



Les publics de la nouvelle Bpi : premiers résultats de l'enquête 2000/2001

Françoise Gaudet, Christophe Evans

2001



Bibliothèque entièrement libre et gratuite, accessible à tous sans formalité, la Bpi ne dispose réellement que de deux sources d'information pour connaître ses usagers : les statistiques de fréquentation dressées à partir du compteur situé à l'entrée de la bibliothèque d'une part, les enquêtes de public réalisées par Service Etudes et recherche d'autre part. Le dispositif programmé par le service pour suivre la montée en charge de l'établissement après sa réouverture en 2000 prévoyait divers entretiens qualitatifs, deux enquêtes quantitatives, sans oublier l'exploitation des données statistiques issues des résultats du compteur.

Les entretiens réalisés lors de l'opération " portes ouvertes " (1er et 2 janvier 2000) n'avaient d'autre ambition que de saisir quelques réactions " à chaud ", et de garder une trace de cette première rencontre entre des usagers (anciens ou potentiels) et une bibliothèque profondément remaniée. Il va de soi que ces réactions ne pouvaient être que particulièrement subjectives, et incomplètes dans la mesure où la Bpi ne fonctionnait pas normalement. Néanmoins cette rapide enquête a permis non seulement de recueillir des commentaires - globalement très positifs - sur les transformations les plus immédiatement perceptibles de la rénovation (les espaces, les couleurs, la nouvelle répartition des collections, etc.), mais aussi de mesurer une fois encore l'attachement des usagers à la bibliothèque.

Sur 44 personnes interviewées, interceptées de manière aléatoire alors qu'elles déambulaient librement dans les espaces, 32 connaissaient la Bpi dans son ancienne configuration. L'observation permettait de différencier assez nettement ces " anciens " des " nouveaux ". Contrairement aux " nouveaux ", motivés par la simple curiosité, les " anciens " étaient venus avant tout pour vérifier l'état des lieux et s'assurer du maintien des grands principes fondateurs de la Bpi (gratuité, horaires, libre accès, maintien des collections imprimées, possibilité de déambuler sans contrainte dans les collections).

L'inquiétude était particulièrement vive en ce qui concerne la gratuité ; la question a été évoquée fréquemment au cours des entretiens. Plusieurs visiteurs ont indiqué également être revenus pour des raisons sentimentales, la Bpi étant liée à une période de leur existence : études (souvent en couple), lieu de rencontre du conjoint, fréquentation familiale antérieure avec de jeunes enfants... On notera que la possibilité d'utiliser collectivement la Bpi (en couple, en famille, avec des amis) a été évoquée plusieurs fois et présentée comme un avantage appréciable par rapport à d'autres bibliothèques.

Les entretiens réalisés par la suite, et les questions ouvertes incluses dans les enquêtes générales par sondage, confirment cette satisfaction globale tempérée par un reproche récurrent : *" Le gros problème, c'est l'attente.... Je me demande comment la bibliothèque pourrait résoudre ce problème "*.

Ainsi que le préoyaient avec fatalisme les visiteurs du 1er janvier, les files d'attente n'ont pas tardé à se reformer à l'entrée de la bibliothèque. Il est néanmoins difficile de répondre à la question non moins récurrente posée aussi bien par les collègues, les journalistes que les usagers : recevez-vous toujours autant de visiteurs ? La fréquentation est-elle en hausse, en baisse ou identique à celle enregistrée avant la fermeture ?

Le compteur qui garde trace des mouvements du public à l'entrée de la bibliothèque n'a malheureusement fonctionné qu'à partir du mois de mai. Les statistiques tirées de ce compteur illustrent néanmoins une montée en charge progressive et régulière. Les chiffres de fréquentation augmentent ainsi de mois en mois, même pendant l'été, passant de 148 369

entrées enregistrées en mai à 175 243 en août, pour culminer à 192 147 en novembre, la légère décline constatée en décembre (176 863 entrées) étant entièrement imputable aux fêtes de fin d'année.

Les chiffres ainsi recueillis, bien inférieurs à ceux produits avant la période des travaux, semblent à première vue indiquer un déficit de fréquentation depuis la réouverture. Il serait hasardeux de tirer des conclusions aussi hâtives, contredites du reste par l'évidente saturation de l'équipement, laquelle tend à devenir permanente en dépit de l'augmentation du nombre de places assises offertes. Cette bizarrerie tient à la fois au mode de comptage, et à l'allongement de la durée moyenne de visite.

Rappelons que le compteur totalise des *entrées* et non des *entrants*. Cela veut donc dire qu'une même personne peut être comptabilisée à plusieurs reprises s'il lui arrive, par exemple, de quitter l'établissement et d'y entrer à nouveau au cours d'une même journée. Ce phénomène avait d'autant plus d'importance dans l'ancienne configuration de la Bpi que la coursive qui permettait de se restaurer et de fumer une cigarette, de même que les toilettes, étaient situées à l'extérieur de la bibliothèque. Quand on sait que la durée moyenne de visite était alors de 2h 45, et l'amplitude maximale 10 heures en 1995, on peut se faire une idée, même imprécise, du taux de surcomptage quotidien. Nul doute qu'une grande partie du "déficit" de 3000 entrées quotidiennes constaté aujourd'hui dans la nouvelle configuration tient simplement au fait que les comptages actuels ne sont plus affectés par ce phénomène (la coursive-fumoir, la cafétéria et les toilettes sont désormais situés à l'intérieur de la zone d'enregistrement).

Une autre raison, et non des moindres, tient à l'augmentation de la durée moyenne de visite, qui atteint désormais 3h en moyenne, et les dépasse largement le week-end. Il en résulte paradoxalement que le nombre d'entrées chute les jours où l'établissement est le plus saturé, notamment le dimanche¹ : plus la file d'attente s'allonge, plus les usagers hésitent à ressortir et tendent à "rentabiliser" le temps perdu à attendre en augmentant la durée de leur visite. Ce qui a pour effet pervers d'accroître la file d'attente...

Les deux séries d'enquêtes quantitatives réalisées en 2000 confirment l'une et l'autre cette augmentation de la durée de visite et font apparaître de notables modifications dans la structure des publics. L'enquête programmée en novembre 2000 et mai 2001 s'inscrit dans la série des grandes enquêtes par sondage que la Bpi effectue régulièrement auprès de son public². Ces enquêtes sont traditionnellement réalisées en deux vagues, en mai et en novembre, et supposent un investissement assez lourd en raison de la méthodologie retenue (entretiens en face à face) et de la longueur du questionnaire, indispensable pour obtenir une évaluation exhaustive des différents usages de la Bpi. Il ne semblait pas opportun de lancer dès le printemps 2000 la première phase de l'enquête, alors que les publics et les pratiques n'étaient pas encore stabilisés. La première vague a donc été effectuée en novembre 2000, tandis que la deuxième est repoussée à mai 2001.

Cependant un sondage intermédiaire, aux ambitions plus modestes, a été réalisé en mai 2000 avec le concours de la junior entreprise Junior ESSEC Conseil. Le but était de disposer rapidement de quelques données chiffrées sur les nouveaux publics de la bibliothèque et de

¹ Voir en annexe les statistiques du mois de novembre 2000 illustrant ce phénomène.

² Au cours de ses vingt premières années d'activité, la Bpi a réalisé quatre grandes enquêtes par sondage auprès de son public : en 1978, 1982, 1988 et 1995. Une cinquième étude a été conduite en novembre 1998, pendant la période de fermeture du Centre Pompidou, sur les usagers de la Bpi-Brantôme

tester (en version réduite et sur un échantillon de 800 personnes seulement) le questionnaire qui devait être diffusé en novembre. L'enquête a mis en évidence le renouvellement du public et un certain rééquilibrage, tant de la structure par sexe que par PCS, résultats très largement validés par les premiers résultats de l'enquête de novembre 2000 / mai 2001.

Celle-ci est réalisée avec l'appui de la Société Kynos, qui prend notamment en charge la passation des questionnaires et la saisie sur le logiciel Modalisa. Le sondage se déroule, à chaque phase, sur une semaine pendant toutes les heures d'ouverture au public. Le questionnaire, mis au point par le service Etudes et recherche, est administré en face à face, à la sortie de la bibliothèque, en respectant un pas de tirage fixe, afin de sélectionner de manière aléatoire les personnes interviewées. 1086 usagers ont ainsi été interrogés, lors de la première vague, entre le mercredi 15 et le lundi 20 novembre 2000.

Les résultats de cette première vague sont en cours d'exploitation. On peut d'ores et déjà noter le remarquable taux de renouvellement du public : une personne interviewée sur deux déclare avoir découvert la Bpi en 2000. Le nombre de primo visiteurs³ - qui atteignait le taux record de 22% lors du sondage de mai - reste en novembre de 16%, tandis 34% des enquêtés disent avoir effectué cette première visite depuis le 1er septembre, c'est-à-dire depuis la rentrée universitaire : autrement dit, une personne interviewée sur deux en novembre ne fréquentait la nouvelle Bpi que depuis la fin de l'été.

La synthèse finale des résultats, après achèvement de la deuxième vague de questionnaires, devrait permettre de mieux cerner les caractéristiques de ces nouveaux publics, et de mesurer les éventuelles évolutions de l'audience de la Bpi en s'appuyant sur les enquêtes précédentes. On se gardera d'oublier, cependant, que celles-ci avaient pour contexte des établissements sensiblement ou considérablement modifiés selon les époques. La nouvelle Bpi, comme d'ailleurs en son temps la Bpi-Brantôme, recueille en fait un double héritage : celui de la Bibliothèque générale et celui de la Salle d'actualité qui étaient fréquentées par des publics différents. Ainsi, en 1992, le public de la Salle d'actualité était-il constitué de 80% d'hommes et de 20% de femmes, alors que les femmes étaient majoritaires à la Bibliothèque générale (54,5% selon l'enquête de 1995). Quant aux étudiants, ils ne représentaient que 27,5% de l'échantillon (contre 72% à la Bibliothèque générale). La fusion des deux publics entraîne donc mécaniquement, comme à la Bpi-Brantôme, une baisse du taux des étudiants (59% de l'échantillon pour la première vague de novembre) et un rééquilibrage de la structure par sexe (49,5% d'hommes et 50,5% de femmes).

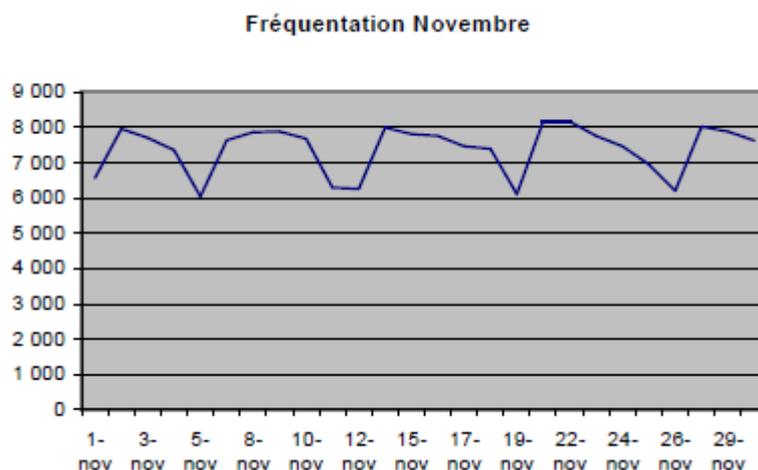
Les résultats de cette enquête seront publiés sous forme d'article, à paraître dans le *Bulletin des bibliothèques de France*, dernier trimestre 2001.

³ C'est-à-dire de personnes qui effectuaient le jour de l'enquête leur première visite depuis la réouverture de la bibliothèque (qu'elles soient ou non venues avant les travaux)

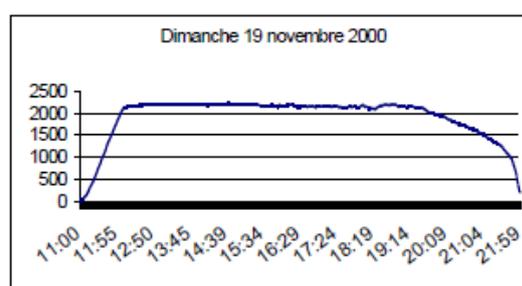
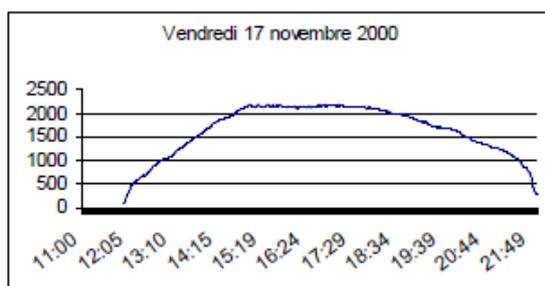
Annexes : Statistiques de fréquentation du mois de novembre 2000

Le compteur placé à l'entrée de la bibliothèque enregistre les entrées, les sorties et le nombre de personnes simultanément présentes dans la bibliothèque à chaque minute.

Les statistiques du mois de novembre 2000 illustrent bien le phénomène décrit supra, p.5. Alors que l'établissement était particulièrement saturé le week-end, le nombre d'entrées enregistrées était moins important les samedis et surtout les dimanches. Le graphique ci-dessous, rythmé par les régulières "décrues" du dimanche, est très éloquent à cet égard.



La moyenne quotidienne du nombre d'entrées enregistrées en novembre 2000 est ainsi de 6 159 le dimanche contre 7 750 en semaine, et 7 005 le samedi. Cependant le taux d'occupation de la bibliothèque est bien supérieur les week-ends, ainsi qu'il apparaît par exemple à l'examen des deux graphiques suivants, qui indiquent le nombre de personnes simultanément présentes dans la bibliothèque.



Le dimanche 19 novembre, la barre des 2200⁴ personnes⁸ a été franchie peu après midi, une heure après l'ouverture, et la décrue ne s'est amorcée qu'après 20h. En semaine, de manière générale, le taux de saturation est atteint un peu moins rapidement, et les files d'attente cessent en principe plus tôt. Il reste que le totalisateur n'est repassé sous la barre des 2000, pendant la semaine de l'enquête réalisée en novembre, que vers 19h, et que c'est entre 21h et 22h qu'on enregistre le plus fort taux de sorties, quel que soit le jour de la semaine : ce qui

⁴ Pour des raisons de sécurité le nombre de personnes simultanément présentes dans la bibliothèque ne peut dépasser 2200. Une fois atteint ce seuil fatidique, les files d'attente commencent à se former, l'entrée de la bibliothèque n'étant autorisée qu'au fur et à mesure des sorties.

n'est guère étonnant à en juger par le nombre de personnes encore présentes pendant la dernière heure d'ouverture.

	Nombre de personnes présentes à 21h	Nombre de personnes présentes à 21h45 (au moment de la fermeture)
Mercredi 15 novembre 2000	1361	843
Jeudi 16 novembre 2000	1315	812
Vendredi 17 novembre 2000	1272	851
Samedi 18 novembre 2000	1178	788
Dimanche 19 novembre 2000	1550	1010
Lundi 20 novembre 2000	1481	963

Ces visiteurs tardifs sont plutôt des personnes qui ne sont ni étudiants ni a fortiori scolaires : 20% des enquêtés qui relèvent de cette catégorie déclarent quitter la bibliothèque entre 21h et 22h (soit 1 sur 5).