

L'hospitalité dans les bibliothèques : retour sur le 71^e Congrès de l'ABF

Rennes – 17 au 19 juin 2026

Cécile Durant

Conservatrice des bibliothèques stagiaire – DCB 35

LE concept d'hospitalité a gagné du terrain dans de nombreux secteurs professionnels à la suite de la pandémie de COVID-19. En témoigne le cycle « *Hospitality everywhere* » lancé en 2022 par le bureau de tendances Nelly Rodi. L'objectif était alors de rendre désirable la présence au bureau face aux nouvelles attentes des salariés et au phénomène de la « grande démission ». L'Association des bibliothécaires de France (ABF) s'est également saisie de cette notion. À l'heure où l'on observe une baisse généralisée des prêts et où des usages concurrents (vidéo à la demande, streaming, etc.) sont bien installés dans les pratiques culturelles, qu'en est-il dans les bibliothèques ? Comment se saisissent-elles de la notion d'hospitalité pour construire leur relation aux usagers ? Comment ce concept façonne-t-il les pratiques professionnelles afin de rendre la bibliothèque plus désirable ? Cet article, sans prétention d'exhaustivité, se fera l'écho de réflexions et d'expériences présentées au cours du Congrès de l'ABF qui s'est tenu à Rennes, en juin 2026.

Réaménagements : renouveler la relation aux usagers par l'espace

La proposition à des publics spécifiques, parfois fragiles, d'une offre documentaire ou de services adaptée (espace dys¹, démarche facile à lire, espaces Snoezelen²...) a souvent été mise en avant pour souligner les efforts d'hospitalité des bibliothèques. Ces actions s'intègrent à la vie quotidienne des bibliothèques ; les chantiers de rénovation ou d'extension sont, quant à eux, l'occasion de repenser plus profondément la relation aux usagers.

« Rêver la médiathèque » : retours d'expériences participatives

Si l'hospitalité consiste à faire en sorte que l'hôte se sente « comme chez lui »³, associer l'usager à la création des espaces de la médiathèque contribue à l'appropriation du lieu, de ses espaces, de ses services. La participation des habitants d'un territoire constitue donc un levier pour répondre aux attentes des publics.

Ophélie Hiron, responsable de la lecture publique, a présenté le projet d'extension de la médiathèque de Bazouges-la-Pérouse (Ille-et-Vilaine), ouverte en 2023. Celui-ci a été conçu directement avec les habitants, les écoles et les partenaires locaux. Les habitants ont pris part à des ateliers destinés à « rêver la médiathèque ». Règle du jeu : chaque participant devait venir accompagné d'un non-usager de la bibliothèque. Cette démarche ludique a permis d'inclure de nouveaux publics dès la phase de conception du lieu. La médiathèque étant située en zone de revitalisation rurale et d'éducation prioritaire, les discussions ont donc abouti à l'idée de construire un bâtiment accueillant pour les habitants et respectueux de l'environnement. Cela s'est traduit par l'emploi de matériaux biosourcés et des aménagements extérieurs favorables à la biodiversité (hôtels à insectes, nichoirs, verger de conservation avec des variétés de pommes et poires anciennes). L'implication des habitants ne s'est pas arrêtée à la conception puisqu'ils ont participé au chantier, lors d'ateliers de pose de briques en terre crue, comme s'ils construisaient leur maison commune.

La bibliothèque Daniel-Renoult de Montreuil (Seine-Saint-Denis) a elle aussi fait appel à ses publics pour imaginer une nouvelle médiathèque dans un contexte de rénovation-extension qui s'intègre dans un projet plus large de rénovation urbaine du quartier. Céline Hulot-Gardé, responsable de la bibliothèque, a mis en avant une initiative originale. Les

1 Troubles dys : https://fr.wikipedia.org/wiki/Troubles_dys

2 Espaces Snoezelen : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Snoezelen>

3 C'est la vision défendue par Andrew Carnegie dès la fin du XIX^e siècle, comme le rappelle Nicolas Beudon dans son *Plaidoyer pour une hospitalité discrète en bibliothèque*. En ligne : <https://www.cheminsfaisants.fr/2025/09/02/hospitalite/>

bibliothécaires ont mené des entretiens avec des enfants, dont les idées ont été consignées dans des cahiers afin de guider les choix en vue des travaux. Cette démarche a ainsi donné la parole à un public nombreux dans les bibliothèques et qui demande une approche spécifique.

Rendre lisibles les espaces de la bibliothèque

La médiathèque Per-Jakez Helias de Landernau (Finistère) a adopté une approche quelque peu différente. Hélène Fouéré, responsable de la médiathèque, a présenté la démarche UX (expérience utilisateur) sur laquelle la rénovation des espaces intérieurs s'est fondée. Le diagnostic très poussé des usages et des collections a abouti à la conclusion que la bibliothèque, initialement ouverte en 2002, n'était plus tout à fait lisible pour les publics. Une nécessité de rééquilibrage est apparue. Par exemple, le secteur jeunesse occupait un espace réduit alors que la collection avait le plus haut de rotation de la bibliothèque. Dans ce projet, chaque espace est doté d'une identité propre. Aussi, c'est par une direction artistique forte qu'une cohérence a été trouvée pour lier l'ensemble. Couplée au travail d'UX Design, celle-ci a également veillé à proposer un parcours intuitif. La signalétique, en langage naturel, contribue à l'autonomie des usagers. De même, le mobilier d'accueil a été installé au centre de la bibliothèque, transformant la banque d'accueil traditionnelle en point de médiation à 360°. Ce choix a contribué à apporter de l'apaisement, en évitant d'avoir un espace d'entrée saturé d'informations.

Proposer de nouvelles expériences dans les bibliothèques

Les nouveaux aménagements ne sont pas toujours permanents. À titre d'exemple, Sonia Morand, cheffe de service à la médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine (BD35), a présenté l'espace bien-être proposé par la BD35 à son réseau⁴. Imaginé dans l'objectif de proposer un espace pour « accueillir autrement », il est composé de mobilier adapté et d'une sélection documentaire.

La question a été posée de savoir si ce type de dispositifs expérientiels a sa place dans les bibliothèques. Le constat est fait que le secteur de l'édition spécialisée en développement personnel pèse 400 millions d'euros de chiffres d'affaires en France. C'est un mouvement sociétal que les bibliothèques accompagnent, sans pour autant se transformer en « librairies publiques » qui proposeraient tout ce qui existe sur le marché. Ainsi, l'espace bien-être de la médiathèque d'Ille-et-Vilaine s'ancre dans une politique documentaire qui s'appuie sur des critères définis collectivement, afin d'assurer une rigueur scientifique

dans le choix des documents proposés. Trois agents se chargent de ce domaine, permettant ainsi de réinterroger le cadre d'acquisition régulièrement. Un point de vigilance important est celui des partenaires à associer à de tels projets : en travaillant avec eux, la bibliothèque contribue à les légitimer. Il a par ailleurs été rappelé que le mot « bien-être » est inscrit dans le manifeste IFLA-Unesco⁵ et que le développement personnel constitue, pour de nombreux usagers, une incitation à passer la porte des bibliothèques.

Favoriser une culture de l'hospitalité

Techniques d'accueil et culture de l'hospitalité

La question de l'hospitalité est très liée à celle de l'altérité. Dans ces conditions, comment accueillir les usagers avec nos codes professionnels tout en étant accueillants pour eux ? Il s'agit pour les professionnels de trouver la juste distance à l'autre, mais aussi au métier. La relation entre agents des bibliothèques et usagers est, par nature, asymétrique. Dépasser cette asymétrie rend possible l'entrée en relation. Au cours de la conférence « Au-delà du sourire : former à l'accueil », Riwana Mer, directrice de la bibliothèque Germaine-Tillion (Saint-Maur-des-Fossés, Val-de-Marne) a ainsi rappelé que les procédures ont tendance à figer les pratiques. Au contraire, les guides ou mémos d'accueil peuvent transmettre un état d'esprit d'hospitalité en cela qu'ils soutiennent le savoir-faire des agents, valorisent leurs compétences et leur laissent une plus grande marge d'autonomie. Reconnaître le droit à l'erreur des agents contribue aussi à réduire la tension dans les relations aux usagers. Il apparaît ainsi nécessaire de laisser une place importante à la réflexivité, à l'observation des pratiques et des gestes, ainsi qu'à la connaissance de soi et de l'environnement dans lequel on travaille.

Construire des compétences collectives

Une approche pragmatique de l'accueil du public consiste à l'appréhender comme une compétence collective. C'est dans cet esprit que la médiathèque de Valenciennes (Nord) a mis en place des « Cafés Service public (SP) ». Ces temps de concertation collectifs, présentés par Emma Wirton, responsable du pôle Accueil, constituent un espace de dialogue autour des moments de tension vécus à l'accueil. De ces discussions ont émergé des questionnements communs. Ceux-ci peuvent donner lieu à des réponses institutionnalisées. Par exemple, au sein de l'espace jeunesse, les agents pouvaient se sentir en difficulté face à des parents parfois démissionnaires. Les discussions

4 Présentation de l'espace bien-être par la médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine : https://www.youtube.com/watch?v=R_maqHmlnsM

5 « [...] la bibliothèque publique est une force vive pour l'éducation, la culture, l'inclusion et l'information et un agent essentiel du développement durable, de l'épanouissement individuel, de la paix et du bien-être spirituel de tous les individus. » (Manifeste IFLA-Unesco, édition 2022).

ont permis de créer un cadre commun, d'harmoniser les pratiques, mais aussi, plus concrètement, d'installer une signalétique rappelant le cadre aux usagers, en soutien aux agents. En effet, si une culture de l'hospitalité vise le bien-être de l'utilisateur, un sentiment de familiarité avec le lieu, elle ne dispense pas d'un cadre qui assure la tranquillité de tous.

Une nécessaire symétrie des attentions

Une culture de l'hospitalité est un état d'esprit, un art d'entrer en relation d'humain à humain. Aussi, elle doit s'ancrer dans une culture d'organisation plus large. À la diversité des bibliothèques répond une diversité des formes d'hospitalité (ou d'inhospitalité). La notion de symétrie des attentions, apparue dans les années 2000, postule que la qualité de la relation à l'utilisateur est le reflet de la qualité relationnelle au sein de l'organisation. Ainsi, la bibliothèque Daniel-Renoult de Montreuil a procédé au réaménagement des bureaux avant de mener des travaux dans les espaces publics, comme une « répétition générale » du projet. De même, la médiathèque de Bazouges-la-Pérouse a fait fabriquer un meuble de navette sur mesure pour améliorer le confort de travail des agents. La médiathèque de Valenciennes a, quant à elle, consacré une édition de son « Café SP » aux situations positives. Selon Emma Wirton, cette session a contribué à « redonner du sens », voire à « réenchanter le métier ».

L'hospitalité est-elle objectivable ?

Si l'hospitalité est un état d'esprit, une posture, alors comment en rendre compte ? Comment évaluer la qualité du service rendu à l'aune de cette notion si délicate à définir ? « *On peut produire des sondages qui ne disent rien de ce qu'on va chercher dans l'institution. On ne va pas chercher de la satisfaction.* » Par cette phrase, Joëlle Le Marec, autrice de l'ouvrage *Essai sur la bibliothèque. Volonté de savoir et monde commun*⁶, a souligné la difficulté de saisir et d'objectiver l'expérience de la bibliothèque par ses usagers. De même, Christophe Evans, directeur du département des publics de la Bibliothèque publique d'information (Bpi), a pointé le paradoxe des indicateurs quantitatifs : un taux de remplissage à 100 % montre certes le succès de la bibliothèque auprès des publics mais change le registre de l'hospitalité perçue par les usagers. Pour Joëlle Le Marec, la solution est à trouver dans la notion de *care*, entendue comme la façon de s'occuper discrètement de faire tenir les choses. Elle remarque à ce sujet que la forme « bibliothèque » s'est montrée robuste dans le temps grâce à des

ajustements permanents. La force de l'hospitalité des bibliothèques serait donc à trouver dans la capacité à mettre en œuvre un changement discret.

L'exemple des Carnets de bord de la bibliothèque de Valenciennes

Le Carnet de bord mis en place par la bibliothèque de Valenciennes répond à l'enjeu d'avoir une perception plus fine de l'atmosphère de la bibliothèque, et en particulier de la façon dont les agents vivent leurs créneaux de service public. Il se présente sous la forme d'un tableur à trois axes : affluence, tâches, point de vue personnel. Les agents sont invités à le remplir à l'issue de chaque créneau de service public. Conçu pour « *prendre la température de la bibliothèque* », cet outil offre de « *mettre de l'analyse sur du ressenti* ». Aujourd'hui, il est utilisé à la fois pour remonter des informations et comme outil de pilotage pour ajuster le service public.

L'hospitalité peut-elle s'exprimer en ligne ?

Aujourd'hui, il est très probable que le premier contact d'un usager avec une bibliothèque ait lieu au travers d'un écran, sur le site web de l'établissement ou sur les médias sociaux. C'est là (aussi) que se joue la (bonne) première impression. Dès lors, comment penser l'hospitalité en territoire numérique ? Et comment l'articuler à l'expérience sur place ?

Au cours de sa conférence « *Le no-reply n'est pas une réponse aux usagers* », le journaliste Hubert Guillaud a montré que les outils numériques peuvent faire le lit d'une maltraitance institutionnelle. En effet, ils offrent la possibilité technique d'une communication distanciée et unilatérale, verticale et désincarnée. Une telle approche nourrit la défiance grandissante envers les services publics.

Les outils numériques participent toutefois du lien de la bibliothèque à ses usagers. Aussi, se pose la question de penser l'expérience de la bibliothèque en ligne et l'expérience sur place en complémentarité, afin d'offrir à l'utilisateur une expérience fluide et unifiée. C'est la condition pour créer une communication relationnelle qui, loin d'être désincarnée, participe de l'hospitalité des services publics.

Ces trois journées d'échanges ont ainsi permis d'explorer les différentes facettes de l'hospitalité en bibliothèque. De l'aménagement des espaces à l'émergence d'une culture d'accueil renouvelée, en passant par la constitution de collections adaptées, l'hospitalité touche à toutes les activités des bibliothèques. S'il s'agit d'un idéal partagé par les professionnels, les différents retours d'expérience ont montré que chaque équipe s'en saisit à sa manière, en cohérence avec les publics et les territoires, pour faire de la bibliothèque un lieu de vie toujours plus inclusif et désirable. ☺

⁶ Joëlle Le Marec, *Essai sur la bibliothèque. Volonté de savoir et monde commun*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2021 (coll. Papiers).