

Découvrir la BnF : de première fois en première fois

Synthèse de l'enquête

Demande initiale

L'enquête réalisée s'inscrit dans le cadre d'une collaboration avec la délégation à la Stratégie et à la Recherche de la BnF pour développer une réflexion sur les primo-arrivants, en se centrant plus particulièrement sur l'expérience de la première fois et sur le parcours des primo-arrivants dans la BnF. Cette étude s'intègre dans la perspective d'une restructuration du hall Est du site François-Mitterrand de la BnF en 2019, ainsi que dans la réflexion sur les publics.

Objectif de l'étude

L'enquête que nous avons menée fin 2018 et début 2019 est destinée à comprendre le point de vue des visiteurs et lecteurs de la BnF sur un lieu très complexe qui se prête à de multiples appropriations, dans l'espace mais aussi dans le temps. Nous cherchons à saisir ce point de vue au double sens d'une vision qui émerge d'une situation de découverte, et d'une vision qui se construit peu à peu à partir de l'interaction entre institution, projet individuel, rapport au milieu et temporalité. Il y a parfois une succession de « premières fois » qui ne s'épuisent pas avec le franchissement d'un seuil à un moment précis, une reconstruction de ce qui a compté, une projection de ce qui comptera sans doute, dans la durée d'un processus d'appropriation. L'expérience de la première fois va très au-delà ce qui se passe au moment de la toute première visite du lieu.

Avant tout, nous tentons de savoir quelles sont les découvertes importantes qui structurent la trajectoire de lecteur des usagers de la BnF, depuis leur première visite jusqu'au moment de l'entretien. Elle vise également à déterminer comment s'y prennent les usagers pour obtenir les informations dont ils ont besoin pour s'approprier le lieu.

Méthodologie

L'enquête s'attache à caractériser des expériences, et des points de vue. Elle mobilise donc nécessairement des observations dans différents endroits, notamment bien sûr le hall, et des entretiens menés avec des visiteurs, qui ne sont pas forcément venus pour la première fois au moment de la rencontre (il s'agit alors « d'anciens nouveaux »). L'enquête a comporté deux périodes d'observation en novembre 2018, l'une faite de manière indépendante et l'autre réalisée « en doublon », c'est-à-dire avec des membres du personnel de la BnF, à l'accueil, à l'accréditation et dans les salles du Haut-de-jardin et du Rez-de Jardin. Elle a également comporté l'observation d'un atelier « innov'Kfé »¹ en décembre 2018 et d'une série d'entretiens menés entre janvier et février 2019 auprès de 22 usagers, dont 16 « anciens nouveaux » et 6 primo-arrivants. Parmi ces usagers, seuls 2 n'étaient pas titulaires d'une des cartes de la BnF (Pass lecture/culture ou carte de recherche). Au moment de l'enquête, 18 fréquentaient exclusivement le Haut-de-jardin et 4 fréquentaient régulièrement le Rez-de-jardin.

¹ Atelier organisé par la BnF et lors duquel les membres du personnel volontaires étaient invités à une réflexion autour des primo-arrivants, de leurs caractéristiques et de leurs besoins.

L'étude s'est nourrie d'un dialogue continu avec l'équipe de la BnF. Il n'a pas été possible de mener des entretiens avec les personnels chargés d'accueillir et d'orienter les lecteurs, mais nous avons cependant pu participer à des rencontres et manifestations internes.

Principaux résultats

L'enquête s'est avérée très riche à la fois pour mieux connaître ce que recouvre l'expérience de la première fois à la BnF et sa place dans la construction d'usages et de pratiques, mais aussi pour mettre à distance des convictions et idées reçues qui peuvent nourrir des malentendus sur la signification de cette « première fois ». Face à ce type de phénomène, on est en effet toujours tenté de raisonner à partir d'un point de vue investi d'une expertise et d'enjeux professionnels qui ne sont absolument pas de même nature que ceux des publics. On est par exemple souvent tenté d'utiliser les publics comme mesure de ce qui marche ou qui ne marche pas dans un lieu où les professionnels tentent, sans cesse, d'améliorer ou d'optimiser ce qui est proposé. La première fois peut être considérée comme un événement-témoin particulièrement crucial, pour interpréter une réussite ou un échec. Or, nous le verrons, une « première fois » est parfois tout au contraire un moment où il est justement hors de propos de juger à partir de ce qui se passe (bien ou mal), car *on n'en est qu'au début*. Il n'y a pas consommation d'une offre ou d'un service, mais démarrage d'une pratique intimement reliée à des projets et des perspectives qui importent beaucoup pour les personnes. Nous avons donc choisi de mettre en valeur quelques résultats qui nous semblent très significatifs de ce que nous-mêmes, professionnels de la bibliothèque et chercheurs, pouvons *découvrir* à notre tour des publics. En l'occurrence nous ne présentons pas une typologie des manières de se comporter la première fois, ni un inventaire des problèmes rencontrés ou des satisfactions éprouvées, mais la signification de la première fois à la bibliothèque, presque toujours liée à un projet important dans la vie, dans laquelle la BnF va jouer un rôle et avec lequel elle va évoluer.

On ne vient pas à la BnF par hasard. Toutes les personnes que nous avons interrogées expliquent que leur première fois est liée à un projet de recherche ou de travail, ou de préparation d'examen. Lors de cette première fois, quasiment toutes ont été conseillées par des proches, qui leur ont donné des informations spécifiques à leur propre projet ou bien à leurs propres habitudes de travail. Ces conseils sont donnés parfois sans que les enquêtés ne les aient demandés, et même si une visite n'est pas tout de suite envisagée. Un certain nombre d'entre eux ont été accompagnés lors des premières visites.

La première fois n'est pas toujours la première visite. L'enquête que nous avons menée invitait les personnes interrogées à se souvenir de leur première fois et à nous décrire les découvertes marquantes qu'elles avaient faites à la BnF et qui avaient jalonné leur trajectoire de lecteur. Dans un très grand nombre d'entretiens, « la première fois » désigne davantage le début d'un projet qui est en cours au moment de l'échange. La toute première visite à la BnF est ainsi parfois antérieure à cette première fois. La « première fois » constitue un *moment de référence* pour les enquêtés : elle suit la décision de démarrer un processus d'installation et d'un travail de recherche, de nouvelles habitudes. Elle ne recouvre pas le souvenir de ce qui fut, « objectivement » le premier contact avec la BnF, et qui parfois est oublié ou pas si important que cela.

Entrer dans la BnF, ce n'est pas entrer dans n'importe quelle bibliothèque. Tous les enquêtés disent avoir connu la BnF avant d'y être entrés pour la première fois : elle fait partie de l'histoire collective pour certains, de l'histoire individuelle pour d'autres dont les frères, sœurs ou amis, sont venus ou viennent encore y travailler, ou encore qui aperçoivent régulièrement, parfois quotidiennement, le bâtiment. Si tous ne savent pas à quoi s'attendre avant d'entrer – certains imaginent une bibliothèque municipale, d'autres une vieille bibliothèque – les enquêtés indiquent que la BnF se distingue des autres bibliothèques : par son modernisme, par son calme, par sa taille, par son jardin. Une série de photographies prise par et avec les enquêtés montre ce en quoi la BnF

est particulière pour eux. On y voit une dimension patrimoniale, une dimension de médiation culturelle, et la caractérisation d'une ambiance propice à l'étude.

La découverte est toujours liée à des événements extérieurs à la bibliothèque. Il peut s'agir d'un changement de statut, de projet, de situation professionnelle, d'habitude de visite ou plus simplement d'une discussion. Dans les discours des enquêtés, les découvertes sont toujours mises en lien avec des ruptures plus ou moins grandes dans un équilibre qui existait auparavant. La découverte d'une nouvelle salle, d'un nouveau service, d'un nouvel étage est alors mobilisée pour symboliser le passage d'un équilibre à un autre, d'une installation à une autre.

Les découvertes se font autant « vers l'avant » que « vers l'arrière » d'une trajectoire dans la bibliothèque. Elles ne permettent pas simplement aux enquêtés d'investir de nouveaux lieux ou d'expérimenter un nouvel aspect ou un nouveau service de la BnF. Elles leur permettent également de recontextualiser les découvertes précédentes, de revoir leur jugement sur les lieux qu'ils fréquentaient avant et de réévaluer les connaissances dont ils disposent au sujet de l'environnement dans lequel ils s'installent.

On ne revient pas à la BnF par hasard. Les enquêtés disent voir dans la BnF un lieu sûr, un lieu stable, fiable, où ils sont sûrs de pouvoir mener à bien des projets commencés entre ses murs ou ailleurs. Ils en apprécient l'architecture – en particulier celle de l'espace où ils choisissent de s'installer. L'ambiance qui y règne est un élément central de leur retour régulier à la BnF. Cela ne veut pas dire qu'ils n'émettent pas de critiques, mais elles sont toujours fortement nuancées, notamment par la prise en compte des contraintes matérielles auxquelles font face la BnF et son personnel, et par la prise en compte de son caractère collectif. La valeur de cette caractéristique proprement institutionnelle l'emporte sur ce qui pourrait l'altérer ou la menacer.