquisition.

Pour l'heure, peu de propositions existent en documentaire, mon actuel secteur d'acquisition, ce qui est bien dommage.....

Lors de la conférence d'ouverture du congrès, un représentant du Ministère de la Culture était présent qui a notamment rappelé que les bibliothèques sont en retard dans la prise en compte des obligations réglementaires d'accessibilité numérique de leurs sites et portails (cf notamment le [Baromètre de l'accessibilité numérique en lecture publique](#) dont la dernière édition date de 2023) .

Ainsi le ministère a publié, fin 2025, un guide à l'attention des professionnels des bibliothèques et des CDI, « [Accessibilité en bibliothèques et en CDI](#) ».

Ce guide a été élaboré de manière collégiale avec des représentants des bibliothèques publiques de tous horizons. Il consacre un chapitre entier à la conduite de projets numériques accessibles, avec des recommandations pour la rédaction des cahiers des charges et la réception des livrables, ainsi qu'une partie sur la contribution accessible sur le web (documents web, bureautique ou de communication, description des images, etc.).

Ce travail collectif se poursuit aujourd'hui avec une réflexion sur les besoins en formation des « référents accessibilité » dans les différentes bibliothèques.

Table discussion – Bibliothèques à hauteur d'enfants

Dans un contexte où les tendances « No Kids » se multiplient, il s'agissait de s'interroger sur la façon dont les bibliothèques pensent l'accueil des enfants, des familles et des accompagnants.

Comment leur accorder une véritable place en matière d'aménagement des espaces, de programmation, et de médiation ?

Ont été principalement évoqués le récent réaménagement de l'espace enfant à la bibliothèque Mériadeck à Bordeaux, présenté par Carole Gasnier, responsable de la lecture publique, et l'exemple, particulièrement édifiant, de la création de la ludo-médiathèque L'Échappée à Herblay-sur-Seine, présenté par sa responsable, Laure Ploux. Cet équipement municipal inauguré en septembre 2023 a reçu le Prix de l'Espace intérieur 2024, lors de la 15e édition du Grand Prix des Bibliothèques organisé par Livres Hebdo. Une distinction qui est venue récompenser l'aménagement innovant de la galerie intérieure et son mobilier hors norme, inspiré des contes et du jeu. Le lieu est notamment fondé sur la coexistence d'espaces prenant tour à tour diverses formes (château en ruines, grotte, cabane..), chacun dédiés à une activité spécifique.

Suite à la publication de vidéos d'usagers plus que largement relayées sur [Tik Tok](#) (130 000 vues), l'ouverture de ce lieu a déclenché un raz de marée qui a nécessité une grande adaptation de la part de l'équipe et donné lieu à des réaménagements du mobilier afin de pouvoir faire face à cette large fréquentation : les espaces ont ainsi été repensés en fonction des pratiques.

A noter : le jardin extérieur est régulièrement investi par les familles pour des pique-nique ou des gouters d'anniversaire ! Un franc succès, donc.



Ludo-médiathèque L'Échappée à Herblay-sur-Seine (photos 1 à 3)



L'autrice illustratrice [Julia Chausson](#) était également présente notamment pour évoquer son travail de conception d'expositions ludiques et interactives réalisé pour les bibliothèques à destination des enfants (cabane de lecture, modules à manipuler..).

VENDREDI 19 JUIN 2026

Table discussion – Au-delà du sourire, former à l'accueil en bibliothèque

Modérée par Damien Grelier, directeur adjoint culture patrimoine, directeur de la médiathèque départementale de la Mayenne, cette table discussion s'appuyait sur les retours d'expérience de :

- Freddy Demba Ntelo, formateur chez Optima, une association spécialisée dans la médiation sociale qui chaque année forme des agents municipaux, notamment à Rennes
- Riwana Mer, directrice de la médiathèque Germaine-Tillion à Saint-Maur-des-Fossés
- Emma Wirton, responsable du pôle Accueil de la médiathèque de Valenciennes

Peut-on réellement former à l'accueil ? A quoi se former ?

Telle était la question centrale de cette table discussion, et il en est d'abord ressorti l'importance de former les agents à la réflexivité.

Prendre du recul et se poser des questions constitue un premier point de départ.

Amener l'agent à une meilleure connaissance de lui-même et des publics pour qu'il puisse mieux s'adapter aux situations rencontrées.

D'autant que, pour Freddy Demba Ntelo, l'hostilité vient souvent d'abord de soi.

Il est donc important de prendre conscience de ses émotions et, dans un premier temps, de les gérer avant de s'adresser à l'autre. Ne pas neutraliser l'émotion mais plutôt l'accueillir et la conscientiser.

Il s'agit aussi d'amener les agents à cultiver la solidarité au sein de l'équipe.

Sur ce point, les cadres se doivent d'être exemplaires : dans les moments de tension, il est indispensable qu'ils se mobilisent pour prêter main forte à l'équipe.

Pour Freddy Demba Ntelo, en tant que chef d'équipe, c'est bien de connaître les tempéraments des uns et des autres pour savoir qui faire intervenir dans quelle situation.

Il invite également à tenir compte de la « météo de l'humeur du jour » des agents.

D'autres pointent ici un risque : le principe de solidarité peut avoir tendance à figer les rôles.

Certains prennent l'habitude de laisser leurs collègues gérer à leur place car ils sont plus à même de le faire. Quant à l'humeur du jour, peut-elle véritablement être prise en compte dans l'élaboration des plannings parfois déjà complexes à établir sans devoir basculer dans le principe du « à la carte » ?

Tous s'accordent sur l'idée d'offrir à l'équipe un espace de parole pour qu'ils puissent exprimer leur façon de vivre le service public, avec par exemple la mise en place de cafés SP qui sont une occasion pour les agents de débriefer en commun et de dire là où ils sont le plus et le moins à l'aise.

Emma Wirton évoque aussi la création, au sein de sa structure, d'un carnet de bord du service public.

Il s'agit d'un tableau Excel à remplir par les agents qui, pour chaque créneau effectué en SP, doivent préciser, à l'aide d'un menu déroulant : l'affluence / les tâches / leur point de vue.

Grace à ces items, l'agent sait à quoi il doit être attentif.

La synthèse générale, qui offre une vue d'ensemble, permet une mise en perspective de l'activité et sert d'indicateur pour évaluer la façon dont les agents vivent le service public.

Elle permet aussi de réorganiser l'accueil si besoin.

Comment faire lorsqu'un conflit au sein de l'équipe rejaille sur l'accueil ?

On peut en tenir compte dans le planning mais l'exercice a ses limites car on ne peut pas opter systématiquement pour du « à la carte ». Et quand l'équipe est petite, les deux personnes sont de toutes façons obligées de travailler ensemble.

Il faut faire preuve de management : veiller à ne pas laisser la situation s'enkyster. Chercher à comprendre l'origine du problème et essayer de faire dialoguer les agents, mais en se préservant.

En tant que cadre, faire appel à des tiers pour s'aider à gérer les situations (médecine du travail..).

Conférence (spectacle) – La BPI et ses fantômes – retours sur le spectacle Un lieu public

En juin 2025, le spectacle "Un lieu public" mis en scène par Lena Paugam avec les étudiants de la promotion 2025 de l'ESAD a fait l'objet de plusieurs représentations publiques au Théâtre de la Cité Internationale à Paris. Lena Paugam revenait ici sur ce spectacle par le biais d'une forme hybride, sorte de conférence théâtralisée retraçant sa démarche et donnant à voir des extraits du spectacle d'origine.

J'ai trouvé son travail de création à la fois singulier et passionnant. Pour reprendre les mots de Benoit Roullin, sociologue ayant contribué à [l'enquête de terrain à l'origine du livre « Des Pauvres à la bibliothèque » de Camila Giorgetti et Serge Paugam dont est adapté ce spectacle](#), il a notamment pour intérêt de "renouveler par les moyens de l'art théâtral les formes traditionnelles de restitution de la recherche". Alors que le Centre Pompidou a fermé ses portes en septembre 2025 pour au moins 5 ans et que la BPI a déménagé dans un autre endroit, la metteuse en scène propose une étude sur ce qu'a représenté du point de vue des rapports sociaux ce lieu emblématique de Paris traversé par les publics les plus divers. Quels types de liens sociaux "produit" une bibliothèque publique ? Quel rôle joue cet espace culturel ? En quelle mesure l'idée du bien public qu'il symbolise peut être aujourd'hui mise en danger ? Comment la défendre ?

Cette conférence théâtralisée a fait pour moi écho au formidable [film documentaire réalisé en 2021 par Clément Abbey sur la BPI : "Bibliothèque Publique"](#).

Pour sûr, ce spectacle est un de mes coups de cœur du congrès !

Cérémonie de remise de la médaille de Chevalier de l'Ordre national du Mérite à Hélène Brochard

La remise officielle avait déjà eu lieu il y a plusieurs mois et il s'agissait donc ici d'une re-remise et surtout d'un hommage adressé par toute l'équipe de l'ABF à sa Présidente. Hommage placé sous le signe de l'humour grâce à la supervision facétieuse de Dominique Lahary, chef d'orchestre de cet événement, et de certains collègues qui ont mis en avant quelques-uns de ses super pouvoirs comme sa capacité à faire dérailler les trains ou incendier les aéroports partout où elle passe !

Un moment à la fois drôle mais aussi touchant lorsqu'Hélène Brochard a évoqué, dans son discours final, son engagement militant et certains de ses souvenirs marquants.

Cocktail de clôture

Ce fut l'occasion d'échanger mes dernières impressions avec une professionnelle...qui se reconnaîtra... De parler recrutement et entretien d'embauche en bibliothèque. Et de trinquer et déguster quelques petites gourmandises avant de repartir prendre le train.

Et oui, c'est aussi ça le sens de l'hospitalité ! 😊

En conclusion

Entre conférences, tables rondes, ateliers, et salon professionnel, ce congrès a été un moment privilégié pour nourrir ma réflexion, découvrir des initiatives inspirantes, compléter ma « boîte à outils », et échanger avec d'autres collègues. Sans oublier les nombreux moments de convivialité et les rencontres informelles, qui ont aussi fait toute la richesse de ce congrès.

Rendez-vous à Pau du 9 au 11 juin 2027 pour le prochain congrès !!