Bibliothèque Centre Pompidou publique d'information

Les publics de la Bpi

Enquête générale de fréquentation 2006

Agnès Camus, Christophe Evans, et Françoise Gaudet

Octobre 2007

CC BY NC

Sommaire

Introduction 3

A. Profils et parcours 3
B. La place de la bibliothèque dans la démarche d'information 4
C. Appréhension de l'offre 7
D. La gestion du temps : habitués et utilitaristes 8
E. Les critiques 9
F. La file d'attente 10

Conclusion 11

Annexes : Les publics de la Bpi (2000-2006) 12

A.PROFILS USAGERS 12
B. PROFILS VISITES 12
C. USAGES : comparaisons 2003-2006 (ensemble des publics) 13

Introduction

Depuis 2002, la Bpi enregistre une baisse du nombre de visites tandis que la moyenne du temps de présence des usagers dans la bibliothèque ne cesse d'augmenter – ce qui explique la persistance des files d'attente, et ne résout donc aucunement les problèmes chroniques de saturation des espaces de lecture[1]. Pour mieux comprendre ce phénomène – s'agit-il d'une évolution du profil traditionnel des usagers ? Ou d'une mutation des pratiques ? – une nouvelle enquête de publics a été lancée à la Bpi fin 2006. La phase quantitative a été réalisée par la société Kynos du lundi 13 au dimanche 19 novembre, de l'ouverture à la fermeture de la bibliothèque. Elle avait été précédée d'une phase qualitative effectuée en octobre par le service Etudes et recherche de la Bpi.

A. Profils et parcours

Les enseignements que l'on peut tirer du sondage effectué par voie administrée auprès de 1 093 personnes peuvent se résumer de la manière suivante : si l'on ne constate pas de bouleversements majeurs dans la macrostructure des publics de la Bpi, certains indicateurs de profils ou de pratiques enregistrent tout de même des évolutions significatives… mais n'apportent pas toutes les réponses que l'on pouvait espérer.
Exactement comme en 2003[2], on compte 70% d'étudiants à la Bpi en 2006, pour 3% de scolaires et 27% d'actifs et autres inactifs (dont 16% d'actifs occupés, c'est-à-dire exerçant un emploi). La jauge étudiante reste par conséquent stable, ce qui permet au passage de comprendre pourquoi l'âge moyen de « l'usager-Bpi » demeure lui aussi inchangé : 26 ans, soit 22 ans pour les étudiants et 35 ans pour les actifs occupés. Derrière cette stabilité apparente se profilent toutefois un certain nombre de changements, notamment parmi les filières disciplinaires déclarées par les étudiants. La filière « lettres, langues, philosophie », l'une des mieux représentées habituellement à la Bpi avec les sciences humaines et l'économie, est en léger recul (elle passe de 19% en 2003 à 15% en 2006), alors que la filière « médecine, pharmacie, santé » est pour sa part en nette augmentation (elle passe de 5% à 13%). La filière lettres étant féminisée aux trois quarts environ (ce qui n'est pas le cas de la filière médecine), son recul est en partie à l'origine d'un rééquilibrage de la structure par sexe des publics – rééquilibrage accentué par le fait que les filières économie et droit sont plus masculines à la Bpi en 2006 qu'en 2003. Hommes et femmes sont désormais en effet presque à égalité dans la bibliothèque.
On notera également que la proportion d'étrangers est elle aussi en hausse puisqu'ils sont 32% en 2006, contre 24% en 2003 ; c'est une évolution particulièrement sensible chez les actifs occupés sachant que le taux d'étrangers parmi cette population augmente de 13 points (on passe de 23% d'étrangers parmi les actifs occupés en 2003 à 36% en 2006, l'Europe étant en baisse parmi les origines déclarées et l'Asie en hausse).
Renouvellement des publics et des pratiques Changement plus radical encore, le pourcentage de ceux qui déclarent ne venir à la Bpi que depuis 2000 – année de réouverture de l'établissement après les travaux de réaménagement du Centre Pompidou – est de 77%, soit plus des trois quarts des publics ! Sous l'apparente stabilité structurelle, on assiste bien par

[1] Il faut savoir en effet que, pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes simultanément présentes dans la bibliothèque ne peut excéder 2200. Ce chiffre une fois atteint, les entrées ne s'effectuent plus qu'au rythme des sorties, ce qui contraint les usagers à patienter à l'extérieur du bâtiment.
[2] Les résultats 2003 sont tirés de l'enquête générale de fréquentation effectuée par la société SCP (phase 2, 19 au 24 novembre 2003, 1001 personnes interrogées).

conséquent à un renouvellement important et rapide des publics, pas moins de 6 étudiants sur 10 venant depuis moins de 3 ans à la bibliothèque, contre seulement un actif occupé sur 5. Le turn over des étudiants serait-il dès lors susceptible d'avoir des incidences sur le cumul général des entrées à la Bpi ? C'est tout à fait possible, d'autant que la moyenne annuelle de visite de cette population largement majoritaire est en baisse par rapport à 2003. Plus clairement encore, on constate que parmi les étudiants qui sont venus de 2001 à 2003 à la Bpi, 13% seulement déclarent être venus moins de 10 fois en moyenne et 45% plus de 50 fois, tandis que parmi ceux qui sont venus de 2004 à 2006, 27% déclarent être venus moins de 10 fois (+ 14 points) et 27% plus de 50 fois (- 18 points).
Si les nouveaux étudiants présents sont réguliers, comme le montrent leur rythme et leur moyenne annuelle de visite, ils sont malgré tout moins assidus à la Bpi que ceux des générations précédentes - au sens universitaire du terme. La légère baisse des entrées quotidiennes ne permet pas malgré tout de fluidifier la fréquentation de l'établissement ni de résorber la file d'attente. Si la durée moyenne d'attente déclarée est au même niveau qu'en 2003 (environ une demi-heure), la durée moyenne auto-estimée de visite, elle, a encore augmenté, ce qui confirme les tendances enregistrées par el compteur : elle s'établit à 3 h 16 en 2006, soit 16 minutes de plus qu'en 2001. La durée moyenne de séjour à la Bpi est élevée sans doute parce que l'on attend à l'entrée (principe de "rentabilité de la visite), mais aussi parce que les usagers viennent de plus en plus pour travailler sur place sur leurs propres documents : ce motif de visite enregistre une progression de plus de 14 points, passant de 43% en 2003 à 57,5%[3].
Avec le renouvellement du profil des étudiants et de leurs pratiques, on tient manifestement une grande partie de l'explication à la baisse des entrées quotidiennes à la Bpi, sans qu'il soit facile toutefois d'établir avec certitude une chaîne de causalité. On peut se dire en effet que les nouveaux étudiants viennent moins souvent parce qu'il est pénible d'attendre presque systématiquement pour entrer dans la bibliothèque ; on peut se dire également que c'est parce qu'ils viennent moins souvent qu'ils passent autant de temps à l'intérieur, pour rentabiliser leur attente et leur visite ; mais on doit envisager aussi l'hypothèse que le « besoin de bibliothèque » est peut-être moins fort parmi les nouvelles générations, fortes consommatrices d'Internet[4].

Voir en annexe les chiffres clés tirés de la phase quantitative

B. La place de la bibliothèque dans la démarche d'information

La phase qualitative, qui complétait en 2006 le traditionnel dispositif quantitatif, a permis de travailler plus précisément sur le thème de la place de la bibliothèque dans la démarche d'information, en interrogeant des personnes ayant l'expérience de ce type d'établissement. Trois « focus groups » ont été organisés en octobre, constitués, le premier, d'habitués de la Bpi, le deuxième, de nouveaux usagers et, le troisième, d'ex-usagers de la bibliothèque. Ce dernier groupe réunissait des personnes qui avaient soit cessé complètement de fréquenter les bibliothèques (une minorité), soit abandonné la Bpi au profit du Haut-de-jardin de la BnF.

[3] Ceux qui ne viennent plus à la Bpi, en revanche, fréquentaient peut être moins l'établissement pour y travailler longtemps sur leurs propres documents.
[4] 86,5% des étudiants interrogés à la Bpi déclarent naviguer sur Internet tous les jours ou presque, 91% ont accès
à un ordinateur à leur domicile.

Les participants ont été invités à s'exprimer sur leurs pratiques documentaires, sur la place que les bibliothèques occupent dans leur démarche d'information, sur leur perception de l'offre de collections : et de services proposée par la Bpi, et, pour les ex-usagers, sur les motifs qui les ont conduit à ne plus fréquenter l'établissement.
Un premier constat s'impose : en matière de recherche documentaire, les participants ne font pas mention d'un usage massif de « Google »[5].
Certes, ils utilisent le moteur, mais pas dans n'importe quel contexte documentaire.
Ils le font :

- pour mieux cerner un sujet : « Moi, c'est Internet qui me permet de comprendre de quoi on parle, et d'autre part de savoir où chercher l'information… je tape des mots clefs sur Internet (Google) et après, je vois à quoi ça correspond » (Mathilde[6])
- pour « débroussailler » : « Je regarde ce qu'il y a de disponible sur Internet, de manière générale, pour dégrossir un peu le sujet. Et puis après, le catalogue Sudoc qui répertorie toutes les bibliothèques » (Lucie[7]).

Et certains d'entre eux mettent en avant ses limites : « Google est une liste de références qui permet d'avoir accès à quelques articles » (François[8]). En tant que tel, cet outil permet, au mieux, dans le cas d'une recherche concernant une notion générale, comme par exemple le structuralisme, de « préparer la visite en bibliothèque » (Stéphanie[9]). Il peut également être utilisé pour obtenir une information pratique (horaires, localisation…).

Les participants évoquent, par ailleurs, des usages d'Internet qui ne concernent pas les moteurs de recherche :

- des sites spécialisés (Legifrance)
- des bases de données ou des catalogues en ligne (le Sudoc, fréquemment cité)
- des librairies en ligne (notamment pour les sommaires, les 4eme de couverture, les nouveautés).

Dans certains cas, une recherche via Internet peut se substituer à une visite à la bibliothèque. Ainsi, Yves, ex-usager, raconte qu'il s'est trouvé en conflit avec un employeur, il y a 4 ou 5 ans, et qu'il avait à l'époque établi entièrement à la Bpi son dossier juridique. Confronté à la même situation, il y a 3 ans, il décide alors de composer le dossier sur Internet : « On y trouve tout, mais c'est comme dans une bibliothèque, il faut savoir chercher ». Ce jeune chef d'entreprise a les compétences nécessaires pour identifier le site juridique (Legifrance) sur lequel il trouvera les informations dont il a besoin. Globalement, cependant, la bibliothèque est perçue comme un espace documentaire dont la pertinence et la légitimité ne sont pas menacées par Internet. Contrairement à Google qui est désigné comme « aléatoire », la bibliothèque est qualifiée de « systématique ». Mais, surtout, c'est un lieu où l'on peut consulter des livres réels, par opposition au texte évanescent qui apparaît sur l'écran. Certains participants apprécient le fait de pouvoir consulter des sommaires et des 4eme de couverture

[5] L'intérêt de ces résultats doit cependant être tempéré par un retour sur la méthodologie de recueil des données. Rappelons que les groupes étaient en majorité composés de familiers des bibliothèques. Il ne faut pas négliger non plus le fait que le questionnement était centré sur les stratégies documentaires dans la bibliothèque, ce qui a pu conduire les participants à vouloir faire preuve de compétence en matière de recherche documentaire. Les résultats obtenus par le CREDOC, lors d'une enquête sur le site web de la Bpi réalisée en 2004, montraient au contraire la prégnance d'une culture « Google » chez les participants aux focus groups. Mais la composition de ces groupes était différente (usagers de la Bpi familiers du site / usagers de la Bpi non familiers du site / internautes aguerris mais sans connaissance spécifique du site www.bpi.fr, ni de la bibliothèque).
[6] Nouvel usager, étudiante.
[7] Habituée, travaille à la radio.
[8] Nouvel usager, formateur adulte.
[9] Nouvel usager.

sur des sites de librairies virtuelles (fnac.com ou Amazon), mais ce n'est qu'un complément à la manipulation réelle de l'ouvrage : « Rien ne vaut un livre en main ». Les témoignages recueillis ici confirment ce que d'autres enquêtes nous ont appris : la mise en place de stratégies, par lesquelles les usagers cherchent à combiner les atouts des réseaux numériques et d'autres sources documentaires.
Certains pénètrent dans la bibliothèque avec quelques références qui vont leur servir de point de départ et qui seront ensuite nourries par une exploration des rayonnages correspondants ou une recherche dans le catalogue : « Moi souvent je fais une recherche au préalable … Je viens rarement sans vraiment d'idées sur ce que je vais rechercher. J'ai même déjà en général recensé carrément les livres précisément que je veux trouver. Je n'attends pas d'être à la bibliothèque pour faire une recherche thématique. Mais par contre, ce qui est irremplaçable dans le fait de venir à la bibliothèque, c'est qu'il y a effectivement tous les livres à disposition, visibles. Et à chaque fois, quasiment, c'est dans le cadre d'une recherche sur un thème ou un auteur, je vais évidemment regarder le reste des livres qui sont dans le rayonnage. Et ça va rebondir, et donc à chaque fois ça ouvre… Et donc je m'attends à chaque fois à trouver beaucoup plus que ce que je suis venue chercher » (Lucie, habituée).

Le thème de la visibilité des livres disponibles en rayon n'est guère nouveau. Depuis l'ouvrage Publics à l'œuvre[10], on sait que les usagers apprécient la « mine d'or », pour utiliser l'expression d'un habitué.
Ce qui apparaît de façon particulièrement nette ici, c'est que le libre accès est un véritable outil de recherche que l'on peut combiner avec une liste de références. Il y a quelque chose de dynamique dans cette combinaison (« Ça va rebondir », « Ça ouvre »). La liste de références est utilisée comme une série d'indices qui orientent vers un ensemble de documents possibles.
En outre, l'utilité de la bibliothèque réside dans le fait que plusieurs sources d'information sont accessibles et, notamment, des ressources que n'offre pas Internet : « l'Espace Autoformation » (EAF), les revues de presse (Bpi doc). Djamel[11], étudiant en science et technologie ne dispose pas de connexion Internet à domicile, aussi a-t-il fréquenté la bibliothèque à la fois pour réviser ses cours, lire les journaux et utiliser le web.
Les raisons de la présence / absence à la Bpi On vient pour des raisons déjà avancées lors les enquêtes précédentes : gratuité, variété des supports documentaires, accès à un espace dont l'environnement humain et matériel aide à travailler et à se concentrer. Ainsi, Daniel[12] : « Je me considère comme une machine, j'ai besoin d'alimentation, d'essence, comme une voiture. Et puis l'essence change, ça peut être de la poésie, ça peut être de la littérature... le cinéma, les sciences ». Un autre thème familier perdure au fil des enquêtes : la Bpi est un espace de travail, mais aussi un lieu structurant tant pour les étudiants (Delar) que pour les sans emploi (Daniel, Dominique) ou les actifs (Catherine). On revient par « habitude » au sens fort du terme : « la Bpi c'est une bibliothèque qu'on garde » dit l'une des habituées. Pourquoi quitte-t-on la Bpi ? Des ruptures biographiques peuvent amener à cesser de fréquenter la bibliothèque surtout si elles correspondent à des changements dans l'institution. Sophie, écrivain, est dans ce cas. La superposition du rythme de la vie personnelle et du tempo institutionnel - la fermeture de la Bpi en 1997 - a abouti à la clôture d'une période d'usage intensif des lieux. Une fois l'habitude perdue, elle n'a pas été reprise.

[10] Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain, Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou, Bpi-Centre Georges Pompidou, 1986 (notamment le chapitre 1 de la troisième partie : « l'embarras du choix » pp 105-115)
[11] Ex-usager
[12] Habitué, en préretraite

Les motifs de divorce avec la Bpi peuvent être liés à une transformation de l'offre, par exemple la numérisation des films. Léo, étudiant en première année de musicologie, venait volontiers voir des films vidéos, mais la désectorisation du fonds ne correspond pas à ce qu'était sa pratique d'amateur de films musicaux. L'environnement lui semble désormais trop bruyant pour visualiser un film.

De l'avis de la plupart des ex-usagers, il y a une aggravation (réelle ou perçue comme telle) des défauts traditionnels de la Bpi. Ainsi Mona, étudiante, n'habite pas très loin, mais elle ne vient plus car elle est tout d'abord découragée par la file d'attente. Puis, lorsqu'elle a pénétré dans les lieux, elle ne se sent pas à l'aise pour travailler. Les messages continuels invitant à prendre garde à ses effets personnels la déconcentrent. Il lui est difficile de travailler en étant toujours en alerte.

Les motifs de divorce avec la Bpi peuvent être liés à une transformation de l'offre, par exemple la numérisation des films. Léo, étudiant en première année de musicologie, venait volontiers voir des films vidéos, mais la désectorisation du fonds ne correspond pas à ce qu'était sa pratique d'amateur de films musicaux. L'environnement lui semble désormais trop bruyant pour visualiser un film. De l'avis de la plupart des ex-usagers, il y a une aggravation (réelle ou perçue comme telle) des défauts traditionnels de la Bpi. Ainsi Mona, étudiante, n'habite pas très loin, mais elle ne vient plus car elle est tout d'abord découragée par la file d'attente. Puis, lorsqu'elle a pénétré dans les lieux, elle ne se sent pas à l'aise pour travailler. Les messages continuels invitant à prendre garde à ses effets personnels la déconcentrent. Il lui est difficile de travailler en étant toujours en alerte.

C. Appréhension de l'offre

Comment est perçue l'offre de la Bpi ? Autrement dit, quel regard les usagers portent-ils sur les éléments à leur disposition ? Vont-ils explorer les rayonnages, cheminer librement parmi les travées ? Les témoignages montrent que bon nombre d'entre eux cherchent avant tout à réaliser rapidement la ou les opération(s) documentaire(s) pour laquelle ils sont venus, ce qui somme toute, semble logique. Cette stratégie repose davantage sur la sélection que sur l'exploration. C'est un travail de documentation qui prend appui essentiellement sur ce qui est déjà connu. Ainsi, Yvon, juriste, vient à la Bpi lorsqu'il doit trouver de l'information pour rédiger un contrat comprenant une clause particulière. C'est un familier des lieux, qui n'éprouve pas le besoin de recourir au catalogue pour localiser le Juris classeur. Anne, formatrice, identifie, elle aussi, dans l'environnement documentaire les objets pertinents : les dossiers de presse pour ses étudiants[13]. Dans ces deux cas, les usagers vont directement vers le document qu'ils connaissent, sans tenter de se familiariser avec de nouvelles ressources documentaires. Se référant explicitement à une contrainte de temps, Catherine, nouvelle utilisatrice, estime qu' « elle passe trop peu de temps à Beaubourg pour en perdre avec le catalogue ». Fatima[14] va elle aussi au plus pressé. Elle saisit le thème qui l'intéresse sur catalogue pour repérer la travée de rayonnages correspondant, puis « se promène en rayons ». Parmi les ressources accessibles via les écrans et, par conséquent, en grande partie cachées, nos usagers repèrent essentiellement le catalogue sur la page d'accueil du portail. D'une part, nous l'avons dit, les usagers se servent avant tout de ce qu'ils connaissent, d'où l'utilisation quasi exclusive d'un dispositif aujourd'hui très répandu dans les bibliothèques. D'autre part,

[13] Deux habitués.
[14] Nouvelle utilisatrice.

il est probable qu'ils identifient la bibliothèque essentiellement comme un espace de références bibliographiques plutôt que comme un lieu offrant réellement un plus en matière d'outils documentaires. C'est pourquoi le portail fonctionne essentiellement comme un catalogue. Les autres ressources numériques disponibles échappent quant à elles, dans leur grande majorité, à notre public. Si certains mentionnent des bases de données, utilisées dans le cadre d'activités professionnelles, étudiantes – ou à l'occasion d'une petite formation donnée par les bibliothécaires – ils sont minoritaires. Souvent les usagers éprouvent même des difficultés à décrire leurs pratiques documentaires faute de connaissance des outils offerts à la consultation. Les témoignages recueillis montrent que, sans apprentissage, sans médiation, l'offre considérable qui est mise à disposition est utilisée a minima.

D. La gestion du temps : habitués et utilitaristes

Le temps passé dans la bibliothèque se décline différemment dans les trois groupes. Parmi les habitués, on trouve plus de personnes qui déclarent rester la journée entière à la Bpi (4 sur 12, contre 1 dans le groupe des nouveaux utilisateurs). Daniel en préretraite, ou Dominique[15], bénéficiaire du RMI, représentent cette catégorie d'habitués qui font un usage intensif de la bibliothèque. Pour eux, le temps n'est pas une denrée rare, au contraire, ils cherchent à l'occuper au mieux, en s'inventant un parcours culturel très libre. Daniel explique qu'il se laisse guider par le hasard. Pour Delar[16] étudiant, l'emploi du temps s'organise autour des horaires de la bibliothèque, un lieu qu'il rejoint en sortant de ses cours vers 17h00 pour le quitter à la fermeture : « Moi en tant qu'étudiant, je me cale sur l'organisation…C'est-à-dire que par exemple, c'est fermé le mardi, le mardi soir, c'est le seul jour que j'ai pour faire des activités extrascolaires »

Dans le groupe des nouveaux utilisateurs, les participants décrivent une gestion plus économique du temps passé à la bibliothèque. Plusieurs d'entre eux se positionnent en consommateurs pressés qui cherchent à rentabiliser leur temps de présence. Cyril, jeune chercheur d'emploi, vient une ou deux fois par semaine pour consulter les magazines et Internet. Il ne reste jamais très longtemps. Fatima, dans la même situation, reste tout au plus deux heures, qu'elle consacre à la consultation d'Internet.

Catherine, dont nous avons vu qu'elle n'utilisait pas le catalogue pour gagner du temps, fréquente la Bpi le soir, après sa journée de travail. Elle dit s'être disciplinée sur cette question du temps, afin d'être plus efficace dans ses recherches :
« J'ai un budget temps serré et en même temps, comme je me disperse énormément, j'essaie de me faire une petite discipline…je me suis rendu compte, une seule fois je suis venue quatre heures d'affilée en me disant : Je vais avancer, parce que j'avais absolument besoin de travailler, je n'ai rien fait. Et je me suis aperçue… qu'en restant le minimum, en me fixant ma cote, mon livre, ma photocopie à reprendre et le domaine que je m'étais promis d'élucider ce jour là, je m'étais mis un petit défi, j'avançais effectivement. Et en cinq minutes ou une heure, 1 heure 30, c'est très variable, un peu tous les deux jours ou chaque jour, j'avance beaucoup plus qu'une demi-journée entière ».

Elle déclare préférer cette bibliothèque à la BnF, parce que l'espace y est décloisonné, ce qui lui permet une utilisation « plus souple » des lieux. Elle apprécie ainsi, de passer rapidement

[15] Habitués
[16] Habitué

d'un étage à l'autre, tandis que la BnF est « trop compartimentée ». Le décloisonnement est valorisé non pas seulement parce qu'il constitue un espace de liberté, un lieu de découvertes intellectuelles[17], mais parce qu'il facilite la mise en place de tactiques documentaires visant l'efficacité et la rapidité dans la collecte d'informations.

Observons que, dans le groupe rassemblant des ex-utilisateurs, cette même question du temps perdu (ou gagné) dans une stratégie documentaire, nourrit une représentation négative du décloisonnement. La Bpi est évoquée par Djamel, comme un espace trop grand où l'on perd du temps. Cet étudiant lui préfère « la BM Rostand où tout est disponible dans un petit espace » car « à la Bpi, il peut passer beaucoup de temps à tourner ». Léo, étudiant en musicologie, trouve également que l'espace est « trop grand » et « trop bruyant ». Pour lui, la Bpi est « une usine à savoirs ».

Ces contraintes liées au temps donnent lieu à nombre de tactiques pour ruser avec les files d'attente : Yvon prend par exemple un ticket pour utiliser Internet dès son arrivée, sans forcément en éprouver la nécessité, mais il veut être en mesure de consulter le web si le besoin s'en fait sentir.

E. Les critiques

Dans les deux premiers groupes, des participants regrettent certains changements liés à la numérisation. Il s'agit essentiellement de la transformation des documents analogiques - les films - en documents numériques. Daniel, par exemple, en préretraite (habitué) vient après sa journée de travail. Il regrette de ne plus être en mesure de voir des films : « Je disais tout à l'heure que moi j'étais un petit peu fâché avec les machines... Par exemple, avant je prenais une cassette, je mettais la cassette dans la machine et puis je voyais un film. Maintenant, c'est plus compliqué il me semble pour voir des films (…) Je pense que là à ce niveau-là, peut-être que je suis un peu vieux, je suis un peu fâché avec toute cette électronique. Mais peut-être que le Centre pourrait faire quelque chose, éduquer un peu de sorte à familiariser les visiteurs ». Ce type d'usager, plus très jeune, guère à l'aise avec les outils numériques, n'est cependant pas le seul à regretter cette transformation. Léo, on l'a vu supra, regrette lui aussi la disparition de l'Espace Son vidéo, non seulement parce que l'environnement pour visionner est devenu trop bruyant, mais parce qu'il trouve que le fonds a changé.
L'évaluation de la cafétéria n'est guère plus positive: chère, bruyante et froide. Autre thème particulièrement décrié : la saleté de la bibliothèque. L'hygiène des toilettes et des casques laisse fortement à désirer, mais aussi – et ce thème est plus nouveau – l'état des documents et tout particulièrement celui des journaux. Les usagers critiquent aussi le bruit (annonces, portables, conversations, résonance du linoléum en résine) et pour beaucoup, la climatisation jugée trop froide. Plusieurs d'entre eux déplorent que le volume sonore de la bibliothèque se soit amplifié : « Je me souviens, quand j'étais étudiante, on n'osait même pas éternuer à la bibliothèque.
C'était un langage de sourd muet. Quand on y allait à deux pour un exposé, on ne se permettait pas de dire un mot. Maintenant quand je reviens à la bibliothèque…, je suis vraiment étonnée de voir des groupes de jeunes étudiants qui parlent, ça ne les gêne pas du tout de parler à voix haute à 5, 6, de tout déballer, de squatter une table (Elisabeth, habituée, pigiste).

[17] Voir sur ce point : Christophe Evans, Agnès Camus, Jean-Michel Cretin, Les habitués – le microcosme d'une grande bibliothèque, Bpi-Centre Georges Pompidou, 2000 (notamment le chapitre 2, « Les représentations de la Bpi », pp 75-127)

Le thème de l'environnement sonore a donné lieu à des échanges intéressants à plusieurs égards. Les participants se sont tout d'abord livré à un travail d'identification, de recensement des nouveaux bruits dans la bibliothèque (téléphones portables, claviers d'ordinateurs, claquements de talons sur le linoléum). Ils ont ensuite débattu de ce qui était acceptable ou non en la matière. Anne[18], par exemple, s'opposait au silence total recommandé par Anna (« le silence est la règle de la bibliothèque »). Du point de vue d'Anne : « l'appropriation d'un texte doit passer par une reformulation à l'oral pour les jeunes, leur formation ». A travers la question de la sonorité, on voit que s'affrontent des représentations, parfois, contradictoires de la bibliothèque, dont chacune est reçue comme légitime.

F. La file d'attente

La file d'attente fait, évidemment, l'objet de nombreuses critiques. Les participants – tous groupes confondus, mais particulièrement celui des ex usagers – déplorent le fait qu'il faille attendre pour tout à la Bpi : à l'extérieur, aux toilettes, pour Internet, pour les photocopies. Cependant, le projet de file d'attente virtuelle, présenté aux participants, a fait l'objet d'un débat très vif. Rappelons que la direction de la Bpi avait envisagé de mettre en place un système de réservation par SMS pour améliorer le confort des usagers. Après avoir envoyé un SMS de demande de réservation, ceux-ci auraient pris place dans une « file d'attente virtuelle » : plus exactement, ils seraient vu attribuer un numéro d'ordre et auraient reçu par SMS l'autorisation d'entrer dans la bibliothèque quand leur tour serait venu.
Ce scénario a été rejeté quasi unanimement. De l'avis général, la réservation par portable est une très « mauvaise idée », « discriminatoire », « injuste ». Presque tous les participants y sont opposés (y compris les plus intolérants à la file d'attente, le groupe des ex usagers). Les raisons invoquées sont les suivantes :

- C'est injuste : tout le monde n'a pas de portable, tout le monde ne sait pas envoyer un SMS. Cela « risque de créer un clivage dans le public de la Bpi »
- C'est compliqué, c'est « une usine à gaz ». Un système d'écran géant qui affiche le temps d'attente (comme à Disneyland) serait préférable,
- Il y a des risques de détournement
- Les portables sont interdits à la Bpi !

On trouve donc trois types d'argument : la complexité du système envisagé, l'incohérence de l'institution entre les comportements interdits (utiliser un portable) et ceux qui sont encouragés (utiliser un portable), enfin, et surtout, la contradiction apportée au principe d'accessibilité à tous sur un mode égalitaire (risque de détournements, risque de créer des clivages). Ce dernier argument qui a valu dans tous les groupes est lié à cette représentation forte et partagée par les usagers de la Bpi – une bibliothèque populaire largement accessible à tous. Cette représentation, bien que parfois contestée dans ces groupes, semble encore constitutive de l'identité de l'établissement[19].
Pour rejeter l'idée de file d'attente virtuelle, un autre argument a été avancé qui peut être facteur de perplexité pour l'observateur : que faire pendant le temps d'attente ? Les participants ne perçoivent pas, semble-t-il, l'avantage de circuler dans le Centre (certes, sans avoir a priori accès aux expositions ou au musée) au lieu de rester dans une file d'attente à l'extérieur du bâtiment. C'est probablement qu'attendre dans la file ne se complique d'aucune démarche. Dans cette logique, la possibilité de circuler dans le Centre, surtout si la

[18] Habituée, formatrice.
[19] Elle avait été déjà très clairement identifiée lors de l'enquête qualitative menée en 1997 : Les habitués, op. cit., pp 112-127.

visite se limite au forum, n'offre donc pas d'avantage suffisant – malgré l'atout que représente le fait d'être abrité les jours d'intempéries – pour compenser une complication éventuelle (inquiétude sur la perte de temps, perte du rang dans la file).

Conclusion

A sa manière, la phase qualitative confirme un des enseignements de la phase quantitative : en dépit de l'apparente stabilité de la structure des publics, on constate que le rapport à la bibliothèque évolue. Ainsi, alors que le groupe des habitués a fait preuve d'une adhésion totale aux valeurs qui fondent la Bpi et d'un attachement quasi affectif à l'établissement, les nouveaux utilisateurs ont adopté une posture plus critique et plus opportuniste, les plus virulents dans la critique étant bien évidemment les ex usagers.
Le rejet massif, dans tous les groupes, d'une modification des règles d'accès à la bibliothèque par le biais d'un système de réservation est d'autant plus significatif. Il montre, s'il en était besoin, qu'il ne faut pas confondre les représentations et les pratiques : ceux-là mêmes qui déclarent avoir renoncé à venir à la Bpi en raison de l'inconfort de la file d'attente sont les premiers à rejeter une proposition d'aménagement qui porterait atteinte à l'image qu'ils ont de la bibliothèque. C'est dire, à la fois, la force de cette représentation – véritable capital symbolique accumulé par l'établissement – et la nécessité de prendre en compte ce paramètre dans tout projet de transformation, sauf à se heurter à une vive résistance de la part du public.
Reste que la phase qualitative de cette enquête nous a permis de rencontrer des amoureux déçus… Si attachés soient-ils à une image idéale de la bibliothèque, certains usagers n'en n'ont pas moins déserté les lieux. D'autres n'ont sans doute jamais fait le premier pas, découragés à l'avance par la file d'attente, autre image de la bibliothèque vulgarisée par les médias. Désignée comme un défaut majeur à la fois par les personnes sondées et par les participants aux « focus groups », l'attente aux portes de la bibliothèque reste à ce jour une question non résolue. L'enquête lancée fin 2007 sur ce thème précis devrait apporter de nouveaux éléments de réflexion.

Annexes : Les publics de la Bpi (2000-2006)

A.PROFILS USAGERS

	Novembre 2000	Novembre 2003	Novembre 2006
Scolaires Etudiants Actifs et autres inactifs (dont actifs occupés)	5 % 59 % 36 % (22%)	3 % 71 % 26 % (16 %)	3 % 70 % 27 % (16 %)
Hommes Femmes	49,5 50,5	44 % 56 %	48 % 52 %
Français Etrangers	75 % 25 %	76 % 24 %	68 % 32 %
Résident à Paris Résident en banlieue Résident en région Résident à l'étranger	56 % 37 % 4 % 3 %	54 % 37 % 4 % 5 %	53 % 40,5 % 1,5 % 5 %
Moins de 25 ans	47 %	-	60 %
Déclarent un niveau d'étude supérieur à Bac + 2	60 %	58 %	59 %

Adhérents au Centre Pompidou	8 %	10 %	9 %
Ont fréquenté un autre dép. du Centre (12 derniers mois)	41 %	43 %	43 %
Exposition temporaire	29 %	35 %	35 %
Exposition permanente	25 %	25 %	24 %
Atelier Brancusi	7 %	4 %	3,5 %
Atelier des enfants	2 %	1 %	1 %
Concert ou spectacle	4 %	3 %	3 %
Débat ou conférence	4 %	5 %	5 %
Salle de cinéma	11 %	9 %	8 %

Connaissent le site web de la Bpi	-	30,5 %	46 %
Disposent d'un ordinateur au domicile	-	75 %	86 %
Utilisent Internet tous les jours ou presque	-	64 %	83 %

B. PROFILS VISITES

	Novembre 2000	Novembre 2003	Novembre 2006
Primo-visiteurs (viennent pour la première fois)	16 %	9 %	8 %
Parmi ceux qui ne sont pas venus pour la première fois Sont venus avant 2000 Sont venus après 2000	 57 % 43 %	 29 % 71 %	 16 % 84 % (50 % sont venus entre 2004 et 2006 !)
Mono-fréquenteurs (ne fréquentent que la Bpi)	18 %	29 %	26 %

Sont venus seuls Sont venus accompagnés	67 % 33 %	75 % 25 %	73,5 % 26,5 %
Sont venus moins de 10 fois au cours des 12 derniers mois Sont venus de 10 à 24 fois au cours des 12 derniers mois Sont venus de 25 à 49 fois au cours des 12 derniers mois Sont venus 50 fois et + au cours des 12 derniers mois	 - - - -	 30 % 27 % 11 % 32 %	 28 % 26 % 14 % 32 %
Déclarent venir tous les jours ou presque	19 %	15,5 %	18 %
Sont venus sans idée préalable le jour même	7 %	6 %	4 %
Ont fréquenté le kiosque (cafétéria)	49 %	45 %	53 %
S'ils cherchaient quelque chose de précis… Ont trouvé ce qu'ils cherchaient le jour de leur visite Ont trouvé en partie N'ont pas trouvé	 63 % 24 % 13 %	 62 % 29 % 9 %	 57 % 37,5 % 5,5 %
Se sont adressé au personnel le jour même	**31 %**	**29 %**	**28 %**
Ont utilisé le catalogue informatique le jour même	**25 %**	**41 %**	**34 %**

Viennent en général…	Novembre 2003	Novembre 2006
Pour le plaisir	24 %	18 %
Pour le travail	86 %	87 %
Pour se cultiver	36 %	31 %
Pour l'ambiance	13 %	20 %
Pour retrouver des amis, voir du monde	10 %	11 %

C. USAGES : comparaisons 2003-2006 (ensemble des publics)

Le jour même de l'enquête…	Novembre 2003	Novembre 2006
Ont utilisé des livres Nombre de livres consultés en moyenne…	65 % [4,54]	59 % [4,37]
Ont utilisé des usuels	25 %	24 %
Ont utilisé des journaux, magazines	14 %	12 %
Ont utilisé des revues spécialisées	13 %	12 %
Ont utilisé des ordinateurs	51 %	47 %
Ont utilisé les télés du monde	5 %	4 %
Ont utilisé l'espace auto-formation	5 %	7 %
Ont utilisé l'espace son-vidéo en 2003 et Musique en 2006	8 %	6 %
Ont utilisé Internet	10 %	12,5 %
Sont venus dans l'intention de travailler sur leurs propres documents	43 %	57,5 %
Sont venus dans l'intention de trouver des documents précis	46 %	40 %
Sont venus pour un besoin professionnel	10 %	11 %
Sont venus pour un besoin universitaire	74 %	69 %
Sont venus pour un besoin personnel	15 %	11 %