

Découvrir la BnF : de première fois en première fois

Avril 2019

**Romain Vindevoghel, Joëlle Le Marec (GRIPIC, Sorbonne Université)
Photographies d'Igor Babou (Université Paris Diderot)**



Remerciements

Nous remercions très chaleureusement Irène Bastard pour l'accompagnement et le dialogue scientifique constant et constamment stimulant avec l'équipe de recherche. Nous remercions également toutes les personnes qui ont initié et facilité cette recherche.

Et bien sûr : merci à tous les membres du public qui contribuent sans cesse aux enquêtes et participent ainsi à la vie des institutions.

Sommaire

Remerciements.....	3
Introduction.....	5
Contexte et durée de l'étude.....	5
Le point de départ de l'étude : les primo-arrivants à la BnF.....	6
Quelques commentaires sur les choix méthodologiques.....	8
I. Première fois, premières étapes, premières fois.....	11
I.1. Du « moment de référence » aux premières étapes : la première fois comme parcours.....	12
I.2. Des premières étapes aux premières fois.....	15
II. La découverte du bâtiment.....	18
II.1. L'architecture et l'espace.....	18
II.1.1. Le bâtiment est parfois déjà connu et fait partie du décor des enquêtés.....	18
II.1.2. Les horizons d'attente.....	21
II.1.3. Le bâtiment fait appel aux imaginaires de la modernité, du luxe. Il est associé aux bibliothèques, aux aéroports, aux administrations.....	23
II.1.4. Il est systématiquement vu comme grand, mais pas forcément comme écrasant.....	24
II.2. Les ambiances.....	27
II.2.1. Un point sur la notion d'ambiance.....	27
II.2.2. Les enquêtés trouvent le lieu « agréable » et sont capables d'en décrire finement les ambiances.....	28
II.2.3. Faire un tour : découvrir, (s')entretenir, vérifier les choix.....	29
II.3. Trouver sa place.....	33
II.3.1. Trouver ce que l'on cherche.....	33
II.3.2. L'investissement des sens et du corps.....	34
III. Se raconter à la BnF.....	36
III.1. Photographier les lieux : montrer ce qui nous marque.....	36
III.2. Raconter son histoire.....	38
III.2.1. Des trajectoires marquées par des éléments extérieurs à la BnF.....	39
III.2.2. De quelle première fois parle-t-on ?.....	40
III.2.3. Revivre les premières fois : se projeter dans le passé pour parler du présent.....	43
III.3. Ce qu'il reste à découvrir.....	46
.....	46
III.3.1. « A chaque fois je me dis : il faut que j'y aille. ».....	46
.....	48
III.3.2. L'inconnu et le mystérieux.....	49
IV. Découvrir, faire découvrir, transmettre.....	51
IV.1. Se faire guider vers la BnF, se faire guider dans la BnF.....	51
IV.1.1. Avant la première fois.....	51
IV.1.2. Dans la BnF.....	53
IV.1.3. Le rôle des pairs.....	55
IV.2. Parler de la BnF à celles et ceux qui ne viennent pas.....	56
IV.2.1. Faire venir des gens sur son lieu de travail.....	56
IV.2.2. Faire découvrir la BnF.....	56
Poursuivre l'étude des premières fois.....	59
Annexes.....	62
I. Guides d'entretien.....	62
II. Répartition des entretiens.....	65
III. Portraits des enquêtés.....	66
Bibliographie.....	82

Introduction

Contexte et durée de l'étude

L'étude « Premières fois » s'inscrit dans le cadre d'un dialogue continu entre notre équipe de recherche et la délégation à la Stratégie et la recherche de la Bibliothèque nationale de France, depuis janvier 2016¹.

Elle est également reliée à deux ensembles distincts de travaux sur les bibliothèques et leurs publics, d'une part au sein de la délégation à la Stratégie et à la recherche qui développe des études, enquêtes et expérimentations en lien avec l'ensemble des actions menées dans le cadre général de la vie de la BnF et ses évolutions, et d'autre part au sein de l'équipe qui explore depuis plusieurs décennies ce que signifie le fait d'être public des institutions du savoir (musées et bibliothèques) et ce en quoi consistent les pratiques d'étude, les formes d'enquêtes, et les manières de faire de ces publics. L'équipe développe en outre un travail spécifique à partir des logiques d'alliance entre musées et bibliothèques et équipes de recherche (formes de collaborations formelles et informelles, expérimentations, pratiques interculturelles dans les institutions patrimoniales, sens de l'innovation, responsabilités, dilemmes et scrupules, souci du public).

L'enquête se situe donc au carrefour des préoccupations de la BnF pour ses publics, au moment où elle s'engage à nouveau dans des restructurations importantes (après la transformation importante du Haut-de-jardin en 2013-2014 et avant de nouvelles opérations du hall Est en 2019) et des intérêts de recherche de l'équipe en sciences de l'information et de la communication qui développe une approche socio-sémiotique des espaces, des dispositifs et des médiations du savoir et de leurs transformations, une attention aux sociabilités et aux formes d'engagement dans les lieux et les réseaux de savoirs.

Elle intervient également dans le prolongement de plusieurs pistes ouvertes par l'étude « Habiter la bibliothèque » : l'enquête, durant laquelle avaient été menés des entretiens auprès de lecteurs et usagers du Haut-de-jardin, avait fait apparaître l'importance remarquable du rappel, dans les récits, des conditions dans lesquelles le lien à la bibliothèque se construit. Elle avait également permis d'y situer la place des transmissions et des sociabilités : le rôle de ceux qui font découvrir la BnF, et la transmission de ce rôle aux visiteurs bénéficiaires qui à leur tour racontent parfois comment ils la font découvrir à autrui. L'étude avait également fait apparaître à quel point les visiteurs ou usagers *habitent* la bibliothèque, très largement pour y étudier, et y mener des projets transformateurs que la bibliothèque rend possibles et qu'ils contribuent à entretenir également (bien-être, ambiance propice, concentration, respect d'autrui). Les manières de s'installer dans la BnF sont donc plus que des usages : elles supposent des routines, des équilibres, une attention au milieu qui donne une signification spécifique à la découverte, car celle-ci se fait le plus souvent dans la perspective d'une forme d'installation. Les restructurations des espaces ne peuvent donc pas être seulement envisagées comme des transformations qui améliorent les services, car ce sont également des interventions qui transforment un milieu complexe où se construisent et s'entretiennent des trajectoires : il nous semblait dès lors que tout projet de restructuration devrait non seulement partir d'une réflexion sur ce que l'on fait pour les publics mais aussi sur ce que l'on entretient et que l'on facilite, ainsi que ce que l'on accompagne.

1 Nous avons ainsi réalisé dans ce cadre l'étude « Habiter la BnF » dans le Haut-de-jardin de la BnF. Voir rapport <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01399233/document>

L'étude consacrée au Haut-de-jardin n'avait cependant pas exploré plus avant les moments de la découverte, qui étaient évoqués spontanément dans les entretiens.

L'équipe de recherche a donc répondu à l'appel formulé par la délégation à la Stratégie et à la recherche, destiné à développer les connaissances sur les primo-arrivants, à partir du phénomène de la découverte de la BnF.

La BnF dispose en effet de données précises sur la fréquentation et les inscriptions, mais s'interroge sur l'expérience de la découverte. Celle-ci prend place dans l'ensemble des événements qui font sens et qui peuvent caractériser pour les usagers, qu'ils soient nouveaux ou plus anciens, ce que l'on sait et ce que l'on attend de la bibliothèque.

Le moment de la découverte peut être un temps fort, qui condense de multiples dimensions de la condition de *public* (être accompagné, être accueilli, se voir transmettre un accès et une relation au seuil d'un espace institutionnel dont on va faire partie ou non comme tous les autres) ou bien une épreuve, l'expérience d'une vulnérabilité. Cependant, ces expériences de la découverte ne se distribuent absolument pas, comme nous le verrons, à partir de ce qui permettrait de qualifier comme des « échecs » ou des « succès » qui détermineraient par exemple des comportements ultérieurs. Il semble donc nécessaire d'étudier le phénomène des premières fois, non seulement pour mieux comprendre et mieux accompagner les publics mais aussi pour contrer les stéréotypes, dangereux, issus des modèles standardisés par le marketing par exemple, ou du design de l'expérience. Les études et réflexions sur les publics développées avec la délégation à la Stratégie et à la recherche, et qui font une large place à l'expérimentation, s'inscrivent ainsi dans des pratiques d'attention aux publics qui sont isomorphes des pratiques d'attention des publics dans l'espace de la bibliothèque, du souci de l'autre et de l'enrichissement soigneux du milieu.

L'étude proposée est donc plutôt celle de « premières fois » (plus que des primo-arrivants). Elle contribue à la connaissance, sans cesse réactualisée, des liens entre publics et institutions, et plus particulièrement dans le cas de cette étude, à l'apparition de nouvelles possibilités de caractériser des *trajectoires*, à partir du phénomène de la découverte. Elle ne traite pas les questions d'accueil ni celles des interactions avec les personnes de la BnF que les primo-arrivants sont susceptibles de rencontrer à leur arrivée : cette décision a été prise lors d'une réunion, car l'accueil fait l'objet d'une autre démarche actuellement mise en œuvre par la BnF. Nous avons donc à nouveau enquêté auprès des visiteurs exclusivement.

L'enquête s'est déroulée entre décembre 2018 et mars 2019, en plusieurs phases : un temps important d'observation, puis des entretiens avec des visiteurs présents dans le Haut-de-jardin interrogés sur leur première fois, puis des primo-arrivants. Il faut signaler qu'il n'a pas été facile de repérer ceux-ci en dépit d'une campagne auprès des nouveaux inscrits, grâce à l'intervention de la délégation à la Stratégie et à la recherche. Nous avons également mené une collecte photographique auprès des visiteurs interrogés, pour leur donner la possibilité de représenter ce qu'ils et elles jugeaient caractéristiques de la découverte de la BnF. Des réunions d'étape avec Irène Bastard et la participation à des réunions internes ont permis d'ajuster et d'orienter l'enquête au fil de son déroulement, et d'avancer en maintenant sans cesse ouvert le spectre des phénomènes auxquels nous avons ensemble prêté attention. Nous développons ces points ci-dessous.

Le point de départ de l'étude : les primo-arrivants à la BnF

En amont de l'étude, la délégation à la Stratégie et à la recherche nous a transmis un cahier des charges synthétisant les grandes questions auxquelles l'enquête devait répondre et qui proposait des éléments d'analyse portant sur les primo-arrivant.es. Nous reprenons ici certains de ces éléments, qui ont servi de point de départ à l'enquête dont nous rendons compte dans ce document.

Il nous est rapidement apparu que l'entrée dans les lieux de l'institution correspondait au franchissement d'un seuil physique mais également symbolique. Pour la BnF, l'importance de ce franchissement est d'autant plus notable que l'institution occupe une place particulièrement importante en France – c'est elle qui assure la mission de dépôt légal – et à Paris – une station de métro et de RER et des stations de bus portent d'ailleurs son nom. Le site François-Mitterrand, probablement le plus emblématique de la BnF et, en tout cas, celui qui accueille la majeure partie des usagers et des collections, peut sembler impressionnant, de par sa taille ou son architecture à celles et ceux qui y entrent la première fois. Notons également que de nombreux imaginaires sont associés à ce lieu, dont l'architecture et la création ont été l'origine de plusieurs polémiques, qui sont aujourd'hui beaucoup moins fortes, bien que l'on en trouve encore quelques traces. Le franchissement du seuil du site François-Mitterrand peut revêtir une dimension particulièrement importante et peut être vu, selon le cahier des charges qui nous a été transmis par la direction des Publics en amont de l'étude, comme le point de départ du parcours de nombreux usagers dans la BnF.

Cette manière d'envisager la première fois, nous pouvons l'associer aux personnels de la BnF, à l'accueil ou dans d'autres services, pour qui l'institution fait office de frontière, dans le sens où il est parfois difficile de voir au-delà de ce qui, justement, permet un échange avec l'extérieur. D'emblée, soulignons donc que le « premier contact » auquel est dédiée cette étude n'est pas seulement le premier contact des visiteurs avec l'institution, il est aussi celui de l'institution avec ces visiteurs.

Enfin, notons que le cahier des charges qui nous a été fourni restait relativement flou sur la question des primo-arrivants. Il définissait les primo-arrivants comme étant « *majoritairement des étudiants jeunes* », même si l'on comptait « *aussi des personnes plus avancées en âge, [des] visiteurs qui pensent revenir pour les expositions, [des] habitués des lieux qui finalement prennent une carte* ». En d'autres termes, les primo-arrivants semblaient être considérés comme des individus « entrant » dans l'institution grâce à l'acquisition d'une carte de lecteur ou d'un titre d'accès aux expositions. Or, ils sont également désignés par les termes « *primovisiteurs* », « *nouveaux usagers* », « *nouveaux* », mais également plus indirectement par des termes les associant à un ensemble plus large d'individus fréquentant la BnF (« *usagers* ») ou les renvoyant à d'autres manières de les envisager (« *publics* », « *jeunes* », « *personnes* »). Ce flou entourant la définition de notre objet d'étude n'a pour autant pas été un frein au déroulement de l'enquête. Au contraire, nous avons décidé de prendre au sérieux l'incertitude qui régnait autour de ce que sont les primo-arrivants et de la rendre féconde, en y intégrant des éléments dépassant le simple franchissement de seuil. C'est en tout cas l'objectif que nous nous étions fixés et que nous avons retranscrit dans le programme scientifique transmis à la BnF en amont de l'enquête.

« Le phénomène des primo-arrivants est donc à la fois un phénomène de fréquentation (la BnF dispose de données précises sur les nouveaux usagers), et une expérience qui prend place dans l'ensemble des événements qui font sens pour les usagers même réguliers ou anciens. Le moment de la découverte peut être un temps fort, qui condense de multiples dimensions de la condition de public (être accompagné, être accueilli, se voir transmettre un accès et une relation au seuil d'un espace institutionnel dont on va faire partie ou non comme tous les autres) ou bien une épreuve, l'expérience douloureuse d'une incompétence, d'une vulnérabilité et d'une déroute. En outre, l'accès à l'espace institutionnel peut ne pas coïncider avec le franchissement physique des portiques mais avec le franchissement symbolique ou la compréhension d'un monde de médiations techniques et sociales. » – Extrait du programme scientifique transmis à la délégation à la Stratégie et à la recherche en octobre 2018

Quelques commentaires sur les choix méthodologiques

Nous avons mené une enquête en sciences de l'information et de la communication, c'est-à-dire centrée sur les médiations (dispositifs, discours, pratiques). Elle se situe davantage dans une perspective anthropologique et ethnologique que sociologique, attentive aux discours recueillis, aux représentations qu'ils véhiculent et aux récits de vie qu'ils participent à construire, plutôt qu'à des éléments statistiques. Par ailleurs, les entretiens que nous avons menés ne s'intéressent que très peu aux caractéristiques socio-démographiques des enquêtés, à leur rapport aux lieux de savoir ou à une forme de culture légitime par exemple. Les emprunts que nous avons faits à la sociologie – comme certains termes ou certains outils méthodologiques – l'ont été principalement pour répondre à des questions que les échanges avec la délégation à la Stratégie et à la Recherche d'une part et l'enquête en elle-même d'autre part nous avait permis de soulever.

La méthodologie mise en place vise donc à identifier des pratiques – celles qui caractérisent la première fois et les suivantes – mais aussi et surtout les discours qui les accompagnent. Concrètement, nous avons cherché à savoir comment les enquêtés parlent des découvertes qu'ils ont faites à la BnF, quelles sont les informations qui sont importantes dans leur trajectoire de lecteur, et vers qui ils se tournent pour les trouver. Nous avons ensuite analysé les entretiens réalisés non pas comme des témoignages retranscrivant fidèlement la réalité, mais comme des discours produits dans un double contexte spécifique – celui de l'enquête, celui de la BnF – et décrivant une trajectoire forcément « reconstituée ».

Le guide d'entretien, consultable en annexe, est un élément central de cette méthodologie. Il en existe deux versions, l'une à destination des primo-arrivants, l'autre à destination des anciens nouveaux, qui possèdent la même structure. Nous avons d'abord cherché à connaître les pratiques des enquêtés et leurs habitudes de visites dans le présent. Nous leur avons demandé de nous exposer les motifs de leur venue à la BnF le jour de l'entretien, et de nous décrire la manière dont s'organisait leur(s) journée(s) de travail. Nous leur avons également demandé de décrire les lieux dans lesquels ils se trouvaient.

Puis, nous les avons invité à décrire leur première fois à la BnF. Cette étape avait un double intérêt : à la fois nous renseigner sur ce qui constitue une « première fois » à la BnF, mais également permettre aux enquêtés de retracer leur trajectoire de lecteur depuis ce moment jusqu'à celui de l'entretien. Les entretiens nous ont ainsi permis d'accéder à des discours produits dans le présent – lors de l'entretien uniquement – et portant sur des expériences passées. En d'autres termes, les enquêtés ont effectué un retour à la fois vers et sur le passé : nous avons choisi de leur laisser la possibilité de présenter librement les découvertes qu'ils avaient faites et les grandes étapes de leur trajectoire de lecteur. Il ne s'agit pas ici de savoir si ces découvertes ont été vraiment déterminantes ou si ces grandes étapes sont objectivement les plus importantes de cette trajectoire, mais bien d'identifier comment les enquêtés, en revenant sur leur propre histoire à la BnF, parlent de cette histoire et quels sont les éléments qu'ils décident de mettre en avant.

Dans la même perspective – recueillir et analyser des discours produits dans une situation d'enquête à la BnF au sujet des premières fois – nous leur avons demandé, en clôture de l'entretien, de se projeter dans le futur et de nous parler de ce qu'il leur restait à découvrir à la BnF. Là encore, notre objectif était de comprendre comment sont produits certains discours – en l'occurrence ceux concernant la découverte de la BnF avant qu'elle n'ait lieu.

Enfin, nous avons proposé aux enquêtés, après chaque entretien pour les anciens nouveaux et pendant l'entretien pour les primo-arrivants, de marcher dans la BnF et de prendre en photo des éléments qui leur semblaient particulièrement marquants ou intéressants, sans plus de précision. Ces déambulations ont donné lieu à des échanges que nous avons intégré à notre corpus d'entretiens, et à des prises de vue qui forment un corpus photographique présenté dans la troisième partie de

l'étude. Nous avons également proposé aux enquêtés de refaire le parcours effectué à la suite de l'entretien, de montrer à nouveau ces éléments et de se laisser prendre en photo à cette occasion. Deux d'entre eux ont accepté, nous les en remercions. Les photographies issues de ces déambulations, prises par Igor Babou, sont également présentées dans cette étude.

Répartition des entretiens. Le tableau est également consultable en annexe.

Date de l'entretien	Nom	Age	Situation professionnelle	Lieu de l'entretien	Durée de l'entretien (minutes)	Date de la première fois
17/01/2019	Thomas	25-30	Pigiste	Café des globes	40	2017
17/01/2019	Arnaud	43	Documentariste	Café des globes	18	1999
17/01/2019	Hélène*	25	Etudiante	Café des globes	12	« Le début de mes études »
17/01/2019	Yosra	25-30	Etudiante (Master)	Espace détente – Hall Ouest	37	2005
22/01/2019	Hervé	46	Scénariste	Café des gobes	25	2013-2014
22/01/2019	Steven	20	Etudiant (Licence)	Espace détente – Hall Ouest	16	Septembre 2018 « Il y a deux ans »
22/01/2019	Antonin	18	Etudiant (Licence)	Espace détente – Hall Est	17	Octobre 2018
22/01/2019	Maël	23	Etudiant (Médecine)	Café des globes	22	« Juste après le bac »
24/01/2019	Adrien	26	Professeur en lycée	Café des globes	16	« Juste après le bac, dès la licence »
24/01/2019	Henri	27	Eleve avocat	Café des globes	6	2013
29/01/2019	Faten	32	Doctorante	Café des globes	48	2015-2016
29/01/2019	Théo*	27	Chômeur	Café des globes	50	« Il y a trois semaines »
19/02/2019	Isabelle	23	Eleve infirmiere	Haut-de-jardin	15	Jour de l'entretien
19/02/2019	Pierre	25	Doctorant	Haut-de-jardin Rez-de-jardin	12	Jour de l'entretien « Au lycée »
19/02/2019	Sihame	21	Etudiante (Licence)	Haut-de-jardin	19	Jour de l'entretien Quelques jours avant
19/02/2019	Céline*	25-30	Chômeuse	Haut-de-jardin	8	Jour de l'entretien
19/02/2019	Juan	30	Chômeur	Haut-de-jardin	25	Jour de l'entretien « Il y a 5 ans »
19/02/2019	Arthur*	20-25	Etudiant (Master)	Haut-de-jardin	18	Jour de l'entretien
20/02/2019	Cheikh	36	En formation (Informatique)	Café des globes	33	« Il y a deux semaines »
20/02/2019	Solveig	27	Doctorante	Café des globes	24	2012
20/02/2019	Francisco	30	Post-doctorant	Espace détente – Rez-de-jardin	18	2017
20/02/2019	Karla	32	Etudiante (Master)	Espace détente – Rez-de-jardin	57	2014 2017

Dans le tableau de la page précédente :

- La mention « * » indique que les prénoms ont été modifiés.
- La mention « Haut-de-jardin » indique que l'entretien a pris la forme d'une déambulation dans les couloirs et les halls du Haut-de-jardin. Lors de l'entretien réalisé avec Pierre, nous l'avons accompagné jusqu'à l'entrée de la bibliothèque de recherche, au Rez-de-jardin.
- La date de la première fois est celle spontanément mentionnée par les enquêtés. Pour certains, la première fois a renvoyé à deux dates différentes lors de l'entretien : nous les mentionnons toutes les deux ici.

Nous avons interrogé aussi bien les anciens nouveaux que les primo-arrivants, que nous avons notamment recrutés au niveau du point d'information situé dans le hall Est. Le corpus de l'enquête se compose de 22 entretiens : 6 réalisés avec des primo-arrivants, 16 réalisés avec des anciens nouveaux. Le guide d'entretien est consultable en annexe.

Nous avons souhaité être le plus représentatif possible dans le recrutement des enquêtés. Ainsi, des visiteurs du Haut-de-jardin et du Rez-de-jardin sont représentés. Nous nous sommes concentrés sur une tranche d'âge identifiée par la BnF comme particulièrement intéressante pour traiter la question des primo-arrivants (18-25 ans) mais l'âge des enquêtés varie de 20 à 46 ans.

La quasi-totalité des enquêtés (sauf 2) sont titulaires d'une carte de lecteur ou de recherche. Cela ne correspond pas à une volonté de notre part mais peut être lié aux espaces dans lesquels les entretiens ont été réalisés : le café des globes principalement, deux espaces détente du Rez-de-jardin et le point d'information à l'entrée de la BnF. Ne souhaitant pas interroger les usagers sur leurs pratiques de travail, il nous semblait moins pertinent de recruter des enquêtés dans les espaces de travail en accès libre que dans les espaces plutôt dédiés à la détente. Par ailleurs, il nous semblait également plus facile de proposer de réaliser des photos à des personnes « en pause » qu'à des personnes en pleine séance de travail.

Nous avons choisi de conserver des prénoms pour permettre au lecteur d'associer entre elles plusieurs bribes de discours et de retracer ainsi les trajectoires dont nous rendons compte dans cette étude. La présentation des entretiens sous forme de portraits correspond à cette même idée.

Dans ce document, le terme « BnF » renvoie par défaut au site François-Mitterrand, à l'exception des passages où il est précisé le contraire. De même, « les lieux », « les espaces », « les bâtiments » et « l'architecture » sont ceux du site François-Mitterrand, où a eu lieu notre enquête.

Dans ce document, « la première fois » désigne le moment que les enquêtés décrivent comme étant le début de leur trajectoire de lecteur à la BnF. Dans certains cas aisément identifiables, cette graphie est aussi mobilisée pour désigner ce que l'on pourrait appeler le concept de première fois, c'est-à-dire le premier contact, la première visite, la première rencontre avec l'institution et le site François-Mitterrand. L'expression est souvent utilisée en opposition à « les premières fois » qui renvoie à toutes les autres découvertes – souvent de lieux – que les enquêtés disent avoir faites à la BnF.

I. Première fois, premières étapes, premières fois

Le site François-Mitterrand dont il est question dans ce document forme un ensemble que nous avons, dès le début de l'étude, identifié comme étant hétérogène. On y trouve en effet au moins deux espaces à l'organisation relativement similaire mais destinés à des usages et des publics différents. Sur les plans édités par la BnF, le Haut-de-jardin et le Rez-de-jardin sont présentés, pour ainsi dire, comme les deux faces d'une même pièce, puisque chaque côté du plan est dédié à l'un des deux étages accessibles au public. Lors d'une séance en doublon à l'accréditation, nous avons pu observer que la chargée d'accréditation présente à ce moment-là utilisait deux plans qu'elle superposait afin de mimer une organisation spatiale qui rende compte des connexions existant entre les deux étages. Cette manière de représenter les lieux correspond à notre sens davantage à ce que l'on expérimente lorsque l'on fréquente ces deux étages : si les deux espaces sont organisés de la même manière – un long couloir intérieur formant un rectangle, avec à l'intérieur de ce rectangle un jardin et à l'extérieur des salles de lecture ainsi que des espaces plutôt dédiés à la détente – il s'agit bien de deux espaces aux fonctionnements différents, qui agrègent une multitude de lieux et de pratiques. Par exemple, au Haut-de-jardin, on trouve des salles, des allées, des expositions, des auditoriums et des espaces « détente », autant d'espaces auxquels sont associées des normes (de bruit, de circulation, etc.) et des pratiques (travailler, manger, parler, etc.) spécifiques. On peut d'ailleurs ajouter à ces pratiques les visites, les rendez-vous professionnels que les personnels de la BnF donnent dans le hall, les passages soit pour des visiteurs se dirigeant vers le Rez-de-jardin, soit – mais cela n'est pas l'objet de notre étude – pour des personnes travaillant à la BnF et se rendant d'une tour à l'autre.

Par ailleurs, l'accueil des visiteurs est lui aussi hétérogène : puisqu'il y a des pratiques de visite différentes, il y a des accueils différents qui peuvent d'ailleurs se cumuler². Les personnels d'accueil, que nous rassemblons souvent dans un ensemble homogène dans cette étude³, sont ainsi répartis en différentes équipes qui ont leur propre mode de fonctionnement. Notons, pour compléter ce rapide tour d'horizon, que le « premier » accueil est effectué par les personnels de sécurité dont le travail est évidemment différent des missions de médiation portées par les personnels d'accueil – et qui sont néanmoins présents dans les discours des enquêtés.

Ces éléments ont été confirmés par les deux périodes d'observation, l'une réalisée de manière « indépendante » dans le hall, l'autre « en doublon » avec les personnels d'accueil dans les salles et aux guichets. Nous avons pu constater la grande variété des ambiances ainsi que la variété de l'investissement du corps dans l'espace, selon son statut dans l'institution (que l'on soit usager ou personnel de l'institution, nouveau ou ancien, seul ou en groupe). Nous avons pu également nous rendre compte que les personnels avec qui nous avons évoqué le sujet des primo-arrivants⁴ avaient des idées différentes de ce à quoi ressemble *la* première fois. Si les primo-arrivants sont toujours décrits de la même manière – ils regardent en l'air, sont hésitants, « *on les reconnaît tout de suite* » – ils n'ont pas la même demande ou droit aux mêmes indications. Ainsi, les étudiants qui se présentent à l'accueil du Haut-de-jardin se voient souvent orientés vers des salles correspondant à leur discipline. De même, si certains entretiens d'accréditation peuvent durer longtemps et permettre de présenter les outils numériques à la disposition des chercheurs ou d'aborder des

2 On peut par exemple prendre le cas extrême et presque caricatural d'un usager venant plusieurs fois, à la BnF d'abord pour visiter le bâtiment, puis pour se rendre aux expositions, puis pour prendre un ticket pour les salles du Haut-de-Jardin, puis pour prendre la carte de lecteur, puis pour prendre un ticket pour le Rez-de-Jardin et enfin pour prendre la carte recherche. Il s'agirait alors d'un parcours que nous avons reconstitué à partir de ce que propose la BnF et qui permettrait à l'usager d'expérimenter toutes les modalités d'accès à la bibliothèque et aux expositions prévues par l'institution : gratuitement ou non, avec ou sans abonnement.

3 Il s'agit d'un parti pris correspondant à la vision que les enquêtés ont de ces personnels. Voir notamment la partie dédiée à l'accompagnement au sein de la BnF.

4 Notamment lors de l'Innov'Kfé du 14 décembre 2018.

questions administratives, certains membres du personnel en salle nous ont indiqué qu'ils devaient régulièrement expliquer le fonctionnement du Rez-de-jardin (choix des places, commande de document, etc.) à des primo-arrivants. Après le flou associé à la notion de primo-arrivants, il nous a donc fallu nous pencher sur le flou de la première fois, qui s'est d'emblée présentée comme un moment complexe, riche et hétérogène.

I.1. Du « moment de référence » aux premières étapes : la première fois comme parcours

D'après le cahier des charges, la première fois constitue une « *étape cruciale* », un « *moment de référence* ». Partant de cette analyse, nous avons envisagé ce moment comme le point de départ d'un parcours qui comporterait plusieurs étapes, la première d'entre elle pouvant être considérée comme étant la plus symbolique, mais pas nécessairement la plus importante.

Ce léger déplacement du regard nous a permis de ne pas répondre d'emblée à la question « qu'est-ce qu'une première fois à la BnF ? » et d'assumer le flou autour de la notion de primo-arrivants. En effet, il n'était plus question, dès lors, de se focaliser sur les premiers moments, les premiers contacts et les premières impressions mais de comprendre quel parcours dessinent les primo-arrivants lorsqu'ils viennent à la BnF, pouvant déboucher sur la présentation de « parcours-type ».

Cette manière d'envisager la première fois correspond cependant à une conception relativement mécaniste de l'accueil: il serait en effet du ressort de l'institution d'encadrer les visiteurs, de les guider, de les accompagner d'une étape à l'autre afin que, selon leurs besoins, leurs envies ou leurs profils, ils puissent accéder à l'offre qui leur correspond le mieux. Il est important de croiser cette perspective avec ce que nous avons pu observer du travail et de l'engagement des personnels d'accueil. L'accueil nous est apparu comme un moment où les visiteurs demandent peu et où les personnels donnent beaucoup, parfois en dépassant les cadres qui leur semblent prescrits, et toujours – semble-t-il – dans l'objectif du meilleur service possible. Nous avons ainsi pu voir un chargé d'accueil proposer une carte plutôt qu'un ticket à un demandeur d'emploi qui ne comptait venir qu'une fois. Nous avons observé un autre accompagner une personne un peu paniquée jusqu'aux portiques de la bibliothèque de recherche pour vérifier avec elle que sa carte fonctionnait et un chargé d'accréditation faire une recherche à son poste pour aider un visiteur arrivé un peu tard. Tant de moments ordinaires, qui ne sont d'ailleurs pas commentés par les personnels et qui pourtant dépassent parfois les attentes ou les questions des visiteurs. Il est important de souligner la permanence de ce souci du service rendu, presque jamais évoqué tant il est évident, qui pourtant influence d'une manière déterminante ce « parcours » du visiteur.

En effet, s'interroger sur les « premières étapes » revient à s'interroger en partie sur l'accompagnement proposé par les personnels d'accueil pour permettre aux visiteurs de mener à bien leurs « parcours » respectifs dans l'institution. Or, comme nous aurons l'occasion de le souligner, le rôle des personnels est régulièrement éludé par les enquêtés, qui passent souvent très rapidement sur l'étape qui leur permet par exemple d'avoir accès au Pass lecture/culture. En règle générale d'ailleurs, les enquêtés ont une impression positive des personnels d'accueil, et lorsqu'ils font l'objet de critiques, celles-ci sont toujours nuancées :

« A l'accueil, je n'ai pas trouvé la personne très agréable. Mais c'est juste une personne, ça se trouve avec une autre personne ç'aurait été impeccable mais disons que... C'était un peu froid, mais c'est rien, c'est pas grave, c'est pas important. » – Cheikh

Ces critiques peuvent également être rapidement redirigées vers l'institution ou la technologie :

« Je me souviens que j'étais très énervée parce que pour moi, les bibliothèques étaient toujours gratuites. Donc venir... Et le fait de payer l'entrée m'a choquée énormément. Parce que je me suis dit « mais comment ça ?! On dit que les connaissances doivent être accessibles et il faut payer... » et pour moi c'était le moment le plus choquant que j'avais vécu par rapport aux bibliothèques. » – Karla

« C'est la technologie, c'est quelque chose de technique et c'est normal qu'il y ait des bugs, ça ne me dérange pas. » – Faten

Il s'est avéré difficile, pour nous qui nous situons du côté des visiteurs, d'étudier des premières étapes synonymes de points de contact avec l'institution et ses personnels car ces étapes sont souvent invisibilisées. On peut signaler qu'il s'agit là d'un paradoxe des métiers de la médiation : vouloir s'effacer le plus possible pour ne pas gêner le public, sans toutefois pouvoir disparaître totalement. Un enquêté résume d'ailleurs cette idée, en évoquant les personnels en salle notamment :

« Je pense que c'est ce qu'on leur demande, c'est-à-dire être présent mais aussi être, pas absent mais... à la fois actif et passif, à la fois là et garder le calme, ne pas être trop présent parce que tout le monde vient pour bosser. » – Thomas

Par ailleurs, il est rapidement apparu que si la plupart des enquêtés passent par des étapes communes (par exemple, l'obtention d'une carte ou, comme nous le verrons, la découverte de certains lieux), ces étapes peuvent difficilement être perçues comme faisant partie d'un « parcours » cohérent et partagé. La taille des lieux et la formule du Pass – qui autorise des visites aléatoires, planifiées ou non pour celles et ceux qui en sont titulaires – conduit à une forme d'hétérogénéité des pratiques de visite, des moments et des lieux pour découvrir l'institution. Pour décrire cette hétérogénéité, prenons l'exemple de l'accès : tout le monde passe par le même portique, mais il est ensuite difficile de trouver une étape, une forme d'expérience encadrée par l'institution, commune à tous ces visiteurs. A l'exception justement du hall, que l'on peut voir comme un espace que tous les visiteurs traversent mais qu'ils s'approprient différemment.



Figure 1 : Le hall d'entrée. Photographie Igor Babou.

Il faut souligner que cette complexité est bien perçue par les personnels de la direction des Publics et de la délégation à la Stratégie et à la recherche qui ont insisté sur les multiples « points d'entrée » dans la BnF et ont soulevé des questions dont l'accumulation peut, comme beaucoup d'autres choses à la BnF, s'avérer vertigineuse : est-ce que la première fois à Tolbiac est la même qu'à Richelieu ? Peut-on parler d'une première fois sur Gallica au même titre qu'une première fois dans les lieux physiques de la BnF ? Entrer dans la bibliothèque de recherche correspond-il à une « nouvelle première fois » ? Est-ce que la première fois d'un visiteur à une exposition est la même que celle d'un visiteur venu travailler dans les salles ? Dans les allées ?⁵.

Les personnels, quant à eux, ont témoigné, lors d'un atelier⁶ auquel nous avons assisté, de leur rencontre avec la BnF et ont mis en lumière que les parcours pouvaient parfois être erratiques et faits d'aller-retour. Il est également apparu que certaines étapes partagées par tous n'intervenaient pas nécessairement au même moment dans ces parcours. Si les parcours dessinés à cette occasion ne sont évidemment pas représentatifs de l'expérience des visiteurs de la bibliothèque – notamment parce que l'accès aux collections y faisait figure d'horizon pour tous les parcours présentés – cet atelier a permis de prolonger notre réflexion sur les primo-arrivants et nous a poussé à passer des « premières étapes » aux « premières fois », du parcours des visiteurs aux entrées successives dans les strates de la bibliothèque.

1.2. Des premières étapes aux premières fois

Ce passage d'une expression à l'autre n'est pas anodin. Ce basculement permet d'écarter l'idée selon laquelle les primo-arrivants suivent un parcours lors de leur première fois, parcours qu'il s'agirait de documenter, voire de schématiser, pour permettre à l'institution d'agir sur l'une ou l'autre des étapes qui le constituent. En nous intéressant aux « premières fois » plus qu'aux « premières étapes », nous considérons la découverte de l'institution comme un processus à la fois physique et symbolique, que nous proposons de retranscrire sous la forme de trois analogies.

La première analogie repose sur l'idée d'un processus marqué par des entrées successives dans les différentes strates de la BnF : chaque strate serait l'occasion d'une nouvelle découverte, d'une nouvelle première fois. Elle permet de penser conjointement l'épaisseur de l'institution et le principe d'une découverte sans cesse renouvelée. Penser la BnF comme un ensemble de strates explique qu'un visiteur puisse ignorer l'existence d'autres niveaux, avant d'en avoir fait lui-même l'expérience ou d'en avoir été informé préalablement. En revanche, l'analogie ne fonctionne pas totalement puisqu'elle véhicule l'idée selon laquelle les strates seraient une succession de couches à pénétrer pour atteindre « quelque chose » (les collections par exemple), ce qui ne correspond pas à ce que disent les enquêtés de leur découverte de la BnF, même quand ils viennent depuis plusieurs années. L'idée d'un nombre fini de strates pourrait conduire à imaginer qu'une fois la strate finale atteinte (le Rez-de-jardin par exemple), il n'y a plus de « premières fois » possibles à la BnF. Or, si ces moments sont probablement plus rares et peut-être moins marquants, il faut souligner que les enquêtés associent la découverte de nouveaux espaces ou de nouveaux usages de la bibliothèque à des projets personnels ou à des changements de situation professionnelle (et parfois géographique). Pour que l'analogie soit la plus juste possible, il faudrait donc envisager un nombre indéterminé de strates, variant davantage selon les trajectoires des usagers que selon les services proposés par la BnF.

Une autre analogie, reprise de la formule d'un enquêté, consiste à s'intéresser à la manière dont les visiteurs « apprivoisent » la BnF lors de leurs « premières fois ». Comme l'a montré l'étude sur le Haut-de-jardin précitée, les services et les espaces proposés par la BnF sont les mêmes pour

5 Liste non exhaustive de questions soulevées lors de la réunion du 25 octobre 2018.

6 Innov'Kfé du 14 décembre 2018.

tout le monde mais chacun les investit à sa manière. Dès lors, l'installation dans la BnF prend la forme d'un processus successif, une manière de trouver sa place, d'habiter les lieux petit à petit. Les visiteurs prennent leurs marques et cela passe avant tout par des découvertes, par une succession aléatoire de « premières fois » plus ou moins signifiantes qui permettent, finalement, de maîtriser un environnement inconnu.

Le recours à l'analogie de l'appriivoisement invite à en convoquer une troisième, faisant appel elle aussi à des imaginaires liés à la nature : le tumulus. Selon Tim Ingold, qui lui consacre un chapitre dans *Faire : anthropologie, archéologie, art et architecture*, le tumulus est un tas qui, à première vue, est statique mais qui, quand on le regarde de plus près, « *est agité de mouvements* ». Il s'agit d'une forme mi-biologique, mi-géologique, dont l'évolution est continue : « *il est impossible de dire où finit le tumulus et où commence le sol qui le supporte. Le tumulus est fait de la terre même sur laquelle il repose. En fait, sa forme émergente témoigne du processus continu par lequel l'accumulation de matériaux transforme ce qui n'était qu'un dépôt en un ensevelissement. Le dépôt d'un jour devient le substrat du lendemain, enterré sous un nouveau sédiment* »⁷. La notion permet ainsi de faire le lien entre le vivant et l'environnement dans lequel il prend forme – en l'espèce, l'institution. Elle a semblé particulièrement intéressante car elle n'oblige pas à penser la partie « vivante » du tumulus comme résultant d'un projet clairement défini. Pour Tim Ingold en effet, si on demandait aux personnes qui ont créé les tumulus visibles aujourd'hui ce qu'elles font, elles nous diraient probablement qu'elles mènent telle ou telle activité sociale ou agricole, mais pas qu'elles font un tumulus : « *le tumulus que nous découvrons aujourd'hui n'est que le résultat cumulatif de toutes sortes d'activités, poursuivies pendant de longues périodes et pas seulement par des êtres humains* »⁸.

En évoquant le tumulus, Tim Ingold parle donc de l'intérêt de s'intéresser à la « perdurance » des choses plutôt qu'à leur ancienneté. « *Ce qui compte, pour un archéologue de la perdurance, n'est pas la détermination des dates, mais la capacité de suivre les choses dans leurs trajectoires temporelles du passé au présent* ». C'est là l'intérêt du recours à la notion : elle va de pair, dans le texte de Tim Ingold, avec une démarche et un regard particulier, dont nous nous sommes inspirés pour réaliser cette étude. Soulignons toutefois que nous n'associons pas sans réserve la BnF à un tumulus : ce dernier est en effet vu par l'auteur comme un « *anti-édifice* ». Or, l'importance du projet architectural – à la fois de la volonté de l'architecte mais aussi de ce que les enquêtés en comprennent ou en retiennent – dans la découverte de la BnF ne permet pas selon nous de l'associer pleinement au tumulus. Néanmoins, cette notion permet de faire le lien avec celle de « *magie institutionnelle* »⁹ qui « *réside dans la tension vivante entre des mécanismes de transmission robustes et le caractère constamment vivant et imprévu de la vie institutionnelle* »¹⁰. Le tumulus d'un côté et la magie institutionnelle de l'autre sont des notions qui, à leur manière, permettent toutes deux de penser le lien entre le vivant et l'institution.

Le recours aux métaphores biologiques ou géologiques ne doit cependant pas faire perdre de vue un constat simple : les visiteur.es ont tou.tes des trajectoires différentes, bien que de nombreuses se ressemblent et se croisent en certains points. Ces trajectoires débutent bien avant le premier contact avec l'institution (la « première fois » où l'on va sur Gallica, la première fois où l'on vient dans les lieux de la BnF, etc.) et se poursuivent bien après – dans et hors du cadre de l'institution. Il est important de souligner qu'en déplaçant notre regard de *la* première fois *aux* « premières fois », nous avons également substitué au terme de parcours celui de trajectoire, qui reflète à notre sens davantage la dimension vivante des phénomènes dont nous rendons compte, en opposition à la série d'étapes rigide et cadrée associée à la notion de parcours.

7 Tim INGOLD, *Faire : anthropologie archéologie, art et architecture*, Editions Dehors, 2017, p. 169.

8 *Ibid.*, pp.171-172.

9 Joëlle LE MAREC, « Le public, le tact et les savoirs de contact », *Communication & langages*, 2013/1 (N° 175), p. 3-25.

10 *Ibid.*

Le recours à la notion de trajectoire est un emprunt à la sociologie, où la « trajectoire biographique » et la « trajectoire de vie » sont des concepts fréquemment utilisés. Elle permet notamment de rendre compte de manière objective d'une évolution sociale – contrairement au récit de vie –, via le traitement statistique : ainsi de la trajectoire qui permet par exemple de mesurer la reproduction et la mobilité sociale. Par ailleurs, la notion de trajectoire renvoie à l'idée d'une certaine globalité, elle est censée prendre en compte l'ensemble des positions sociales occupées par un individu, et donc l'ensemble des parcours qu'il effectue dans les espaces sociaux qu'il traverse, mais aussi les dynamiques historiques collectives qui le dépassent. Ainsi donc se fait jour l'idée d'une certaine permanence : à la différence du récit de vie, constamment retravaillé, ou du parcours, qui a un début et une fin, la trajectoire accompagne l'individu tout au long de sa vie et est toujours décrite par les mêmes éléments – ou du moins les mêmes types d'éléments.

Toutefois, il est important de noter que si nous mobilisons la notion de trajectoire dans cette étude, cela ne signifie pour autant pas que nous lui donnions le même sens : il s'agit d'un emprunt plus sémantique que théorique. Le recours à la notion de trajectoire nous est surtout utile pour « recentrer la focale » sur l'individu et non sur l'institution. Il s'agit alors de penser le rapport des enquêtés à la BnF sans centrer ce rapport sur les dispositifs, les médiations – ou les parcours – prévus pour les usagers. Pour le dire autrement, la notion de trajectoire est au centre d'une grille de lecture qui permet d'envisager ce rapport à partir des discours produits par les enquêtés pour comprendre et non des points de contact où l'institution rencontre ou tente de rencontrer les usagers. C'est en ce sens qu'elle reflète selon nous mieux la dimension vivante des phénomènes observables dans les bibliothèques que la notion de parcours : elle ne se restreint pas à une temporalité courte, clairement délimitée et à une série de médiations ou d'interactions, mais englobe tout à la fois la situation des enquêtés et la condition de public ou d'utilisateur dans laquelle ils se trouvent, les sociabilités hors et dans l'institution, la manière de parler de ces expériences et de les mettre en lien.

Pour être tout à fait exhaustifs, soulignons que la notion de trajectoire telle que nous l'avons employée dans notre étude est surtout associée à l'idée d'un retour, d'une reconstitution, d'une reconstruction. Dans chaque entretien que nous avons mené, les trajectoires qui se dessinent sont toujours tracées a posteriori, par les enquêtés eux-mêmes, dans le cadre de ce que l'on pourrait appeler un récit de vie. Si la notion nous permet donc d'accompagner le passage de « la » première fois « aux » premières fois, soulignons donc que la trajectoire dont nous parlons ici n'a que peu de choses à voir avec celle que l'on pourrait retrouver dans des enquêtes sociologiques par exemple.

La dernière étape de notre réflexion sur les primo-arrivants a donc été de passer d'une logique institutionnelle à une logique individuelle. Dans les entretiens, nous avons cherché à savoir comment les primo-arrivants vivaient leur première fois, et comment les « anciens nouveaux » et les « anciennes nouvelles » s'en souvenaient. Partant de ces témoignages, nous les avons interrogés sur ce qui les avait faits venir à la BnF, sur ce qu'ils étaient venus y chercher et ce qu'ils y avaient trouvé, ce qui nous a permis de mettre au jour des pratiques, des découvertes, des souvenirs et des projets plus ou moins lointains. Dans ces trajectoires où les premières fois ont, comme toujours, deux sens – celui qu'on leur donnait à l'époque et celui qu'on leur donne aujourd'hui – les visiteurs qui viennent pourtant travailler seuls semblent paradoxalement toujours entourés, qu'ils soient accompagnés par un proche au moment de l'inscription ou qu'ils donnent rendez-vous à des collègues ou à des amis au café des globes, entre deux séances de travail. Comme on aura l'occasion de le rappeler, cet accompagnement ne se fait cependant pas pour toutes les premières fois. Ici, être entouré est une forme de constante, et s'inscrit dans une temporalité et dans des rythmes différents des franchissements de seuil auxquels s'intéresse cette étude.

II. La découverte du bâtiment

II.1. L'architecture et l'espace

II.1.1. Le bâtiment est parfois déjà connu et fait partie du décor des enquêtés.

Les critiques et les défenseurs du projet architectural proposés par Dominique Perrault sont, nous semble-t-il, au moins d'accord sur un point : le site François-Mitterrand de la BnF est un lieu unique dont les caractéristiques sont, à bien des égards, extraordinaires. On lui a reproché l'inadéquation de son gigantisme avec les pratiques de recherche ou certains partis pris architecturaux qui, s'ils n'avaient pas été rapidement corrigés, auraient pu s'avérer dangereux pour la conservation des livres ou pour les usagers. A l'inverse, Dominique Perrault met volontiers en avant la situation géographique du lieu : à l'époque de sa construction, il s'inscrivait dans un quartier qui n'existait pas, d'où certains choix (l'esplanade, le jardin) qui soulignent l'originalité du bâtiment. Facilement reconnaissable, associé à une station de métro et de RER qui porte son nom – et dont les gigantesques escalators rappellent ceux du Rez-de-jardin – le bâtiment est connu, de nom ou de vue, par beaucoup d'enquêtés avant qu'ils n'y viennent pour la première fois. Pour certains, il fait même partie de leur décor, comme une sorte de point fixe que l'on croise à l'occasion, dont on connaît l'existence sans pour autant en faire l'expérience. Ainsi, lorsque l'on demande à Antonin ce qui lui semble particulièrement représentatif de sa trajectoire à la BnF, il répond : « *si on devait prendre quelque chose en photo, ce serait le bâtiment en lui-même, de l'extérieur. Celui que je vois depuis la fenêtre de mon RER par exemple* ». Cheikh dit sensiblement la même chose – « *ça fait des années que je vois le bâtiment* » – et ces deux témoignages mettent en exergue le statut d'élément de décor du bâtiment : un élément statique, immuable et néanmoins aisément reconnaissable. Vue de l'extérieur, la BnF n'évolue pas – ou si peu – mais cela n'implique pas qu'on ne puisse pas développer une relation particulière avec elle, par exemple pour celles et ceux qui, comme Thomas, ont l'habitude de fréquenter le quartier : « *j'étais toujours passé sur le parvis, j'avais vu le jardin, ça oui* ».

Pour d'autres, la persistance de la BnF dans leur « décor » ne tient pas seulement à des questions architecturales, mais aussi à une histoire personnelle. Ainsi Hélène, née à Paris, se souvient que « *c'était un endroit qui [la] faisait beaucoup fantasmer quand [elle était] petite* ». La relation que l'on entretient avec la BnF peut se construire sur le temps long, parfois à l'échelle d'une vie. Lors des phases d'observation, nous avons par exemple constaté que des groupes d'enfants étaient accueillis, chaque jour ou presque, par des membres de la BnF qui leur parlaient de l'histoire et des spécificités du lieu – en insistant sur les missions de conservation. De même, nous avons pu observer que la découverte de la BnF comme patrimoine architectural était l'objet de visites en famille. Certains enquêtés décrivent une relation similaire, qui prend naissance jeune, lorsque l'on évoque ou visite le bâtiment avec ses parents. Par exemple, Théo indique qu'avant d'y revenir pour préparer un examen, il était déjà venu visiter la BnF une quinzaine d'années auparavant, en famille. Lors de son entretien, Solveig parle du sentiment de fierté qu'elle a ressenti la première fois qu'elle s'est abonnée à la BnF et nous fait comprendre que ce sentiment n'est pas dû au hasard : « *c'est la première fois que je venais, on m'en parlait depuis que j'étais petite* ».

Le site François-Mitterrand n'est donc pour ces enquêtés pas seulement un point de repère dans l'espace, comme il l'est pour ceux qui ont l'habitude de l'apercevoir lors de trajets quotidiens ou hebdomadaires, mais aussi dans le temps. Dans ces témoignages, le temps est vu à l'échelle personnelle et on associe le bâtiment à sa propre histoire. Certains enquêtés en font également une

part de l'histoire collective. Pour Arnaud par exemple, qui vient à la BnF depuis 2000 : « *l'image que j'en avais c'était vraiment la question du bâtiment* », c'est-à-dire de son architecture, qui est directement associée au projet mitterrandien, porté par Dominique Perrault – dont Arnaud ne retrouve néanmoins pas le nom lors de l'entretien. De l'histoire personnelle, individuelle, familiale, on passe alors à une histoire collective, culturelle, politique, et la BnF n'est plus le lieu semi-familier ou idéalisé décrit par d'autres enquêtés. Dans cette perspective, le bâtiment est vu comme un « *monument* » (Pierre), mais qui n'est pas nécessairement associé à un passé dont la BnF ne serait qu'une trace. Il faut davantage y voir l'idée d'une certaine stabilité, d'un ancrage dans le temps long. Sorte de référence collective, partie intégrante de l'environnement urbain, chacun peut se l'approprier : « *pour moi, c'est un monument pour l'époque [actuelle]* », souligne Faten.

Même si l'architecture revient souvent dans les discours des enquêtés et cristallise leur attention et leurs souvenirs, certains ne se limitent pas à cet aspect et mettent davantage en avant le statut de l'institution, comme Solveig qui affirme avoir eu « *envie de découvrir la bibliothèque nationale* » au moment de son abonnement. Ainsi, le fait que le lieu soit connu « de l'extérieur », à travers son architecture particulière ou sa situation géographique, n'interdit pas que l'on y associe des représentations liées avant tout à ses missions. Ainsi Pierre, qui parlait de monument pour décrire le bâtiment, précise : « *avant de venir, je connaissais l'endroit, je connaissais le fait que c'est un énorme stock de bouquins, de revues etc.* ». De même Arthur, étudiant en histoire, identifie la BnF avant tout comme un centre d'information, et ne commente son architecture que dans un deuxième temps.



Figure 2 : L'attention à l'architecture. Photographie Igor Babou

II.1.2. *Les horizons d'attente*

Les enquêtés, on l'a vu, situent la bibliothèque dans leur imaginaire en convoquant l'histoire collective ou individuelle, l'architecture et l'institution. Pour certains, le bâtiment est ainsi chargé symboliquement *a priori*, notamment lorsqu'ils connaissent son histoire ou le rôle de l'institution. Néanmoins, cela ne signifie pas que la BnF soit vue comme un lieu à part, unique, qui ne serait pas comparé à d'autres bibliothèques ou d'autres lieux de savoir. En effet, lors des entretiens, les enquêtés indiquent avoir ce que l'on pourrait appeler un « horizon d'attente » concernant le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque. Le plus souvent spontanément, ils rapprochent la BnF d'autres bibliothèques dont ils ont pu faire l'expérience. Si cette comparaison peut sembler logique, il est intéressant de la mettre en avant, notamment en ce qu'elle permet de rendre concrète cette notion d'horizon d'attente : en amont, les enquêtés associent la BnF à des lieux connus, à des pratiques maîtrisées, et imaginent un fonctionnement et une organisation semblables à ceux dont ils ont déjà fait l'expérience.¹¹

Ainsi, et de manière qui nous a paru surprenante lors des entretiens, plusieurs enquêtés rapprochent spontanément la BnF des bibliothèques municipales et des médiathèques qu'ils fréquentent. Cela passe avant tout par la désignation du statut du lieu. En d'autres termes, certains enquêtés, comme Hervé qui imaginait entrer dans une « *super médiathèque* » avant de constater qu'il ne pouvait rien emprunter, ne différencient pas nécessairement la BnF des « autres bibliothèques », expression vague qu'utilise par exemple Sihame : « *si ma sœur ne m'avait pas montré, je me serais dit « c'est une bibliothèque comme une autre, sauf qu'elle est à Paris celle-là » »*.

Au fil des entretiens, on constate que cette expression est surtout utilisée pour évoquer le caractère payant de l'accès aux salles, comme pour Cheikh qui affirme : « *je pensais que c'était une bibliothèque comme les autres, en accès libre* ». De même, Karla, qui travaille au Rez-de-jardin, souligne que les bibliothèques du Mexique, pays dont elle est originaire, sont gratuites et que la découverte de l'accès payant a été un choc pour elle : « *j'étais furieuse quand j'ai découvert que l'entrée était payante* ». Cependant, ce choc n'est pas mentionné par tous et est lié à des habitudes de fréquentation – Sihame, Cheikh et Isabelle ne fréquentent pas d'autres bibliothèques que celles de leurs villes respectives en dehors de la BnF et en France, Karla n'avait fréquenté que les bibliothèques de la ville de Paris. Pour être complet, soulignons que Steven, qui s'installe dans les espaces en libre-accès lorsqu'il vient à la BnF, mentionne simplement que les « *salles un peu privées* » et l'image « *un peu exclusive* » qu'elles véhiculent selon lui « *ne [le dérange] pas* ».

La référence faite aux bibliothèques municipales ne signifie donc pas que les enquêtés mettent la BnF et ces bibliothèques sur un pied d'égalité. En revanche, elle met en lumière la manière dont fonctionne cet horizon d'attente et comment il peut ensuite être réajusté. La découverte des lieux par les enquêtés est un processus qui repose autant sur les lieux eux-mêmes – leur architecture, leur fonctionnement – que sur ce qu'ils et elles connaissent de lieux similaires, puis de ces lieux. Karla, qui nous dit avoir été furieuse de payer pour accéder aux salles de travail lors de sa première visite, précise qu'elle n'éprouve plus ce sentiment depuis, même si elle s'en souvient de manière très vive : « *après, j'ai compris que le fait de payer, c'est une manière de contribuer à la conservation des documents très anciens* ». La découverte des lieux est donc un

11 Dans le programme scientifique présenté à la BnF en amont de cette étude, nous avons proposé la notion « franchissement symbolique » qui correspondait selon nous à l'idée selon laquelle, pour le dire grossièrement, « on ne rentre pas à la BnF comme dans une autre bibliothèque ». Dans cette perspective, franchir physiquement le seuil de l'institution irait de pair avec un franchissement symbolique, auquel on se prépare et qui peut motiver un premier contact avec l'institution. Nous l'indiquons notamment dans la partie consacrée à la manière dont les enquêtés retracent leur trajectoire à la BnF : si cela reste vrai pour certains, il apparaît que de nombreux enquêtés n'apprennent l'existence de ce « franchissement symbolique » qu'une fois ce premier contact passé. Nous y reviendrons.

processus qui passe par un apprentissage de ses normes, de ses logiques de fonctionnement. Nous reviendrons dans cette étude sur la manière dont se matérialise cet apprentissage. Pour le moment, notons simplement qu'une des premières étapes de ce processus est un ajustement de l'horizon d'attente, que les enquêtés mentionnent parfois. Par exemple, Henri indique s'être installé à la BnF car les espaces de travail y sont moins bruyants que ceux des bibliothèques municipales. À l'inverse, Juan s'attendait à voir des gens « *différents de toutes les autres bibliothèques de Paris* » et s'étonne donc de croiser, dans les allées, des personnes habillées de manière décontractée.

La référence aux bibliothèques municipales n'est pas la seule à être utilisée par les enquêtés et, du fait de leur situation étudiante, plusieurs comparent la BnF avec les bibliothèques universitaires, en la rapprochant ou en l'éloignant de ce type de lieux :

« *Je voyais ça comme une grande bibliothèque universitaire.* » – Antonin

« *C'est un lieu assez étonnant, [...], c'est pas une bibliothèque universitaire.* » – Thomas

Fréquemment, venir à la BnF va de pair avec d'autres usages et d'autres habitudes de fréquentation, liées aux bibliothèques universitaires. Lors d'une séance d'observation en doublon, un membre du personnel en salle du Haut-de-jardin avait souligné le fait que les étudiants venaient régulièrement demander si la BnF proposait des services qui leur sont accessibles dans leur université, ce qui donnait selon cette personne des lignes directrices pour des modifications à apporter à l'offre de services de la BnF. La création de salles de travail de groupe a ainsi été directement faite en lien avec l'existence de ce service dans les universités et que les étudiants s'attendaient à trouver à la BnF également.

Lors des entretiens, nous avons pu déceler l'existence de ce lien, parfois mentionné de manière implicite, comme lorsqu'Arthur compare spontanément la BnF aux centres d'archives et aux bibliothèques universitaires qu'il a fréquentés, ou quand Hélène précise que lorsqu'elle était encore étudiante, elle alternait les séances de travail à la BnF avec des séances de travail en bibliothèque universitaire. Même si elle se distingue d'autres lieux dans l'imaginaire des enquêtés, la BnF partage avec ces autres lieux des caractéristiques qui permettent de les inscrire dans un même cadre de référence. Ainsi, Théo, qui travaille à la BnF pour préparer un examen, avait avant d'y venir pour la première fois une idée précise des bibliothèques qu'il souhaitait éviter : « *il y a des bouquins autour puis un groupe de tables au milieu où on entend absolument tout de qui se passe dans la pièce. Donc oui voilà, j'avais ça en tête et à chaque fois que je visite une bibliothèque s'il y a un truc qui me rappelle ça, je me dis : « c'est pas possible »* ». Lors de l'entretien que nous avons réalisé avec lui, Théo cite, comme exemples de cette description, la bibliothèque Sainte-Geneviève et la bibliothèque de l'université de Nanterre. Pour le dire autrement, il inscrit ces trois bibliothèques (les deux citées et la BnF) dans un même cadre de référence : ce qui les rassemble n'est pas leur architecture ou leur ambiance, mais ce qu'on projette d'y faire, l'idée que l'on se fait de ce à quoi elles sont destinées.

Cette précision nous semble particulièrement importante : l'horizon d'attente dont nous parlons, s'il conduit les enquêtés à placer la BnF parmi « d'autres bibliothèques », en particulier municipales et universitaires, ne les conduit pas à nier sa singularité ou à porter un jugement sur ce qu'est ou doit être la BnF. Un exemple parlant pourrait d'ailleurs être celui de Solveig, qui prend comme point de comparaison les « *bibliothèques de province* » qu'elle fréquentait avant de faire son doctorat à Paris pour, justement, mettre en exergue la qualité de service de la BnF. Plus globalement, cette mise en comparaison en dit davantage sur la nature du projet des enquêtés ou sur leur rapport aux bibliothèques, et donc sur la manière dont ils et elles souhaitent investir la BnF, que sur la place de la BnF parmi les lieux de savoir par exemple. C'est en ce sens que l'on peut comprendre que Faten compare spontanément la BnF avec la bibliothèque Sainte-Geneviève ou la salle des doctorants de son université : pour elle, ce sont trois lieux qui lui permettent de rédiger sa

thèse et de croiser, par hasard ou non, des collègues. Cela permet aussi de comprendre pourquoi le mardi, les étudiants travaillant habituellement à la BPI – fermée ce jour-là – viennent à la BnF : il ne faut pas nécessairement y voir une manière de hiérarchiser les lieux mais plutôt une preuve que, pour ces étudiants, la BnF est identifiée comme un lieu qui garantit que l'on va pouvoir poursuivre un projet commencé ailleurs. Trouver la BnF citée parmi des bibliothèques municipales, universitaires ou d'autres lieux de travail traduit une forme de stabilité et de continuité dans tous ces témoignages, qui décrivent le point de départ de trajectoires que nous allons retrouver dans la suite : un sentiment de fiabilité et une forme de confiance en l'institution, qui autorise à s'y rendre au même titre que dans des lieux mieux connus ou plus maîtrisés.

II.1.3. *Le bâtiment fait appel aux imaginaires de la modernité, du luxe. Il est associé aux bibliothèques, aux aéroports, aux administrations.*

L'architecture particulière de la BnF évoque, pour les enquêtés, des lieux parfois éloignés de la bibliothèque. La découverte du lieu va de pair avec des associations architecturales : quand certains primo-arrivants affirment que les espaces qu'ils voient correspondent à ceux d'une bibliothèque et en reconnaissent les éléments typiques – les livres, les rangées de tables, etc. –, d'autres indiquent plus ou moins explicitement avoir l'impression d'être entrés dans un lieu tout à fait différent. Ainsi de Sihame qui lie la BnF aux musées avec lesquels elle trouve des ressemblances dans l'architecture et dans l'ambiance. Juan, quant à lui, repère dans le hall des éléments qui lui font penser davantage à un bâtiment bureaucratique qu'à un lieu de savoir : « *ça me fait pas forcément penser à une bibliothèque. Si je ne savais pas que c'est une bibliothèque, je dirais.... Si je regarde par-là [une allée], c'est un aéroport, et si je regarde par-là [le hall], ça pourrait être le premier étage d'un bâtiment du gouvernement* ».

Cheikh, qui pensait entrer dans une bibliothèque semblable à celle qu'il fréquente habituellement, reconnaît avoir eu l'impression de pénétrer dans un aéroport en passant les portiques : « *la première fois que je suis venu, ça m'a surpris que ce soit un peu comme à l'aéroport, il y a un portique de sécurité, il faut vider ce qu'on a dans les poches* ». Outre cette première étape, qui est parfois évoquée par les enquêtés mais qui est rarement associée aussi nettement à des lieux où se trouvent ce type de contrôle, d'autres découvertes suscitent des comparaisons ambivalentes. Ainsi Francisco parle-t-il de « *bunker* » pour évoquer l'architecture de la BnF et en particulier celle du Rez-de-jardin. En mobilisant un terme relativement négatif – et en tout cas très éloigné des imaginaires des bibliothèques –, il souligne en réalité le sentiment de quiétude et de calme que génère selon lui cette architecture, qui lui permet de se concentrer sur son travail. On retrouve le même schéma dans le discours de Karla, qui parle de son impression d'entrer dans une banque pour descendre au Rez-de-jardin, mais qui associe cette impression à la conservation de documents rares et précieux. Plus globalement, cette forme de double discours, que l'on retrouve avant tout chez les enquêtés du Rez-de-jardin, peut être résumée par Arnaud, qui parle tour à tour de « *cathédrale* », d'« *un endroit extrêmement privilégié* », d'un « *temple du savoir* » et d'une « *machine de travail* » pour désigner le site François-Mitterrand dans son ensemble. Ici, on retrouve à la fois l'idée – critique – selon laquelle le bâtiment est taillé pour autre chose que les usagers qui l'occupent et celle selon laquelle il s'agirait d'un lieu qui garantit une qualité d'accès au savoir que l'on ne trouve peut-être nulle part ailleurs. Même si les polémiques sur l'architecture du lieu ne sont plus aussi vives qu'elles ont pu l'être lors de sa création et des premières années de son fonctionnement, il apparaît que la singularité du bâtiment est régulièrement mise en avant par les enquêtés comme un élément marquant de leur découverte de la BnF.

Ainsi, ce qui marque régulièrement et qui surprend parfois, ce sont des éléments architecturaux qui renvoient à l'idée de modernité et de design. Juan, qui fait le lien avec des

bâtiments administratifs lors de sa découverte du hall d'entrée, se permet un jugement esthétique : « *c'est beau [...]. C'est l'architecture en fait, mais quand on voit le tapis rouge, avec du bois, des lumières tamisées... C'est des codes... C'est classe, quoi, on va dire* ». De même, Céline, qui fréquentait la Cinémathèque et qui vient pour la première fois à la BnF, découvre un lieu « *assez design... Je m'attendais à un gros bloc avec une bibliothèque à l'ancienne, pas une bibliothèque aussi moderne, avec une cour extérieure, je trouve ça assez génial. C'est très lumineux, je pensais pas du tout que ça allait être comme ça. Je sais pas pourquoi, je m'attendais à une vieille bibliothèque pas du tout refaite, je m'attendais à quelque chose d'assez historique* ». Une idée qui est également mentionnée par Faten, qui loue le cadre « *très épuré, très moderne* » de la BnF.

Nous verrons que cette idée est aussi avancée pour la découverte des ambiances, notamment par celles et ceux qui descendent au Rez-de-jardin et qui trouvent l'endroit « futuriste ». Il est intéressant de noter qu'il s'agit peut-être davantage d'un rapprochement entre l'architecture et un mouvement esthétique – la science-fiction par exemple – que d'une véritable projection du bâtiment dans « la modernité » telle qu'on l'envisage aujourd'hui. Le futurisme en question fait par exemple écho aux « *vaisseaux spatiaux* » pour Solveig ou à des films des années 1970 pour Pierre, qui cite à la fois *Playtime* de Jacques Tati et la dystopie *Soleil Vert*. Ici, on voit donc que les enquêtés repèrent et interprètent les gestes architecturaux des lieux qu'ils fréquentent. Même si la modernité imaginée par Dominique Perrault ne correspond pas à celle de 2019, les traces qu'il en a laissées sur son bâtiment permettent aux usagers de comprendre que ce lieu est censé se distinguer par sa modernité.

II.1.4. *Il est systématiquement vu comme grand, mais pas forcément comme écrasant*

Le dénominateur commun des discours des enquêtés sur la BnF, que ce soit la première fois qu'ils y entrent ou qu'ils en soient des usagers réguliers, est la mention de la taille du bâtiment, qui est ensuite interprétée de manière différente selon les personnes interrogées. Il y a tout d'abord ceux pour qui la mention seule de la taille de l'espace dans lequel ils se trouvent suffit presque à le caractériser. Thomas le mentionne explicitement : « *je n'avais pas de représentation particulière, si ce n'est que c'était grand, spacieux, lumineux* ». De même, Adrien met en avant « *l'ampleur des bâtiments* », de « *ce qu'il y a à disposition, c'est assez unique* ». Plus qu'un dénominateur commun, la taille des lieux, l'espace que l'on y trouve, est parfois ce qui permet de mieux les caractériser. Sans reprendre les comparaisons rapportées auparavant, l'évocation de la taille du bâtiment suffit à jeter les bases d'un rapport ambivalent des enquêtés avec celui-ci, et avec la BnF en général.

Ainsi, la désorientation, caractéristique des primo-arrivants selon les personnels d'accueil, est mentionnée et directement mise en rapport avec les dimensions des lieux :

« *C'est vrai qu'au départ vu que l'espace est très grand, on n'arrive pas très bien à se situer.* » – Yosra

« *Comme c'est une structure avec de grandes salles, ça ne me surprend pas que je me perde.* » – Sihame

« *C'est très grand, perturbant. Je ne sais pas si je vais trop bien me repérer* ». « *Je trouve [le bâtiment] impressionnant, très neuf, très bien entretenu... Surtout très grand.* » – Isabelle



Figure 3 : Prendre la mesure du bâtiment et de sa verticalité. Photographie Igor Babou

On voit que la désorientation est vue comme une conséquence logique de la dimension des lieux, comme l'expriment Sihame et Yosra. En revanche, les critiques portant sur la signalétique, censée permettre de se repérer dans ces grands espaces et régulièrement pointée du doigt par les personnels, ne sont que très rarement formulées par les enquêtés. Au contraire, ne pas parvenir à se repérer dans la BnF lorsqu'on y vient pour la première fois est vu comme un passage obligé au point que bien souvent, les enquêtés ne le mentionnent pas spontanément. Cela ne signifie cependant pas qu'ils ne sont pas capables de formuler un jugement critique sur l'environnement dans lequel ils pénètrent, mais simplement que cette entrée et que la dimension du bâtiment dans lequel les enquêtés se trouvent sont interprétées différemment. Thomas, par exemple, se souvient avoir eu « *une certaine appréhension* » à l'idée de découvrir « *un lieu imposant, où il y a beaucoup de passage* ». Finalement, il « *trouve que c'est un lieu plutôt facile d'accès* ». Ici, on voit que l'espace auquel Thomas est confronté la première fois est interprété à la lumière de son appréhension des lieux avant d'entrer : il s'agit moins d'un défaut de sens critique que d'un pressentiment de complexité inhérent à la dimension du bâtiment.

Pierre exprime d'ailleurs une idée similaire. Lors de son arrivée à la BnF, il décrit « *un grand espace de culture et de recherche* » : « *dans le hall, ce qui me marque c'est l'espace, c'est immense* », « *ça ne me fait pas peur, mais c'est impressionnant* ». Le fait de ne pas déclarer se sentir désorienté lors de sa première visite ne témoigne pas nécessairement d'une aisance particulière dans les lieux ou d'une compréhension immédiate de son fonctionnement. En posant des questions sur ce sentiment d'aisance ou de désorientation, nous nous sommes rendus compte que beaucoup n'avaient pas particulièrement de remarque sur la signalétique par exemple, mais qu'ils mettaient davantage en exergue la manière dont les dimensions de la bibliothèque pouvaient correspondre aux projets qui les avaient amenés à venir à la BnF. Dans le témoignage que nous venons de citer, Pierre, doctorant, met ainsi en lien l'immensité des lieux avec le fait qu'ils soient dédiés à la culture et à la recherche. L'important est là, dans le fait que cet espace semble être pour lui une garantie de l'attention portée au savoir et aux conditions dans lesquelles on peut y accéder.

Ces deux exemples montrent que la dimension des lieux n'est pas mentionnée de manière purement descriptive ou ressentie de façon négative. Au contraire, plusieurs enquêtés, comme Francisco qui loue leur « *perspective esthétique* », affirment que leurs dimensions participent à leur beauté. Karla, par exemple, dit trouver l'endroit « *merveilleux, magnifique* » et ajoute que « *l'espace est énorme* », même si elle nous indique se sentir parfois « *trop petite* » pour le mobilier. Enfin, citons la remarque d'Arthur qui détonne parmi celles que nous avons recueillies auprès des enquêtés au sujet des dimensions de la BnF : « *c'est très spacieux, il y a beaucoup d'espace, presque trop. J'ai l'impression qu'il y a une perte d'espace* ».

Pour conclure ce premier développement consacré à la découverte de l'architecture et de l'espace, soulignons que la dimension sensorielle et esthétique est particulièrement importante dans la découverte du site François-Mitterrand. Bien que courant en architecture, il est intéressant de mettre ce constat ici en avant, notamment parce qu'il complète les remarques formulées par les personnels d'accueil. On comprend mieux ainsi les gestes typiques des visiteurs qui ne doivent pas nécessairement être associés à une défaillance ou à un problème qui se poseraient à eux : regarder en l'air, hésiter, avancer lentement dans le hall ne sont pas, d'après les entretiens, nécessairement synonymes de désorientation. La découverte du lieu dont *la* première fois est un moment important n'est pas seulement une découverte des services et des espaces qui vont pouvoir être utilisés. Venir à la BnF pour la première fois signifie tout à la fois entrer dans un lieu qui fait partie de son décor, découvrir une nouvelle bibliothèque et entrer dans un lieu qui, on l'espère, pourra permettre de mener à bien tel ou tel projet. En ce sens, les enquêtés, lorsqu'ils découvrent les lieux, prêtent parfois moins attention aux détails techniques et signalétiques et se rendent davantage sensibles à des ambiances qui sont une partie majeure de l'environnement dans lequel ils et elles évoluent.

II.2. Les ambiances

II.2.1. Un point sur la notion d'ambiance

Lors des premières semaines de l'enquête, nous avons choisi de réaliser des observations dans le hall, sur des périodes que nous avons imaginées assez longues pour nous permettre d'identifier des sortes de mouvements structurels¹². L'idée était alors de préparer un éventuel travail sur le « parcours-type » des primo-arrivants. A l'issue de cette semaine d'observation, nous avons pu constater que le hall se transformait au fil des heures et des jours. Il semble évident pour tout membre du personnel qu'il y a dans le hall d'entrée des pics d'activité, le matin à l'ouverture, le mardi, le dimanche, par exemple, et ce pour différentes raisons. Comme eux, nous avons remarqué qu'il y avait des temps forts et des temps faibles, calqués sur les rythmes sociaux : début de journée, repas du midi, fin de journée.

Nous souhaitons prendre au sérieux ces temps forts et ces temps faibles, ne pas les neutraliser : nous formulons l'hypothèse qu'ils modifient la perception du hall d'entrée lorsqu'on y pénètre. En effet, ce n'est pas la même chose d'entrer dans un espace en pleine effervescence comme le matin entre 10h et 11h et d'entrer dans un espace plus calme comme au milieu de l'après-midi. Indiquons également que, dans notre recherche du « parcours-type », nous avons remarqué que certains déplacements et certaines attitudes étaient caractéristiques de certains types de personnes et de leur relation supposée à l'institution¹³. Tous ces éléments participent à créer des ambiances au sujet desquelles nous avons choisi d'interroger les enquêtés.

La notion d'ambiance a été conceptualisée par François Laplantine comme une notion en laquelle « s'effectue une rencontre entre un milieu et un moment, c'est-à-dire entre un espace et un temps »¹⁴. Plus loin, il ajoute : « cette rencontre singulière entre un milieu et un moment s'effectue dans une subjectivité et une perception, ce qui implique à la fois mémoire et imaginaire. Il n'y a pas d'ambiance sans regard et écoute. Aussi parler d'ambiance, c'est parler du corps »¹⁵. Cette évocation du corps est intéressante en ce qu'elle permet de mettre en relation la manière d'investir un espace et la manière dont est ressenti l'espace investi. François Laplantine écrit également : « une ambiance est un lieu dans lequel à un certain moment se produit une rencontre singulière entre l'individuel et le collectif, le subjectif et l'objectif, la nature et la culture. Mais cette formulation, par son caractère analytique quelque peu symétrique, est encore insuffisante. Une ambiance ne se déroule pas dans l'espace et le temps. Elle génère un espace-temps singulier »¹⁶.

Ainsi, une partie de l'enquête a porté sur la relation de ces trois éléments : corps, espace et temps. Nous avons demandé aux enquêtés de décrire les lieux au moment de l'entretien et de les décrire tels qu'ils s'en souvenaient lorsque l'on évoquait leur premier contact avec la BnF. Ce faisant, nous avons également cherché à savoir ce qui caractérisait les ambiances qui nous étaient décrites et quelle était leur influence sur la trajectoire des enquêtés au sein de la BnF. Il apparaît qu'ils se rendent sensibles à ces ambiances et qu'elles sont déterminantes dans leur compréhension du lieu et de l'institution.

12 Ce projet est d'ailleurs présenté dans le programme scientifique remis à la BnF en amont de l'étude.

13 De manière très schématique, nous nous sommes par exemple rendus compte qu'il semblait relativement aisé de déterminer si une personne était usagère ou employée de la BnF. De même, comme les personnels d'accueil de la BnF l'ont souligné par la suite, les primo-arrivants semblent souvent avoir des démarches et des attitudes caractéristiques, qu'ils soient seuls ou en groupe.

14 François LAPLANTINE, *Penser le sensible*, Pocket, Paris, 2018. Tous les extraits cités proviennent du chapitre 3, *Percevoir : ambiances, lieux et liens*.

15 *Ibid.*

16 *Ibid.*

II.2.2. Les enquêtés trouvent le lieu « agréable » et sont capables d'en décrire finement les ambiances.

Comme nous l'avons souligné, les enquêtés attachent une importance aux éléments permettant de reconnaître un geste architectural ou une volonté esthétique. Au-delà de la simple description du lieu, ces éléments sont également cités pour qualifier l'ambiance ressentie. Beaucoup d'enquêtés trouvent ainsi le lieu agréable, projettent d'y revenir ou sont déjà des visiteurs réguliers. Pourtant, il serait imprudent d'y voir un manque de sens critique, une absence de remise en cause de ce qui, dans l'architecture ou le fonctionnement de la BnF, ne leur convient pas. Juan par exemple trouve « *agréable de venir dans un lieu où l'on voit comment l'intelligence a été projetée* », ce qui ne l'empêche pas de désigner l'atmosphère du lieu comme « *robotique* ».

Dans la même perspective, on trouve aussi des cas dans lesquels ce qui pousse à venir et revenir à la BnF est différent des critiques qu'on oppose au lieu. C'est notamment ce que nous avons pu constater en interrogeant Arnaud, qui vient à la BnF depuis le début des années 2000. Selon lui, le temps perdu à la BnF suscite « *toujours un sentiment, même quinze ans plus tard, d'agacement* ». La bibliothèque est alors vue comme un « *truc un peu inhumain, un truc de prestige, mais pas très au service des gens qui viennent travailler là* ». Dans son discours, cette critique est récurrente et caractérise les dysfonctionnements de l'institution – dysfonctionnements qui la débordent, puisque le temps de trajet métro-BnF est aussi évoqué. Néanmoins, la BnF est également décrite comme un lieu « *relativement facile d'accès* », qui s'est démocratisé avec le temps et qui se pose, selon Arnaud, des questions intéressantes vis-à-vis de ses publics. Par ailleurs, même si – comme on le verra plus tard – les raisons pour lesquelles il venait au départ à la BnF n'ont plus lieu d'être, il continue de la fréquenter pas seulement par besoin mais aussi par goût. En parlant des salles qu'il fréquente, il dit les trouver « *très sympa* ». On aura l'occasion d'évoquer à nouveau ce rapport ambivalent à la BnF, que nous avons déjà mentionné en présentant la manière dont les enquêtés parlent de l'architecture du lieu. Pour le moment, soulignons simplement que le fait de venir depuis plusieurs années à la BnF n'exclut pas les critiques. Au contraire, il semble même qu'une connaissance plus approfondie de l'institution et de son fonctionnement autorise une critique plus fine – et parfois plus radicale – qui n'est toutefois pas définitive.

Ce que l'on peut tirer de cette observation, c'est donc que le fait de s'installer durablement, de venir et revenir à la BnF ne tient pas du hasard. Les enquêtés décrivent notamment un environnement qui leur convient et des ambiances qui leur semblent propices à des visites parfois très régulières. Théo avoue avoir « *tout de suite été séduit, c'est très feutré, très... C'est pas agressif comme environnement et c'est pas non plus stérile* ». La description d'un environnement propice au travail, essentiel pour lui qui prépare un examen, repose également sur une perception du public qui fréquente la bibliothèque. En effet, les ambiances sont aussi liées à la fréquentation, et notamment à la densité d'usager.es présent.e.s quand on vient à la BnF. Ainsi, Théo souligne que « *le matin il n'y a pas une foule immense* » tandis que Sihame, qui doit faire une heure de trajet pour venir à la BnF, apprécie le fait que « *même aux heures de pointe on trouve de la place* ». Les enquêtés accordent d'ailleurs une attention importante aux personnes qui les entourent, et qui participent à l'ambiance du lieu – ou, pour reprendre les termes de François Laplantine, qui contribuent à caractériser le milieu de la BnF. Pour Théo, « *les gens sont respectueux, silencieux, c'est propice au travail* ». Il ajoute : « *je pense que c'est peut-être le point commun des gens qui viennent à la BnF, c'est des gens qui cherchent du calme et un environnement de travail agréable* ». On retrouve cette idée dans le discours de Thomas :

« *Ça se sent, ça infuse : les gens viennent pour bosser, dès qu'il y a du bruit les gens se le disent entre eux, ça fonctionne bien.* » – Thomas

Les enquêtés s'intéressent aux personnes qui les entourent pour, au moins, deux raisons. La première est que leur comportement influe directement sur l'ambiance du lieu. Le fait que la tolérance au bruit soit relativement faible à la BnF – contrairement à d'autres bibliothèques – permet de se concentrer et se retrouver au milieu de personnes qui « *viennent pour bosser* » incite à se mettre soi-même au travail. Si cette observation peut sembler aller de soi, il est intéressant de la mentionner, notamment parce qu'elle permet de caractériser l'ambiance des lieux fréquentés. Or cette ambiance est directement mise en rapport avec le projet vers lequel tend l'institution. Faten fait un détour par l'architecture pour évoquer la « *qualité des gens* » : « *je me dis que je suis chanceuse, parce que je trouve que le cadre est très moderne, très classe, [...], je sens le sérieux des gens* ». De manière encore plus explicite, Hervé souligne la « *dimension sociale* » du lieu, qui repose selon lui sur une « *architecture qui marche bien* » : « *c'est-à-dire que j'ai l'impression qu'il n'y a pas un public mais c'est assez diversifié, moi j'ai déjà vu des ouvriers, des gens s'abriter, des sans-abris entrer, [...]. Je trouve ça rassurant qu'il n'y ait pas que des gens qui viennent lire, des fois il y a des gens qui viennent dormir, il y a des gens qui viennent regarder des films [...] et ça pour moi c'est une réussite architecturale mais sociale aussi* ».

Dans ces deux témoignages, on remarque que le public que les enquêtés observent les renseigne sur une forme de projet politique du lieu : ces témoignages montrent que les enquêtés attachent de l'importance non pas à se retrouver entourés de personnes venant faire la même chose mais venues chercher la même chose qu'eux. La distinction peut sembler ténue mais est essentielle : de la même manière que les enquêtés repèrent des éléments architecturaux et interprètent le geste qui leur a donné naissance, ils s'appuient sur une observation des publics de la BnF pour déterminer si le lieu correspond à leurs attentes – en termes de concentration et de qualité de travail mais aussi de statut, pour Faten qui est en doctorat par exemple ou de projet politique, pour Hervé qui est par ailleurs très critique des mouvements de privatisation de certains lieux culturels à Paris.

Pour synthétiser ces développements, notons qu'il y a un apprentissage continu de l'environnement de la BnF, qui permet de caractériser des ambiances spécifiques. Cet apprentissage est clairement restitué par les enquêtés lorsqu'on leur demande de décrire la BnF : ils sont capables d'en donner les éléments-clés, et ce que le repérage de ces éléments provoque. Au fil des entretiens, nous nous sommes également rendus compte qu'il correspondait à des pratiques spontanément mises en œuvre par les enquêtés pour se familiariser avec leur environnement.

II.2.3. *Faire un tour : découvrir, (s')entretenir, vérifier les choix*

Une des pratiques que nous avons pu documenter rapidement est celle du changement de salle : les trajectoires des enquêtés au sein de la BnF sont faites de longues continuités et de ruptures qui se matérialisent le plus souvent par un changement d'espace de travail. Nous verrons plus loin ce par quoi sont le plus souvent causés ces changements d'environnement. Pour le moment, soulignons simplement que lorsqu'ils sont évoqués, ils sont rapidement mis en lien avec la recherche d'un environnement de meilleure qualité – non dans l'absolu, mais par rapport à ce que les enquêtés attendent de la BnF. Cette recherche n'est pas nécessairement ce qui motive les enquêtés à changer de salle ; en revanche, l'ambiance associée à un espace de travail semble déterminante dans le choix de ce dernier. Lorsqu'il est arrivé à la BnF, un ami a conseillé à Thomas la salle J, où la proximité d'ouvrages traitant d'histoire et de psychanalyse lui a plu :

« A un moment la salle J, ça me plombait, c'est-à-dire que c'est très sombre. Alors sauf la mezzanine, qui, je sais pas, est très agréable, [...]. Et du coup je me dis « j'ai besoin de lumière », et j'ai fait plusieurs salles, j'ai fait deux ou trois autres salles, je sais plus lesquelles, pour tester justement. A un moment je suis arrivé en salle B, c'était très lumineux, c'était la salle la plus lumineuse je crois, et surtout en plus en salle B il y a des

pôles ou on est 4, et qui sont en plus les places les plus lumineuses de la salle, et c'est vraiment agréable. Là par exemple j'ai trouvé une place qui est une place que je récupère assez souvent, qui est extrêmement agréable, qui est très lumineuse. » – Thomas

Ici, on voit bien que la recherche d'un nouvel environnement de travail est liée à un paramètre en particulier qui ne satisfait pas – ou, dans le cas de Thomas qui appréciait auparavant la salle J, qui ne satisfait plus – l'enquêté. Le cas de Sihame s'inscrit dans une perspective similaire : lors de sa première visite seule, elle va en salle J alors qu'elle avait l'habitude d'accompagner ses sœurs en salle C. A l'issue de sa journée de travail, elle indique : « *C'est bien plus calme en J qu'en C. Ça me dérange pas. Je trouve que c'est même moi qui avais l'impression de faire du bruit en cherchant des livres* ». Elle ajoute par ailleurs qu'elle prévoit de revenir en salle J seule et de continuer à fréquenter la salle C avec ses sœurs. Dans ce témoignage comme dans celui de Thomas, le choix d'un environnement de travail n'est jamais une décision dans l'absolu : souvent, il repose sur la configuration de la salle ou sa situation géographique dans la BnF. Parfois, sur la discipline des enquêtés, notamment pour celles et ceux qui travaillent au Rez-de-jardin, mais pas uniquement. En revanche, aucun enquêté ne dit avoir visité toutes les salles ou tous les lieux de la BnF avant de trouver l'environnement de travail qui lui convenait le mieux. C'est en cela que nous parlons d'une décision qui ne se fait pas dans l'absolu : généralement, choisir son environnement de travail – que ce soit pour la première fois ou pour les suivantes – revient à choisir l'environnement qui convient à un moment donné et répond à un besoin temporaire. Lorsque celui-ci ne convient plus, les enquêtés se mettent, comme Thomas, à la recherche d'un nouvel environnement de travail, sur lequel on s'appuie pour requalifier les lieux que l'on a occupés avant.

Cette recherche « de proche en proche » est d'ailleurs caractéristique de la première fois, en particulier quand les enquêtés viennent seuls.

« Je suis allé dans la salle D, j'ai fait un tour, j'ai marché dans la salle, je suis allé dans la petite mezzanine à l'étage... J'ai tout de suite été séduit, c'est très feutré, très... C'est pas agressif comme environnement et c'est pas non plus stérile, dans le sens où il y a pas mal de... Surtout les bibliothèques universitaires, on y va et on a l'impression d'être dans un hangar, avec juste des tables alignées, dès qu'on bouge une chaise, ça fait du bruit parce que c'est un sol stratifié ou un truc comme ça, tout grince... Ici c'est de la moquette donc ça aide à feutrer tous les bruits. C'était ma première impression. Après, j'ai fait un tour des galeries... Je suis rentré dans la salle C, pour voir un peu, en contraste de la salle D où j'ai senti tout de suite que c'était un peu ce à quoi j'étais habitué en termes de présence. Salle C c'était très calme, très studieux et c'est vraiment la disposition de l'endroit que j'avais aimée, parce que c'est, comme j'avais dit... C'est fait pour les gens qui veulent travailler, mais aussi les gens qui veulent s'instruire, se cultiver tout ça... Tout est disposé de manière à ce qu'on se sente bien. J'ai beaucoup aimé dans cette salle-là, ce qu'on avait pas là-bas, le fait qu'on avait des baies vitrées sur les côtés, donc pendant la journée il y a le jour qui rentre, donc ça j'avais je m'étais dit « ah ça pourrait être bien, si je passe mes journées ici que j'aie un peu de lumière ». Et puis je suis allé en salle B. A l'heure où j'y suis allé, la salle B était quasiment désertique. Il n'y avait quasiment personne. Je me suis dit « ah ça c'est sympa », je sais que j'ai aimé. » – Théo



Figure 4 : Travailler sur la moquette. Photographie Igor Babou

Ce qui nous semble intéressant dans ce témoignage, c'est que chaque nouvelle découverte permet de recontextualiser et de donner une dimension plus juste aux découvertes précédentes. La salle D est vue en comparaison avec les bibliothèques universitaires de droit que Théo a l'habitude de fréquenter, la salle C en comparaison avec la salle D, la salle B en comparaison avec les deux autres : « *c'est très calme et beaucoup moins dense* ». En d'autres termes, cela signifie que lorsque les enquêtés découvrent un nouvel espace, ils en apprennent autant sur celui-ci que sur ceux qu'ils ont fréquenté auparavant. Si cette affirmation peut sembler relativement banale, elle permet néanmoins de repenser les premières fois comme des découvertes non plus seulement « vers l'avant », mais également « vers l'arrière », ce qui ne semblait pas pouvoir être envisagé au début de cette étude. Au lieu d'envisager les premières fois comme des points de passage que l'on franchit uniquement pour se projeter vers quelque chose de nouveau, il nous semble donc pertinent, à la suite des entretiens que nous avons menés, de les envisager aussi comme des occasions de réévaluer les connaissances dont on dispose sur l'environnement sur lequel elles portent.

Pour le dire plus simplement, il nous a semblé par exemple particulièrement frappant de constater que la notion de calme était associée par les enquêtés à des ambiances parfois très éloignées. Pour prendre deux cas extrêmes, on peut reprendre l'exemple de Steven qui décrit l'espace en libre-accès (dans le hall Ouest) comme « *plutôt calme* », et de celui des chercheurs du Rez-de-jardin qui qualifient de la même manière les salles qu'ils fréquentent. Si nous avons imaginé que cette notion de « calme » était toute relative, et dépendait évidemment des attentes et des connaissances de chacun vis-à-vis des bibliothèques, les entretiens ont permis de comprendre que cette notion pouvait être réinterprétée au fil de découvertes de nouveaux espaces de la BnF, parfois sur un temps très court.

Ainsi, lors d'entretiens avec des primo-arrivants, certains ont indiqué que le hall leur semblait « calme » au début de l'entretien, puis l'ont jugé bruyant et animé à la fin de celui-ci, une fois qu'ils avaient parcouru les allées du Haut-de-jardin. De même, les enquêtés usagers du Haut-de-jardin n'ont pas le même regard sur l'ambiance des salles qu'ils fréquentent que celui porté par les usagers du Rez-de-jardin. Ces derniers trouvent en effet souvent que les salles du Haut-de-jardin sont trop bruyantes, trop animées en comparaison des salles du Rez-de-jardin, alors que les visiteurs travaillant dans les salles du Haut-de-jardin louent leur calme et la concentration qu'ils peuvent y trouver. Il ne faudrait pourtant pas y voir ici une évolution linéaire, qui reposerait sur une recherche méthodique d'un environnement calme à mesure que l'on pénètre les « strates » de la BnF. Hervé, par exemple, dit être remonté au Haut-de-jardin après une dizaine de visites au Rez-de-jardin : « *en bas [...] c'était presque trop studieux pour moi* », « *c'est très froid, presque trop silencieux, alors que dans les salles d'études [du Haut-de-jardin], je les ai un peu toutes faites, après il y a une justesse pour moi, de non-bruit, de chuchotements, qui me convient mieux en fait* ».

Il y a donc un apprentissage progressif de l'environnement et des ambiances à la BnF, qui se réactualise à chaque nouvelle découverte. Cet apprentissage s'incarne même dans un rituel quasi-quotidien et qui accompagne souvent les visiteurs lors de leur première fois à la BnF : *faire un tour*. Lors de la première fois, cette pratique est mobilisée pour établir un premier contact avec les lieux de l'institution. Les enquêtés disent *faire un tour* spécifiquement pour découvrir les lieux et pour repérer les espaces qu'ils sont susceptibles d'investir, ponctuellement ou de manière plus durable, à l'avenir : les salles, la cafétéria, la salle d'exposition, etc. Antonin parle ainsi d'un « *état des lieux* » rapide qui lui permet de saisir les éléments saillants des lieux qu'il découvre : « *en faisant le tour, j'ai vite compris le principe* ».

De manière plus régulière, cette pratique est aussi mentionnée par certains enquêtés avant tout comme un moyen de se détendre. Ils parlent alors de « *se dégourdir les jambes* », et plusieurs l'attribuent à un « *petit rituel* » qui a son importance : il participe de fait à une forme d'entretien de la connaissance des lieux, par exemple lorsque les enquêtés passent près des expositions photos et qu'ils remarquent de nouveaux clichés.

Enfin, pour être tout à fait exhaustifs, mentionnons ce que Faten indique lorsqu'elle descend au Rez-de-jardin. Elle ne choisit pas directement sa place sur le plan mais passe d'abord dans les rangs pour repérer les places déjà prises et donc un potentiel voisinage, et choisit sa place « réelle » avant qu'on ne la lui attribue à la banque de salle : « *j'ai vu des personnes qui venaient, qui faisaient le tour et qui après réservaient. Donc je me suis dit « je vais faire la même chose, je vais choisir... ».* C'est différent de choisir une place sur un plan ou sur un choix visuel. Parce que vous voyez un peu les personnes qui sont autour de vous, s'il y a beaucoup de personnes, peu de personnes, parce que j'aimerais bien... Je ne veux pas m'asseoir au milieu, j'aime bien l'extrémité, être toute seule, pouvoir aller aux toilettes ou répondre rapidement au téléphone, j'aime bien être tranquille. Donc je vois ma place, après je réserve auprès de l'agent... Ce sont des trucs un peu stratégiques ».

S'il nous semble pertinent d'insister sur cette pratique, c'est qu'à notre sens elle n'est pas anodine. D'une part, elle est un témoin de l'investissement du corps dans la découverte des lieux. D'autre part, elle montre que les enquêtés ne limitent pas leur connaissance de la BnF à leur espace de travail et qu'ils se « tiennent au courant », pour ainsi dire, de la manière dont les espaces fonctionnent et évoluent. Il s'agit là d'un constat qu'il sera particulièrement important de garder à l'esprit lorsque l'on évoquera ce qui motive les premières fois à la BnF.

II.3. Trouver sa place

II.3.1. Trouver ce que l'on cherche

Le processus de recherche d'un environnement de travail, que nous avons pu documenter notamment parce que l'écrasante majorité des enquêtés possèdent l'une des cartes de la BnF, est un élément essentiel de la découverte de la bibliothèque. Avant la première fois, les enquêtés ont une idée parfois vague, parfois précise de ce qu'ils et elles viennent chercher à la BnF. Bon nombre d'enquêtés disent par exemple venir pour mener à bien une recherche, pour réviser ou simplement pour « travailler ». En revanche, ce travail ne nécessite pas toujours les ressources de la BnF. Parmi les personnes que nous avons interrogées, seules certaines disent venir ou être venues à la BnF pour avoir accès aux collections, aux ordinateurs, à des services comme PRISME. Pour Arnaud, qui a rédigé un travail de recherche, puis un livre sur Chris Marker, le Rez-de-jardin est l'un des seuls endroits à Paris où il a pu accéder à la documentation qui lui a été nécessaire pour mener à bien ces deux projets. Dans le même ordre d'idée, on peut citer Karla, Francisco et Solveig, qui mènent des travaux de recherche – du master au post-doctorat – et qui trouvent au Rez-de-jardin des ouvrages qu'ils ne trouvent nulle part ailleurs. Citons encore l'exemple de Juan, qui vient pour accéder à l'espace PRISME avant de lancer sa *start-up*, et ceux d'Isabelle et de Sihame, qui viennent pour réaliser des travaux s'apparentant, pour la première, à une étude de cas et, pour la seconde, à un exposé.

Il serait évidemment faux de dire que les enquêtés ne viennent pas à la BnF spécifiquement pour les services qu'elle développe et les collections qu'elle met à disposition de ses publics. Comme nous le verrons, l'accès à ce type de services joue souvent un rôle déterminant dans leur trajectoire au sein de la BnF. En revanche, cela ne signifie pas que ce raisonnement vaut pour tous. En effet, si ceux que nous avons cités indiquent venir pour accéder à des documents que l'on ne trouve pas ailleurs, d'autres soulignent que l'environnement de travail qu'ils trouvent à la BnF est bien plus important que les autres services qu'elle propose. Adrien l'indique de manière claire : « *A l'époque [de la première fois], c'était même pas pour les bouquins, c'était pour le cadre* ». De la

même manière, plusieurs enquêtés disent trouver à la BnF avant tout « *un endroit* », qu'il soit « *pour étudier* » (Antonin), « *propice pour travailler* » (Thomas) ou « *propice au travail* » (Steven).

Il est intéressant de noter que ne pas venir pour les collections ne conduit pas à venir par défaut. Ne pas consulter les collections de la BnF n'empêche ni de créer un lien fort avec cette dernière, ni de doter la BnF de qualités qui en font un lieu de travail singulier et particulièrement adapté aux besoins. Par exemple, Maël, étudiant en médecine, dit venir à la BnF uniquement pour travailler. Il ne fréquente pas les expositions et ne consulte pas d'autres documents que les photocopiés qu'il amène avec lui. Pourtant, l'usage relativement sommaire – au regard, par exemple, de l'offre culturelle à laquelle il pourrait accéder – qu'il fait de la bibliothèque n'implique pas une absence de réflexion sur les lieux qu'il fréquente et sur les raisons qui le poussent à les fréquenter. Le premier critère sur lequel se base son choix de la BnF est le calme des lieux, « *parce que dans pas mal de bibliothèques il y a du bruit en permanence* ». Selon lui, « *le fait qu'il y ait une inscription payante [permet] de filtrer bon nombre de personnes qui [viennent] bosser une heure ou qui [viennent] faire des espèces de groupe à 5 mais [ne font] finalement que parler et s'amuser* ». Comme nous l'avons indiqué précédemment, les personnes qui fréquentent la BnF jouent un rôle important dans les ambiances que les enquêtés disent ressentir : « *Je ne voulais pas aller en salle C où il y a plus d'étudiants en médecine, ni dans la D où il y a des étudiants en droit, parce que je voulais sortir de ces étudiants que je voyais de toute façon tout le temps* ». Ce type de discours rejoint ceux d'Antonin, qui dit trouver que la BnF est un lieu plus tranquille que sa faculté au moment des partiels, ou de Théo, qui, on l'a vu, cherche à éviter les étudiants en droit de la salle D. La découverte puis l'installation progressive dans la BnF sont un processus qui peut être retracé par les enquêtés et mis en rapport avec des éléments de contexte qui permettent de reconstituer leur trajectoire. Trouver sa place, s'installer et habiter les lieux nécessitent avant tout de trouver ce que l'on cherche, que ce soit un lieu qui permette de mener ses études sans les contraintes liées aux bibliothèques universitaires, ou d'accéder à des conditions de travail que l'on ne trouve ni chez soi – pour Isabelle ou Maël – ni dans les bibliothèques municipales – pour Thomas et Henri.

En d'autres termes, les entretiens réalisés montrent que la recherche d'une ambiance et de conditions de travail particulières fait partie du projet que les enquêtés souhaitent mener à bien en venant à la BnF. En plus des ressources nécessaires au bon déroulement de leur projet, les enquêtés recherchent un cadre, une ambiance définie par un nombre relativement limité de critères. En découvrant la BnF, ils découvrent également si ce cadre propice peut leur être garanti par la bibliothèque. Trouver sa place à la BnF, celle à partir de laquelle on va pouvoir habiter les lieux, repose donc davantage sur un investissement des sens et du corps que sur la mise en place de parcours réfléchis et organisés en amont – qui consisteraient à repérer et fréquenter des salles qui correspondent à sa discipline.

II.3.2. *L'investissement des sens et du corps*

Nous avons déjà évoqué cet investissement en traitant la question des ambiances et en montrant que la découverte des lieux, de leur architecture et de leur organisation est aussi un moment où l'on n'apprend pas seulement le fonctionnement de l'institution, mais aussi ce qu'elle représente, le projet sur lequel elle repose et comment on va pouvoir habiter les lieux. Les enquêtés ont une approche sensible de ces lieux, et cette approche est mobilisée à chaque nouvelle découverte. Par ailleurs, elle sert parfois à décrire ce que l'on vient chercher à la BnF. En se préparant à sa première visite au Rez-de-jardin, Pierre indique que des amis lui ont parlé de l'ambiance qui y régnait : « *en salle de recherche, apparemment, on est bien conditionné pour travailler* ». Solveig, qui y travaille depuis plusieurs années, dit sensiblement la même chose : « *c'est aussi l'atout de la BnF de pouvoir être plongée en sous-sol, etc. [...], il y a un côté bulle, comme ça, immergée [...], le fait de descendre comme ça, de ne pas vraiment pouvoir en sortir* ».

Dans ces deux cas, on voit que la manière dont est configuré le Rez-de-jardin et l'ambiance studieuse qui y règne jouent sur l'appréciation du lieu. On voit également qu'il ne s'agit pas d'un élément négligeable : pour ces deux personnes, il s'agit même d'une des raisons qui les motive à fréquenter cet espace de la BnF.

Il est important de noter que l'approche sensible n'est pas mobilisée par les enquêtés uniquement pour décrire et qualifier leur environnement de travail ; elle l'est également pour le choisir et se guider dans la bibliothèque. A l'inverse de Pierre et Solveig, certains enquêtés choisissent de contourner ou d'éviter ce qu'ils identifient comme des contraintes posées par l'institution ou l'architecte. Arnaud souligne par exemple que la salle de littérature qu'il fréquente est très lumineuse et que l'on n'y retrouve donc *« pas du tout l'effet cloître recherché par l'architecte à l'origine »*. Cette salle située en Haut-de-jardin est, pour lui qui a fréquenté le Rez-de-jardin, *« beaucoup plus pratique pour des questions de timing, on n'est pas obligé de descendre »*. Ce raisonnement est aussi présent chez Faten, qui dit fréquenter la salle N *« parce qu'elle est au milieu, proche de la sortie et de la cafétéria »*. Dans ces deux cas, les contraintes architecturales sont prises en compte dans le choix de l'espace de travail et témoignent d'une attention particulière accordée à la disposition des lieux et à ce que cette disposition permet ou ne permet pas en terme de confort. Théo, quant à lui, justifie de ne pas s'installer dans une des salles de l'allée de l'encyclopédie par la présence de tables dans le couloir : le fait que des personnes travaillent dans le couloir et que des groupes scolaires passent régulièrement dans cette allée ne lui garantirait pas le calme auquel il aspire, notamment au moment des pauses. *« Je pense que dans les salles elles-mêmes c'est OK, mais moi j'aime bien sortir de la salle et être dans le calme, et je pense que si je sors de la salle et que... c'est le bazar autour de moi, ça va me mettre mal à l'aise tout de suite. Ça va rompre le sentiment de bien-être et de zénitude [...] auquel je me suis habitué. [...] Quand je sors de ma salle et que je prends une pause, j'aime bien que ma pause soit reposante, quoi. Donc voilà, c'est pas reposant s'il y a de l'activité tout autour de moi »*.

A nouveau, on retrouve l'idée selon laquelle ce n'est pas seulement l'organisation des lieux qui est importante mais la manière dont des espaces vont offrir certaines opportunités ou, au contraire, être associés à certaines contraintes. C'est en ce sens que nous choisissons d'utiliser l'expression « trouver sa place » : il ne s'agit pas seulement de trouver l'environnement qui convient le mieux à son parcours scolaire ou à une activité en particulier. Il s'agit également pour les enquêtés d'habiter l'espace, c'est-à-dire de trouver une manière de se l'approprier et de lui donner un sens par rapport à sa propre trajectoire, son propre projet. On comprend ainsi que, pour certains enquêtés, fréquenter la BnF, et non un autre lieu, ne soit pas dû au hasard : la BnF est souvent vue comme un endroit privilégié, dont le prestige rejaillit, d'une certaine manière, sur soi. Yosra, par exemple, affirme que le Rez-de-jardin qu'elle a récemment commencé à fréquenter donne une sensation de *« sérieux, pas tout le monde peut y accéder on va dire. On a cette sensation à travers l'accès en lui-même, comment il est organisé »*. De même, Faten estime se sentir *« dans [son] époque »* lorsqu'elle fréquente la BnF, à la différence de visites dans des bibliothèques au style plus ancien, comme la bibliothèque Sainte-Geneviève par exemple.

De ce premier développement sur la découverte physique du site François-Mitterrand, nous pouvons retenir que les enquêtés développent une connaissance des lieux qui s'affine avec le temps. Cette connaissance n'est pas seulement spatiale mais elle englobe une série d'éléments – publics, fréquentation, luminosité, distances, etc. – qui participent à créer des ambiances dont les enquêtés se saisissent non seulement pour habiter la BnF mais aussi pour raconter le processus qui les a amenés à l'habiter de cette manière. Parler de son environnement et de son espace de travail est aussi une manière de parler de soi, de se positionner. Nous allons voir qu'évoquer les premières fois revient bien souvent à évoquer des trajectoires personnelles plus encore que parler de l'institution.

III. Se raconter à la BnF

III.1. Photographier les lieux : montrer ce qui nous marque

En marge des entretiens que nous avons réalisés, nous avons proposé aux enquêtés de prendre en photo ce qui leur semblait emblématique de leur découverte de la BnF. Il s'agissait, comme lors d'une enquête précédente auprès des lecteurs et lectrices du Haut-de-jardin (2016), de donner la possibilité d'évoquer par la photographie des éléments qui se prêtent difficilement à une description ou une formalisation et qui sont pourtant très importants dans le rapport d'un public à un lieu institutionnel. Il s'est avéré plus difficile d'entrer en contact avec des primo-arrivants¹⁷ mais surtout, la tâche de documenter *a posteriori* ce qui a marqué la première visite s'est avérée moins pertinente que nous ne le pensions initialement, ce dont rendent très bien compte les entretiens menés avec les enquêtés. D'une part, il existe une certaine indétermination de ce que recouvre cette première fois (elle peut survenir bien après les premières visites, au moment où l'on décide pour soi-même de faire quelque chose à la BnF), et d'autre part, l'expérience de la toute première découverte n'est pas si décisive dans le cours d'une trajectoire marquée par des ajustements continuels entre parcours de vie et trajectoire de lecteur¹⁸. Nous avons cependant recueilli des photographies prises par les personnes au cours de l'entretien et fait le portrait de deux enquêtés dans la situation de leur choix.

Le corpus constitué avec les photographies prises par les personnes qui ont répondu aux entretiens frappe autant par ce qui n'y figure pas, que par ce qu'on y découvre.

Avant tout : les enquêtés n'ont jamais souhaité utiliser la photographie pour établir une sorte d'évaluation, un diagnostic visuel, un repérage de ce qui poserait problème, points forts et points faibles par exemple. Ils n'ont jamais non plus montré des seuils, ou des passages qui documenteraient le fil d'un parcours : l'entrée, l'accueil, etc.

Les photographies sont manifestement destinées à montrer quelque chose de la BnF et non à raconter son propre parcours. La proposition de photographier s'enclasse ainsi dans des pratiques existantes dont l'enquête rend compte : la BnF se découvre grâce à d'autres qui nous y emmènent et nous en parlent. Photographier prend sens à travers cette transmission et renforce la cohérence vivante de cette pratique préexistante du partage et de la transmission. Cette perspective permet aussi de comprendre le fait que les enquêtés aient choisi un très petit nombre de choses à photographier, qui sont les mêmes pour tous. Les objets photographiés ne rendent pas compte de la singularité des récits et des trajectoires qui apparaissent dans les entretiens, car les enquêtés font autre chose que de se raconter eux-mêmes ou elles-mêmes dans ces photos : c'est la singularité de la BnF qu'ils tentent de montrer et cela de manière consensuelle. Que choisissent-ils de montrer, qui permet de faire découvrir la BnF ? Un très petit nombre d'éléments : les globes de Coronelli, les expositions présentées le long de la coursive, le bâtiment et le jardin.

17 Une tentative de recrutement par mail, organisée avec le concours de la cellule Etude des Publics, n'a malheureusement pas été fructueuse. A la suite de cet échec relatif, nous avons décidé de dédier une journée à des entretiens réalisés avec des primo-arrivants recrutés au niveau des points d'accueil et d'information du hall Est.

18 Même si elle est, comme nous le verrons plus loin, régulièrement mobilisée par les enquêtés pour décrire leur trajectoire.

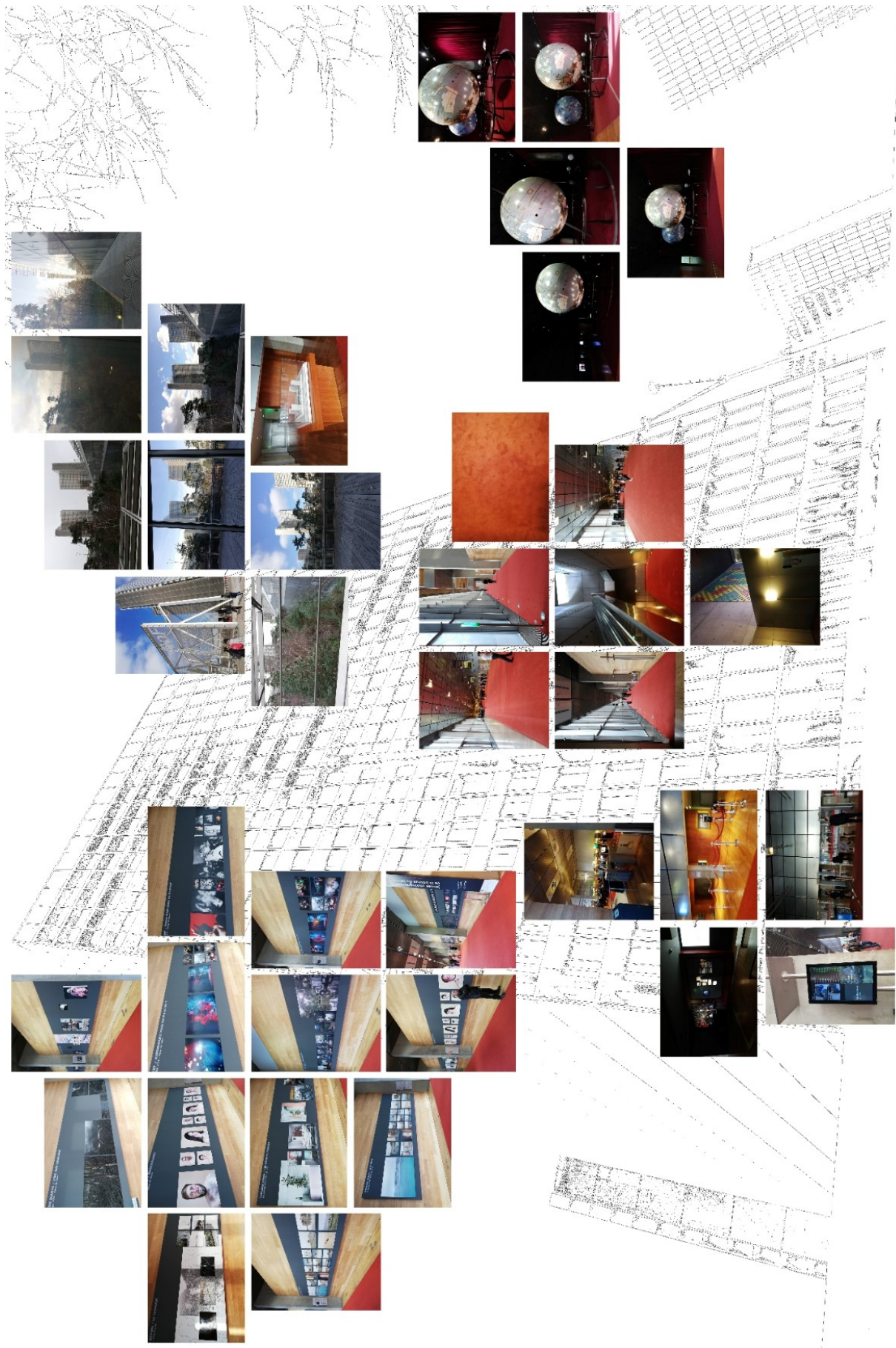


Figure 5 : Typologie des photographies prises par les enquêtés. Réalisation Igor Babou

Il nous semble que cette sélection a priori énigmatique – pas d'ouvrages, pas de signalétique, pas de poste de travail, etc. – témoigne de la spécificité de la BnF : non pas une bibliothèque générique, ou bien des représentations conformes à l'imaginaire de la bibliothèque, mais cette bibliothèque-là et nulle autre. Ce sont trois dimensions de la Bibliothèque nationale de France qui sont repérées dans des objets culturels. Ceux-ci les expriment et, pratiquement, les externalisent, les autonomisent par rapport à l'ensemble compact de tout ce qu'elles recouvrent :

- la dimension patrimoniale, à travers les globes de Coronelli ;
- l'importance des médiations de la culture, à travers l'exposition photographique sur les murs ;
- l'importance d'une qualité de l'ambiance (lumière, espace, couleurs, points de fuites, etc.) dont nous savons grâce à des travaux antérieurs à quel point elle est essentielle pour le travail d'étude.

Ce qui semble synthétisé dans ces photographies, ce sont les épaisseurs sémiotiques et politiques de l'établissement. Celui-ci qui assume une fonction patrimoniale dans la longue durée pour des objets qui résultent de pratiques de savoir à propos du monde : les ouvrages bien sûr, mais aussi les globes de Coronelli qui sont des objets et des instruments de savoir, des archives et des objets uniques du patrimoine public. L'établissement assume également une médiation culturelle articulée à la profusion des pratiques de connaissances. Il assure enfin les conditions quotidiennes des pratiques d'étude, qui exigent des environnements très particuliers, nécessaires à la concentration et à la contention physique qui lui est associée.

Les photographies ne sont donc en aucun cas une illustration de l'expérience de la découverte, ou un accompagnement des récits singuliers des visiteurs. Pour l'exercice, ceux-ci s'abstraient et se constituent membres, éléments de l'institution, médiateurs, et s'efforcent de représenter pour autrui une synthèse institutionnelle, vue du dedans en quelque sorte.

III.2. Raconter son histoire

Nous sommes revenus, en évoquant notre volonté de passer de *la* première fois *aux* premières fois, sur le caractère crucial que semble revêtir le premier contact avec l'institution dans les discours des usagers. Rappelons que c'est bel et bien parce que ce moment survenait avec insistance dans les discours recueillis lors des enquêtes qu'elle menait que la BnF a choisi de lui dédier une étude. Si nous avons proposé de ne pas nous focaliser uniquement sur *la* première fois mais sur ce que nous avons appelé des « points de passage » jalonnant les trajectoires des enquêtés, il n'en reste pas moins que nous prenons au sérieux l'importance qui est accordée par les enquêtés à la fois à ce premier contact et à d'autres événements qu'ils et elles présentent comme remarquables, sinon importants. Lors de notre enquête, nous avons ainsi cherché à prendre connaissance de ces éléments, et à comprendre comment ils façonnaient le rapport que nos interlocuteurs entretenaient avec les lieux et l'institution. Lors des entretiens, nous avons incité les enquêtés à retracer leur trajectoire à la BnF, en les interrogeant sur ce qu'ils y faisaient au moment de l'enquête, sur la manière dont s'était déroulée leur première fois, et sur ce qu'ils et elles y avaient découvert depuis. Les échanges que nous avons eus ont permis de mettre à jour des pratiques, comme ce fut le cas avec le rituel du tour de la bibliothèque dont nous avons parlé plus haut. Ils ont également permis aux enquêtés de mettre en récit les trajectoires qu'ils décrivaient. Ainsi, le recours aux entretiens nous a conduit à documenter les premières fois auxquelles avaient été confrontées les personnes que nous avons interrogées, mais aussi et surtout à comprendre pourquoi et comment ces premières fois, et en particulier *la* première fois, deviennent des « moments de référence ».

III.2.1. Des trajectoires marquées par des éléments extérieurs à la BnF

Nous avons déjà souligné que les trajectoires des enquêtés se composaient de périodes de continuité plus ou moins longues, logiquement séparées par des moments de rupture, dont nous avons déjà dit qu'ils étaient caractérisés par des changements d'espace de travail. Nous souhaitons désormais nous pencher sur la manière dont les enquêtés parlent de ces moments de rupture : vu de l'extérieur en effet, rien ne semble justifier le changement d'espace de travail. Les salles ne sont pas refaites, les conditions d'accès aux différents espaces de la BnF ne changent pas, et elle ne propose pas de nouveaux services. Comment comprendre alors le processus qui conduit les visiteurs à découvrir un nouvel espace au sein de la BnF ?

Pour commencer, nous pouvons revenir sur les discours qui entourent *la première fois*, et notamment sur le projet lié à la première venue à la BnF, que l'on a déjà évoqués. On remarque ainsi que dans tous les cas, le premier contact est motivé et mis en lien avec des événements extérieurs : les enquêtés viennent pour travailler, pour préparer un concours ou un examen. Ce qu'ils trouvent à la BnF est mis alors en relation avec ce que l'on trouve dans d'autres bibliothèques ou d'autres lieux qu'ils fréquentent. L'ambiance, le public, l'organisation sont souvent mentionnés : comme nous l'avons souligné en évoquant les photographies prises par les enquêtés, on vient parfois à la BnF pour trouver ce qu'on ne trouve pas ailleurs. C'était par exemple le cas d'Antonin lors de ses premières visites en octobre 2018 : « *quand Tolbiac était bloquée, je venais 3 fois par semaine* ». Sa trajectoire de lecteur commence donc à Tolbiac (la faculté) – où un ami lui fait connaître la BnF – et ses habitudes de fréquentation sont surtout liées à ce qu'il s'y passe, qu'il s'agisse de blocages, de cours annulés ou de partiels.

De la même manière, certaines découvertes, voire l'accès à certains lieux, sont aussi liées à des événements extérieurs. Lorsque Yosra faisait des études en économie et en gestion, elle occupait des salles qui correspondaient à ces disciplines – ce qui, on l'a vu, n'est pas le cas pour tous les enquêtés. Son changement de cursus, qui l'a conduite à s'orienter d'abord vers la littérature étrangère puis vers la recherche en littérature, s'est accompagné d'un changement d'espace de travail : elle s'est installée en salle G, puis a pris un abonnement pour le Rez-de-jardin.

Comme l'enquête sur le Haut-de-jardin l'a montré, ces changements d'espace de travail correspondent au fait que les visiteurs associent leur fréquentation de la BnF à un projet qui déborde bien souvent le cadre de l'institution. Au fur et à mesure que ce projet évolue et se transforme, les visiteurs découvrent et investissent de nouveaux espaces. Ainsi, les enquêtés disent parfois ne pas se projeter dans certains espaces, qui sont pourtant pensés spécifiquement pour leur accueil¹⁹. A titre d'exemple, mentionnons à nouveau le témoignage de Théo, qui dit avoir été dirigé vers la salle de droit parce qu'il avait indiqué être chômeur, alors justement qu'il souhaitait s'éloigner des étudiants en droit.

Par ailleurs, il nous semble intéressant de noter que, dans le discours des enquêtés, la BnF est souvent vue comme un lieu de travail dont les paramètres peuvent changer en fonction de la situation personnelle des enquêtés ou du type de travail qu'ils et elles réalisent, comme pour Adrien qui ne fréquente plus le Rez-de-jardin depuis qu'il est devenu professeur de philosophie au lycée – et donc depuis que ses travaux de recherche sont terminés.

Toutefois, on aurait tort de conclure que c'est là l'unique fonction de la BnF pour les enquêtés. En effet, si le discours le plus répandu est celui que nous avons décrit jusqu'ici, certaines exceptions notables permettent de mettre en exergue le caractère essentiel de la BnF pour plusieurs des personnes que nous avons interrogées.

19 On le verra notamment lorsque l'on s'intéressera aux lieux qu'il reste à découvrir.

Il faut en effet souligner que pour beaucoup, le fait que ce soit avant tout l'ambiance de travail – et non les services et les collections – qui est déterminante dans la fréquentation de la BnF ne signifie pas qu'elle ne prend pas une place importante dans leur vie, notamment pour les usagers du Haut-de-jardin. On l'a notamment montré plus haut, en évoquant l'usage relativement sommaire que font certains enquêtés du lieu, qui tranche avec l'importance parfois cruciale que revêt le projet mené à la BnF pour ces personnes : réviser ses cours de médecine depuis la première année jusqu'à la cinquième pour Maël, ou préparer un examen déterminant pour sa vie professionnelle pour Théo.

Notons également que les enquêtés usagers du Rez-de-jardin soulignent l'importance de pouvoir accéder à des documents que l'on ne peut parfois pas trouver ailleurs, comme Karla : « *avant de venir ici, j'allais beaucoup à la bibliothèque historique de Paris. Finalement, même s'il y avait de bons livres que je pouvais consulter, je trouvais que je devais venir. Donc personne ne m'a dit qu'il fallait venir à la BnF, mais on m'a donné des informations et toutes m'ont envoyée ici* ». Pour elle, le fait de venir à la BnF et en particulier au Rez-de-jardin correspond à l'accès au statut de chercheuse, qu'elle a mis plusieurs années à obtenir : « *quand j'ai eu ce document [un livre ancien] dans les mains, j'étais tellement heureuse, c'est... Je ne sais pas comment le décrire, j'étais vraiment étonnée, j'étais... émerveillée, c'est ça le mot, émerveillée parce que je pouvais toucher le document, l'avoir dans les mains, un document très très ancien. Maintenant, je pense qu'à ce moment je me suis senti [être] une chercheuse. Savoir que j'étais vraiment dans la documentation, ça m'a fait changer d'idée : j'étais pas seulement une étudiante, mais une chercheuse* ». Ce témoignage nous semble particulièrement précieux, parce qu'il permet, de la même manière que les photographies que nous avons présentées précédemment, de donner corps à la singularité et l'importance de la BnF pour les enquêtés.

Nous pourrions d'ailleurs aller plus loin et proposer l'hypothèse selon laquelle les enquêtés voient dans ce type de découverte une représentation condensée, densifiée de ce qui représente à leurs yeux la singularité de la BnF. Solveig, par exemple, apprécie particulièrement le fait de pouvoir s'enfoncer dans une épaisseur de documents tous plus ou moins liés entre eux par des jeux de citations, et se souvient avoir eu entre les mains « *un livre d'Italo Calvino, une édition secrète de 5-6 exemplaires* ». Ici, plus que l'accès au statut de chercheuse, il nous semble que Solveig décrit donc la matérialisation de l'évolution patiente de son projet de recherche et des découvertes qu'il occasionne. Dans son discours, pouvoir accéder à ces documents de cette manière est un privilège qui justifie pour une large part sa fréquentation régulière du Rez-de-jardin.

III.2.2. De quelle première fois parle-t-on ?

Le protocole d'enquête que nous avons mis en place invite les enquêtés à recomposer leur trajectoire, au sein et en dehors de la BnF. Ainsi, les discours que nous recueillons ne sont pas une retranscription exacte du déroulé des événements « tels qu'ils se sont réellement passés » – ils n'en ont de toute façon pas la vocation. Ils sont plutôt une manière de donner une cohérence à une suite d'événements que l'on identifie *a posteriori* comme marquants. Le recours aux entretiens, on l'a dit plus haut, a donc permis aux enquêtés de donner une certaine épaisseur à leur premier contact avec la BnF et à l'ensemble des « premières fois » qu'ils décrivent et qui ne sont jamais dues au hasard ou à une injonction extérieure. Ici, il est important de souligner que ce qui se joue dans ces entretiens est moins de l'ordre de la collecte de preuves ou l'établissement d'une chronologie qui se voudrait objective, mais bien de l'ordre de la mémoire. Les enquêtés proposent un retour sur leur trajectoire qui s'apparente parfois moins à la description de leur parcours de découverte de la BnF qu'à un récit de vie qui aurait la BnF pour toile de fond.

La délégation à la Stratégie et à la recherche, dans le cahier des charges transmis en amont de l'étude, semblait craindre que la sollicitation d'anciens nouveaux ne débouche sur des

témoignages imprécis, des souvenirs flous. Cette appréhension reposait sur l'idée que ce type de témoignage ne permettrait pas de rendre compte de manière objective et claire de ce qu'il se passe la première fois, et de ce qui se joue à ce moment-là. Or, dans le même temps, elle soulignait que *la première fois* est une étape spontanément et rapidement évoquée par les enquêtés dans de nombreuses études, ce qui en fait un « moment de référence » selon elle. Face à cet apparent paradoxe, nous avons décidé de ne pas voir dans la distance des anciens nouveaux à cette première fois, qui est si cruciale, un obstacle à l'étude de celle-ci. Au contraire, il nous a semblé pertinent de chercher à comprendre ce qui conduisait les enquêtés, malgré cet éloignement temporel, à décrire cet événement comme un « moment de référence ».

Notons tout d'abord que ce « moment de référence » ne se présente pas toujours sous la forme d'une description claire de ce que veut dire « entrer à la BnF ». Parfois, les moments qui entourent le franchissement du seuil de la bibliothèque sont plus spontanément convoqués que ce franchissement lui-même pour évoquer *la première fois*. Cela peut tenir à la distance qui sépare l'enquêté de son premier contact avec la BnF :

« Avant j'allais à la bibliothèque Sainte-Genève, voilà, et puis il y avait des petits problèmes d'attente, j'étais pas d'accord avec la manière dont ils nous faisaient attendre dehors quand il pleuvait, puisqu'ils nous font rentrer par vagues, et puis après j'ai essayé la BnF... Voilà. »

Pourquoi y êtes-vous resté ?

C'est le rapport à l'espace. L'espace de... bibliothèque de luxe, la plus grande de Paris. Et puis après, moi, je suis assez sensible aux espaces, au confort. Donc j'aimais bien à Sainte-Genève l'ambiance qui était un peu rétro, de vieux bouquins, un peu à la Harry Potter, un truc comme ça. Et puis à la BnF, c'est vraiment un autre style, moi j'ai adoré le rapport au mobilier, l'espace, la circulation dans les couloirs. Et l'ambiance aussi, il y avait un truc moi qui m'allait. » – Hervé

Dans d'autres cas, même si cela ne signifie pas qu'ils ne se souviennent pas de manière claire de *la première fois*, les enquêtés soulignent l'importance capitale qu'ont eu des événements autour de cette première fois dans leur trajectoire. Par exemple Karla, dont on a déjà parlé, qui découvre un livre qu'elle ne trouvait pas ailleurs, ou Francisco, qui insiste sur les mêmes éléments : un parcours de recherche qui le conduit « naturellement » à venir à la BnF, et la découverte, une fois qu'il y est installé, des documents auxquels il peut avoir accès. Il décrit notamment l'importance de son directeur de recherche, qui l'incite à s'installer à Paris pour accéder aux collections de la BnF, et celle de l'ami qui l'accompagne lors de sa première fois à la BnF, et qui l'avait aidé à emménager lors de son arrivée à Paris. Nous aurons l'occasion d'évoquer plus tard et de manière plus approfondie le rôle parfois capital que les enquêtés donnent à des personnes de leur entourage lorsqu'ils décrivent leur première fois à la BnF.

Néanmoins, la norme semble plutôt être celle d'un souvenir assez clair de *la première fois*, des impressions qui lui sont attachées, des événements et des interactions qui l'ont composée, etc. On l'a vu, les enquêtés sont capables de décrire finement des ambiances, d'identifier des éléments marquants qui permettent de comprendre le rapport à la BnF qu'ils se sont construits. De même, on verra plus loin qu'ils et elles peuvent se remémorer le processus qui les amène à venir à la BnF pour la première fois, alors même qu'il s'agit souvent d'une succession d'événements relativement banals, parfois dus au hasard.

De manière assez claire, l'un des enjeux de notre enquête se situe moins au niveau de la description du « moment de référence » qu'est *la* première fois qu'au niveau de sa définition. De fait, cette question avait déjà été évoquée par la délégation à la Stratégie et à la recherche elle-même, lorsqu'elle soulignait le flou entourant la notion de primo-arrivant. Dans ce contexte, il lui était alors difficile de déterminer avec certitude ce qui constitue *la* première fois : par exemple, doit-on s'intéresser au moment où les visiteurs franchissent pour la première fois de leur vie les portes de la BnF, au risque de ne pas pouvoir les identifier clairement, ou doit-on s'intéresser au moment du premier contact avec les personnels d'accueil, au risque d'exclure de l'étude une partie des primo-arrivants ? Comme nous l'avons indiqué plus haut, nous avons décidé de ne pas répondre à cette question et de donner plutôt la possibilité aux enquêtés de définir eux-mêmes quel moment pouvait être considéré comme le début de leur trajectoire à la BnF.

Ce que l'on observe, c'est qu'il n'y a pas une mais des premières fois, non pas au sens où nous l'entendions, mais au sens où il peut y avoir plusieurs « premiers contacts » avec la BnF. Si nous reprenons l'exemple de Karla et de Francisco, nous pouvons souligner qu'ils viennent tous deux à deux moments distincts et demandent lors de l'entretien si la question porte sur la première fois, « *cette fois-ci* » – c'est-à-dire la plus récente – ou « *en général* ». Karla, notamment, indique que les deux jours passés au Rez-de-jardin en 2014 ont été un premier contact avec la BnF qui lui a permis de revenir en 2017 et de commencer son travail de recherche dans de meilleures conditions.

Cette manière de présenter les choses peut être rapprochée de celle avec laquelle Juan parle de son expérience à la BnF. Au moment où nous le rencontrons, il dit venir pour la première fois mais quelques minutes plus tard, il précise être déjà venu quelques années plus tôt avec des amis. Dans ce cas précis, la première fois évoquée spontanément était associée au service PRISME, pour lequel Juan venait au moment de l'enquête, et dont il n'avait pas connaissance lors de sa précédente visite. Enfin, mentionnons également l'exemple de Pierre qui dit, comme Juan, venir pour la première fois au moment où nous le rencontrons à l'accueil, et qui précise lors de l'entretien : « *avant de venir, je connaissais l'endroit, je connaissais le fait que c'est un énorme stock de bouquins, de revues, etc. Après j'étais jamais vraiment rentré, à part une fois au lycée* ». Dans ce cas comme dans celui de Juan, *la* première fois marque le début d'un projet. On voit alors qu'il y a en filigrane l'idée selon laquelle le fait de revenir plusieurs années après une première expérience, dans des circonstances différentes ou pour un projet différent, occasionne une nouvelle découverte, une nouvelle première fois.

Ce qui est d'autant plus frappant, c'est de constater que cette idée n'est pas toujours formulée explicitement, et souvent *la* première fois tient davantage du point de départ d'une trajectoire dessinée *a posteriori* que du premier contact physique avec l'institution. Ainsi, Steven affirme qu'il vient « *depuis septembre [2018]* » à la BnF. Pourtant, lorsque nous lui demandons de nous raconter sa première visite des lieux, il évoque spontanément une anecdote plus lointaine, lors de laquelle un ami lui fait découvrir la bibliothèque après qu'ils sont arrivés en retard au cinéma. Ce que l'on comprend ici, c'est que le projet que Steven s'est fixé en septembre ne correspond pas aux pratiques et habitudes de visites qui étaient les siennes avant le début de ce projet. De manière spontanée, *la* première fois devient donc celle du projet en cours, avant qu'au fil de l'entretien, il ne se remémore des visites antérieures.

De façon encore plus éloquente, Thomas affirme être venu « *quelques temps avant* » sa première fois à la BnF. Dans cette formule extrêmement marquante, on retrouve à nouveau l'idée selon laquelle *la* première fois est celle qui marque le début d'un projet ou de pratiques qui se poursuivent au moment de l'entretien.

Ainsi, *la* première fois est parfois postérieure au premier contact parce que celui-ci n'est pas considéré comme signifiant : il n'a pas sa place dans le récit que l'on fait de son histoire à la BnF. Par exemple, Théo indique que *la* première fois a eu lieu pour lui un matin vers 10h, puis il indique

qu'il avait déjà fait du repérage avant. La première entrée dans les lieux de la BnF qu'il décrit finalement se compose, comme nous l'avons signalé, d'une visite des salles, d'une prise de contact avec l'environnement de la BnF pour voir si celui-ci correspondait à ses attentes. Et même s'il s'en souvient de manière assez précise – notamment parce que cette première fois-là avait eu lieu trois semaines avant l'entretien – ce n'est pas celle qu'il évoque spontanément lorsqu'on lui demande de parler de *la première fois*.

III.2.3. *Revivre les premières fois : se projeter dans le passé pour parler du présent*

Les témoignages portant sur *la première fois* que nous avons recueillis montrent que le passé est toujours vu par les enquêtés à la lumière du présent. Cela n'est toutefois pas étonnant : comme le souligne Luca Rimoldi, qui a notamment travaillé sur la mémoire ouvrière dans un quartier post-industriel de Milan, « *la fonction première de la mémoire dans sa signification sociale n'est pas tant de conserver le passé, mais plutôt de l'adapter de sorte à décrire et enrichir le présent* »²⁰. Notre enquête ne nous a certes pas amené à travailler sur des situations similaires aux recherches de Luca Rimoldi. Néanmoins, que la mémoire des enquêtés soit sollicitée lorsqu'on les invite à évoquer *la première fois* conduit à inscrire cette mémoire dans la perspective d'un récit qui, potentiellement, peut être retravaillé, réajusté. Evoquer ce « moment de référence » n'est ni neutre, ni anodin. Bien au contraire, cela permet aux enquêtés de parler du présent.

Soulignons dans l'exemple de la découverte de la salle B par Théo que c'est la description de *la première fois*, de la manière dont elle se déroule et de la découverte progressive du calme qui y règne, qui vient appuyer la description de l'ambiance de la BnF et légitimer le choix de celle-ci. Il s'agit dès lors d'un lieu qui va pouvoir apporter une forme d'apaisement, de stabilité et qui va permettre de préparer un examen qui ne semble pas passionner Théo : « *là j'ai quelque chose qui me force à venir ici, c'est-à-dire que si je viens pas à la BnF je vais pas travailler et je vais pas réussir mon examen, donc c'est aussi... C'est un facteur de motivation et de réussite, et la BnF me permet de rester dans le droit chemin, voilà. Ça me canalise* ». En revenant sur sa première fois, Théo met en évidence les conditions qui vont lui permettre de « *rester dans le droit chemin* » : une ambiance de travail silencieuse et l'absence d'étudiants en droit dans la salle où il s'est installé. Ces facteurs, identifiés lors de sa première visite à la BnF, ouvre une période de continuité et de stabilité.

Nous observons sensiblement la même manière de raconter son histoire à la BnF dans le témoignage de Solveig. Elle souligne en effet que son premier contact avec la BnF remonte à 2012, et que ce qui le caractérise, c'est le sentiment de fierté associé au fait d'avoir une carte de lectrice. Puis elle décrit la visite que son directeur de recherche lui a faite du Rez-de-jardin en 2015 : « *il m'a fait une visite qui était très amusante, avec des anecdotes, sur les arbres câblés, protégés, le fait de stocker les livres dans les tours en plein soleil, la nécessité ensuite de climatiser, poser des panneaux en bois... C'est assez particulier, le fait que les chercheurs soient en sous-sol et que les ouvrages soient exposés alors qu'il y a des ouvrages très fragiles* ». Dans ces retours sur ces premières fois, le sentiment persistant est celui d'être dans un lieu à part, privilégié, et surtout de se sentir à sa place dans ce lieu. Sans surinterpréter le témoignage de Solveig, nous pouvons supposer que le fait qu'elle ait entendu parler de la BnF dès son enfance ou que son directeur de recherche, qui joue un rôle important pour elle, l'ait guidée lors de sa première visite au Rez-de-jardin, peut en partie expliquer ce sentiment si fort et si nettement mis en avant lorsqu'elle évoque ces deux moments.

20 Luca RIMOLDI, « Quand le terrain est raconté. L'ethnographie comme co-construction de la mémoire ouvrière dans une aire post-industrielle italienne », *Emulations*, 2017/2 (n° 22), p.113-125.

Revenir sur le premier contact avec la BnF, sur *la* première fois, permet aussi de mettre en perspective des événements ou des sentiments ressentis à cette occasion, et proposer un retour réflexif sur cette expérience. Il s'agit parfois pour les enquêtés de mesurer le chemin parcouru, ou, pour le dire de manière plus juste, de montrer comment ils et elles ont pu s'appropriier les lieux. C'est en tout cas ce que l'on observe dans le témoignage de Karla, qui revient sur ce qui l'a marquée lors de sa première visite, en 2014.

« Je me suis sentie... étonnée, pas choquée, étonnée, parce qu'il y avait un rituel, l'entrée. Je devais laisser mes affaires, je devais présenter le ticket, entrer, descendre les escaliers, passer la porte, passer le gardien, trouver ma salle, demander une place, et après attendre les documents et ensuite commencer la lecture. Il me semblait qu'il y avait tout un rituel d'entrée. Juste pour s'asseoir et avoir en face de soi des documents. »

« Il y a aussi l'idée que tous les rituels qu'on passe, ça nous donne le statut de chercheur. C'est le moment de montrer à tout le monde que nous, nous n'allons pas dans les autres salles, nous avons le droit de venir ici [rires]. Ça nous donne un statut. » – Karla

Dans son témoignage, Karla indique qu'elle ne s'est pas vraiment habituée aux « rituels » qu'elle décrit. Pour elle, ils sont toujours associés à l'idée d'entrer dans un lieu singulier, qui ne ressemble ni aux bibliothèques mexicaines, ni à celles qu'elle a l'habitude de fréquenter en France. Cependant, on voit que ce qui était considéré la première fois comme un obstacle – et qui s'ajoutait à la frustration de devoir payer pour accéder aux salles de travail – se transforme, dans son discours, en des points de passage qui lui permettent progressivement de se sentir intégrée à la communauté des chercheurs. Ici, le passé n'est donc pas tant invoqué pour dessiner une trajectoire unifiée, lissée mais au contraire pour mettre en évidence ce qui change au fil du temps, ce qui fait la spécificité du passé par rapport au présent.



Figure 6 : L'entrée dans la BnF. Photographie Igor Babou

Cette mobilisation du passé, on la retrouve sous une autre forme dans le récit d'Arnaud, qui évoque sa recherche pour son livre et ses périodes de travail régulières au Rez-de-jardin, qui s'étalent sur plusieurs années, pour mettre à distance cette époque et montrer qu'une page s'est tournée. En décrivant les lieux, il évoque « *le fameux effet des escalators qui est quand même un peu saisissant, pour moi qui est une source d'angoisse par exemple, parce que ça a été des années d'écriture pour moi là-dedans, à venir et ne faire que ça de la vie entière, ne faire qu'écrire ce bouquin et tout ça et quand je reviens dans cet escalator, c'est ça qui remonte par exemple, parce qu'on a le sentiment de descendre au purgatoire* ». Dans ces mots très forts, est caractéristique la remise en perspective de ses années de travail à la lumière du présent : aujourd'hui engagé dans une voie professionnelle différente de ses recherches, Arnaud prend appui sur sa description des lieux pour retracer sa trajectoire de lecteur. Dans son discours, le Rez-de-jardin, associé aux travaux de recherche, appartient au passé, au même titre que l'ambiance qui le caractérise – silence presque absolu, concentration intense – ou que le « temps perdu » à se déplacer pour atteindre les salles de recherche.

A la suite de ces témoignages, il nous semble que nous pouvons faire deux hypothèses au sujet des discours des enquêtés sur leur trajectoire au sein de la BnF, et en particulier au sujet de l'évocation de *la première fois* comme « moment de référence » dans ces discours. Ces deux hypothèses ne sont pas exclusives et invitent à poursuivre la réflexion tant sur l'interprétation que les enquêtés font des lieux que sur le statut des discours.

Nous proposons l'hypothèse selon laquelle *la première fois* est identifiée comme un événement important non pas parce qu'elle détermine tous les événements qui vont suivre que parce qu'elle permet de retracer une trajectoire et de donner une légitimité à ce que l'on est et ce que l'on ressent au moment où on la retrace. Ainsi, *la première fois* est un point à partir duquel on organise son discours. Il permet, pour reprendre des termes de la théorie du schéma narratif, de poser les bases d'une « situation initiale » qui précède de nombreux « événements perturbateurs », tous provenant de l'extérieur de la BnF et qui amènent à reconfigurer cette situation. C'est en ce sens que nous parlons d'un passé vu à la lumière du présent.

L'autre hypothèse que nous formulons est celle selon laquelle les entretiens permettent de mettre en relief des éléments qui « *nourrissent les souvenirs que nous conservons de notre passé* »²¹, pour reprendre une expression de Virginia Woolf. Cette perspective nous permet d'estimer que les enquêtés associent, plus ou moins solidement, leurs premières fois à des objets et des lieux qui, hors du cadre interprétatif qu'offre la trajectoire qu'ils décrivent, ont une signification complètement différente. Ainsi, les escalators vus par Karla comme un obstacle, puis comme une part intégrante du « *pèlerinage* » de l'accès au Rez-de-jardin, sont vus par Arnaud comme une porte d'entrée vers une époque douloureuse, qu'il considère comme révolue. Hors de l'interprétation qu'en donnent les enquêtés, les escalators ne sont pour ainsi dire qu'un détail technique ou une forme de geste architectural singulier. C'est en les intégrant à leur trajectoire de lecteur que les enquêtés leur donnent une épaisseur symbolique et en font un élément particulièrement signifiant de leur histoire à la BnF et de leur rapport aux lieux.

21 Virginia WOOLF, *Dans les rues de Londres. Une aventure*, cité dans Rebecca SOLNIT, « Les ténèbres de Woolf », *Ces hommes qui m'expliquent la vie*, Ed. de l'Olivier, Paris, 2018, p.102

III.3. *Ce qu'il reste à découvrir*

III.3.1. « *A chaque fois je me dis : il faut que j'y aille.* »

L'analyse du retour sur *la* première fois et de la mobilisation de la mémoire dans les discours des enquêtés permet de comprendre la charge symbolique qui lui est associée. On comprend ainsi pourquoi *la* première fois est un moment de référence et en poursuivant le raisonnement, on voit que les premières fois, les « ruptures » identifiées par les enquêtés dans leurs trajectoires, participent du même procédé mémoriel de retour réflexif sur sa trajectoire de lecteur. Néanmoins, nous avons souligné que nous préférons le terme de trajectoire à celui de parcours notamment parce qu'il permet de déborder du cadre de la BnF et d'envisager que les premières fois se jouent aussi en dehors de l'institution, mais également parce qu'il permet d'éviter une certaine forme de déterminisme et d'envisager que chaque enquêté décrit, au sein de la BnF, une succession singulière de premières fois. Dès lors, il nous a paru intéressant de proposer aux enquêtés de se projeter dans l'avenir et de nous parler des lieux dans lesquels ils et elles n'étaient pas encore allés, et des découvertes à venir. Pour nous, il s'agissait de comprendre comment s'envisagent ou se construisent les premières fois lorsque les enquêtés n'ont pas recours à leur mémoire pour en parler.

La première chose que l'on peut souligner est dans la continuité logique de ce que nous avons montré jusqu'ici. Lorsqu'il s'agit de travail – accéder à des documents, à des lieux dédiés à la recherche comme le Rez-de-jardin par exemple –, les enquêtés lient les nouvelles découvertes à de nouveaux projets, même si, techniquement, les services et les espaces qu'ils évoquent pourraient leur être accessibles au moment où ils en parlent. Par exemple Théo, bien que réunissant tous les critères pour pouvoir descendre au Rez-de-jardin, ne s'y est pas rendu. Pourtant, cela ne signifie pas qu'il n'aimerait pas, un jour, y travailler : « *je me suis dit, les gens qui font un doctorat et qui ont accès à ces salles-là, franchement c'est vraiment sympa. Moi je me verrais bien faire un doctorat et venir étudier ici tous les jours parce que c'est... On se sent juste bien* »²². L'idée d'une utilisation plus « approfondie » du lieu – si tant est que l'on puisse utiliser ce terme – à l'occasion d'un travail de recherche est aussi évoqué par Thomas, qui ne consulte pas les collections de la BnF et travaille à partir d'internet : « *peut-être qu'un jour, je ferai une thèse et je passerai mon temps à lire des bouquins ici* ».

A l'inverse cependant, cette notion de projet n'est pas forcément vue comme une condition nécessaire à la découverte de nouveaux lieux. Parfois, la fin d'un projet ou l'absence de projet clair peuvent justement ouvrir le champ des possibles. Sihame, qui vient travailler à la BnF pour la première fois seule dans le cadre d'une préparation d'exposé, évoque ce qu'elle souhaite faire une fois son projet terminé : « *plus tard j'irai peut-être visiter des salles dans lesquelles je ne suis pas encore allée. Ou peut-être la terrasse, je me dis qu'en été, avec un petit bouquin, ça risque d'être pas mal aussi* ». Ce que montrent ces témoignages, c'est que si des événements extérieurs l'imposent ou le permettent, alors les enquêtés savent que des espaces sont à disposition pour eux, pour mener à bien des projets, qu'ils soient liés au travail ou à des pratiques plus proches du loisir. Mieux, les enquêtés présupposent une qualité à des espaces et des services dont ils et elles n'ont pourtant pas encore fait l'expérience – cela est particulièrement vrai dans le cas de Thomas et Théo. Pour nous, il s'agit là d'une marque de confiance en l'institution.

De nombreux enquêtés disent venir à la BnF d'abord pour travailler et affirment qu'ils ne sont jamais allés aux expositions, ou de manière très ponctuelle. Pourtant, cela ne traduit pas un désintérêt pour les expositions. Ainsi, lors des séances de prise de vue, plusieurs enquêtés ont spontanément pris en photo les expositions en accès libre de l'allée Julien Cain. De même, certains

22 Dans cette phrase, le « ici » renvoie au Haut-de-Jardin.

soulignent un désir d'accéder aux expositions qui ne se concrétise pas, ou qui ne s'est pas encore concrétisé. Faten le résume de manière claire : « à chaque fois je me dis qu'il faut que j'aille aux expositions, que quand il y a une exposition je dois y aller. [...] Ça m'intéresse de voir un peu le côté artistique que je ne connais pas, j'aimerais bien découvrir ». Néanmoins, l'objet principal de ses visites n'est pas la découverte artistique, qui est reléguée au second plan : « je viens ici pour manger et travailler, mais si j'ai un peu de temps je vais aller voir les expositions, les nouveautés, pour profiter de cette richesse ». On retrouve d'ailleurs la même idée dans le discours de Steven, qui s'installe dans l'espace en accès-libre du hall ouest pour lire un livre : « c'est après, une fois que je suis dans les transports ou une fois que je suis parti, que je pense à ce que je devrais faire là-bas ».

Ce que l'on observe, ce n'est donc pas une méconnaissance des services proposés par la BnF, ni la formulation d'une demande d'incitation à utiliser ces services. Au contraire, les enquêtés semblent parfois, comme Faten, produire eux-mêmes ou elles-mêmes l'injonction à découvrir ce que la BnF met à leur disposition. Plus généralement, les enquêtés se disent prêts à investir d'autres espaces ou d'autres services à condition de pouvoir y avoir accès et de savoir comment faire pour y accéder. Ce discours est porté par Yosra qui souligne qu'elle n'est pas allée voir d'exposition car elle a du mal à situer à quel endroit elles sont organisées. Selon elle, le fait de se repérer ou de ne pas se repérer dans un espace – en l'occurrence, une partie du Haut-de-jardin – joue dans la fréquentation de certains lieux ou des usages que l'on fait de la BnF. Toutefois, elle souligne également que la connaissance des lieux est un apprentissage continu, et que ne pas être capable de situer, à un moment donné, l'endroit où se tiennent les expositions ne veut pas dire qu'elle ne s'y rendra jamais : « c'est comme ça que je découvre, je regarde, j'observe, j'analyse et je change d'attitude ».

Pour imaginer la découverte des lieux et services dont ils et elles connaissent l'existence, les enquêtés se projettent dans des situations qui ne correspondent pas à leur situation actuelle. Là encore, la découverte est fortement corrélée à l'idée de projet, ce qui ne veut pas dire que ces projets « enferment » les enquêtés dans un espace ou les empêchent durablement d'utiliser certains services. Au contraire, la découverte de la BnF va de pair avec la découverte d'une multitude de possibilités de projets, qu'ils soient professionnels, culturels ou de loisir. Néanmoins, concrétiser ces possibilités, pouvoir confirmer la viabilité de ces projets est intrinsèquement lié à la connaissance de son environnement.



Figure 7 : Les expositions en accès libre. Photographie Igor Babou

III.3.2. L'inconnu et le mystérieux

Connaître son environnement est un processus long qui repose sur un apprentissage constamment recommencé. Comme le souligne Yosra, la connaissance que les enquêtés ont de la BnF n'est jamais exhaustive, et si elle correspond à leurs usages, à leurs habitudes de visites, ils se heurtent parfois à leur propre méconnaissance des lieux lorsque l'on évoque ceux qu'ils n'ont pas encore découverts. Or, la découverte de nouveaux lieux se heurte à deux obstacles majeurs.

Il y a d'abord le fait de ne pas connaître certains lieux et services. De manière assez logique, les enquêtés ne s'intéressent pas aux lieux qu'ils ne se voient pas investir dans le cadre de leur projet. Maël, par exemple, vient travailler depuis 5 ans dans les salles du Haut-de-jardin. Lorsqu'on lui demande s'il a essayé de travailler au Rez-de-jardin, il répond : « *je ne connais pas en bas, je n'ai jamais eu la curiosité de découvrir, [...] il faut réserver sa place pour travailler, ce n'est pas quelque chose que j'aurais tendance à faire* ». Cela ne signifie cependant pas qu'il refuse catégoriquement de s'y intéresser : « *s'il y a des portes ouvertes pourquoi pas, mais sinon je n'en ai pas la nécessité. [...] Si les conditions de travail sont encore meilleures, peut-être que j'irai* ». Comme pour Théo et Thomas cités précédemment, Maël met directement en lien la fréquentation d'un espace de travail avec les besoins propres du projet qu'il mène au moment de l'entretien. En revanche, contrairement à eux, il ne se projette pas dans une situation dans laquelle l'installation au Rez-de-jardin correspond à de nouveaux besoins. Dans d'autres cas, les enquêtés n'accèdent pas au Rez-de-jardin ou à certains services car ils ne savent pas qu'ils y ont accès. Lors d'une discussion à la suite de son entretien, Théo nous explique que, même s'il voulait s'installer au Rez-de-jardin pour préparer son examen, il pense ne pas remplir les critères lui permettant d'y accéder. Lorsque nous lui expliquons que l'on peut accéder au Rez-de-jardin en justifiant simplement d'avoir besoin d'un document que l'on ne trouve pas ailleurs – et que l'on n'a donc pas besoin de justifier d'un parcours de recherche – sa réponse est éloquente et pleine de surprise : « *donc si je comprends bien, vous me conseillez de frauder, c'est ça ?* ». Selon lui, le Rez-de-jardin est un espace réservé aux chercheurs et y aller sans avoir de réel projet de recherche s'apparente à un contournement des règles. Plus simplement encore, lors d'un échange, Solveig nous a indiqué ne pas avoir connaissance des ateliers individuels de la préparation de sa thèse alors qu'elle venait régulièrement au Rez-de-jardin et qu'elle discutait régulièrement avec les personnels en salle. Dans ce cas comme dans celui de Théo, c'est bien une méconnaissance des services proposés par la BnF – de leur existence ou des critères permettant d'y avoir recours – qui sont à l'origine d'une absence d'utilisation de ces services.

Dans ces échanges, un autre obstacle émerge : se confronter au mystère dans la BnF. En effet, lorsque les espaces sont connus, ils sont parfois vus comme inaccessibles ou réservés à d'autres, ce qui se vérifie tout particulièrement dans le cas du Rez-de-jardin. Ainsi Cheikh et Thomas disent avoir la volonté de « *visiter* » le Rez-de-jardin, sans pour autant y travailler, mais sentent qu'il s'agit d'un lieu fermé, dont il est difficile de connaître les conditions d'accès. Cette impression est d'ailleurs confirmée par deux enquêtées usagères du Rez-de-jardin :

« Il y a ce côté très mystérieux, passer les portiques de sécurité, laisser ses affaires, etc. Il y a ce côté très secret, « club privé » presque. » – Solveig

« Il y a plusieurs portes, c'était tout au fond de deux escalators, on avait l'impression d'accéder à un espace secret, ça donne une sensation de... Très sérieux quoi, pas tout le monde peut y accéder, on va dire. On a cette sensation à travers l'accès en lui-même, comment il est organisé, on a cette sensation : « faites attention, vous êtes dans un espace important ». » – Yosra

Toutefois, ce sentiment est aussi partagé par certains usagers du Haut-de-jardin, et notamment ceux qui ne possèdent pas d'abonnement. Devant les portes fermées de la BnF, au début de notre enquête, un étudiant venu – comme nous – trop tôt pour un lundi glisse à son ami, en voyant des personnes réussir à passer les portiques de sécurité : « *ça doit être ceux qui ont la carte, quand t'as une carte tu peux aller dans les salles de lecture et tout, c'est peut-être pour ça* ». On retrouve ce type de discours lorsque Steven parle des « *salles privées* » pour désigner « *les salles de ce type-là, qui sont dans le couloir et qui sont uniquement accessibles pour ceux qui ont une inscription, enfin qui ont une carte spéciale payable à l'année je crois* ». Si, comme l'a montré une précédente étude consacrée au Haut-de-jardin, la plupart des personnes qui n'investissent « que » les espaces en accès libre le font car cela correspond à des types de pratiques et à un projet qui leur sont propres, certaines, comme Steven, se situent dans une forme d'entre-deux, entre volonté de découvrir et méconnaissance des démarches menant à la découverte. En parlant de l'allée Julien Cain, qu'il n'a jamais fréquentée, et de la galerie des donateurs, Steven dit par exemple : « *je me suis dit qu'il faudrait que j'y aille un jour mais je sais même pas si c'est possible d'y aller librement* ». Ce type de témoignage va de pair avec l'idée que s'il y a des strates, s'il y a des espaces accessibles sous certaines conditions, on observe à la fois qu'on n'y a pas accès et que les autres y ont accès, créant ainsi un double décalage qui distingue plusieurs formes de connaissance de l'institution.

Les espaces qui restent à découvrir pour les enquêtés au sein de la BnF sont donc souvent vus comme des espaces mystérieux, dans lesquels on n'ose pas forcément s'aventurer. C'est aussi en ce sens que nous parlons de « premières fois » une fois *la première fois* passée : il s'agit bien là de la découverte d'une nouvelle dimension de l'institution ou, *a minima*, du site de Tolbiac, dans lequel on retrouve des discours que nous avons associés à la découverte du bâtiment en lui-même.

Plus largement, on voit qu'interroger les primo-arrivants, les anciens nouveaux sur les premières fois passées et à venir revient à les inviter à raconter une histoire, à mettre en cohérence une série d'éléments qui permettent de dessiner une trajectoire que l'on analyse à partir du présent, soit pour remonter dans le passé, soit pour se projeter dans l'avenir. Pourtant, cela ne signifie pas que les enquêtés sont seuls dans cette trajectoire. Au contraire, il apparaît qu'au cœur de celle-ci se jouent des phénomènes de transmission, qui vont de pair avec l'apprentissage constant que les visiteurs font de leur environnement.

IV. Découvrir, faire découvrir, transmettre

La manière qu'ont les enquêtés de raconter leur trajectoire de lecteur, et plus largement de raconter leur histoire à la BnF, nous incite à recourir à nouveau à la notion de tumulus. Les enquêtés décrivent en effet un cadre dans lequel ils évoluent – c'est-à-dire à la fois qu'ils habitent et au sein duquel de nouvelles pratiques, de nouvelles habitudes de fréquentation prennent forme – et qu'ils investissent selon leurs besoins. Les incitations et sollicitations prévues par l'institution, pour guider ses usagers vers telle ou telle pratique ou tel ou tel service, sont comprises et intégrées par les visiteurs – on le voit notamment lorsque l'on évoque les expositions. En revanche, ce ne sont pas nécessairement elles qui sont à l'origine des « points de passage » dans les trajectoires des usagers : les découvertes, on l'a vu, sont avant tout des conséquences d'événements extérieurs, de changements de situation (géographique, professionnelle) ou de projet. En d'autres termes, l'institution pose un cadre dans lequel les usagers prennent la place qui leur correspond. Cette place peut évoluer au fil du temps, au fur et à mesure que se construit un sentiment de familiarité avec l'institution.

Néanmoins, on voit bien que ce sentiment de familiarité n'est qu'une conséquence de l'investissement progressif des lieux : la découverte génère de la découverte ou, pour le dire de manière plus claire, le fait de prendre connaissance de son environnement de manière régulière conduit finalement à s'essayer à de nouvelles pratiques ou à investir pour la première fois un lieu jusqu'alors inconnu. En interrogeant les enquêtés à la fois sur les ambiances qu'ils perçoivent dans la BnF et sur leur trajectoire, nous avons montré que ce processus s'élaborait sur le temps long, qu'il était relativement diffus mais aussi qu'il pouvait être raconté, c'est-à-dire transmis selon des modalités spécifiques. Si l'investissement progressif des lieux conduit à un sentiment de familiarité qui autorise de nouvelles découvertes, c'est bien un jeu de transmission qui est à l'origine de cet investissement. La BnF prend une part importante dans cette transmission, *via* ses personnels à l'accueil et en salle, mais aussi *via* l'édition de guides et de plans destinés aux primo-arrivants et qui visent avant tout à faire connaître de manière exhaustive l'offre de services qu'elle propose. Toutefois, cette transmission-là n'est que rarement évoquée par les enquêtés, qui mettent davantage en avant le rôle de leurs pairs ou de personnes rencontrées hors de la BnF dans la découverte de l'institution.

IV.1. *Se faire guider vers la BnF, se faire guider dans la BnF*

IV.1.1. *Avant la première fois*

Ce qui nous a frappé en menant cette enquête, c'est que même si le lieu ne paraît pas forcément fermé ou qu'il est connu depuis longtemps, rares sont les enquêtés qui disent être venus *la première fois* par hasard ou simplement par curiosité. En effet, parmi les personnes que nous avons interrogées, seul Cheikh²³ est dans ce cas-là : « *habituellement, je vais à la médiathèque de ma ville, mais ça fait des années que je vois le bâtiment, que je passe à côté, je me suis habitué à sa présence visuelle, mais je n'étais jamais dit « je vais... » et c'est que récemment que... Je me suis dit « c'est une grande bibliothèque, il doit y avoir quelque chose à voir »* ».

23 Mentionnons également Steven, qui vient la première fois avec un ami après qu'ils soient arrivés en retard à une séance de cinéma au Mk2 bibliothèque. Nous signalons toutefois que Steven n'évoque pas spontanément cette première fois-là comme *la première fois* qu'il est venu à la BnF, comme nous l'avons déjà indiqué.

Il faut rappeler que la venue à la BnF correspond bien souvent pour les enquêtés à un projet qu'ils mènent. Dans cette perspective, ils préparent leur visite en amont, afin de s'assurer que l'institution pourra répondre à leurs attentes. Faten, par exemple, s'était renseignée auprès de ses collègues pour connaître les abonnements, et était déjà venue voir l'architecture du lieu avant d'y entrer pour la première fois. De même, Pierre qui souhaite « *changer d'air* » pour ne pas « *travailler toujours dans les mêmes bibliothèques* », s'est renseigné auprès de ses amis qui lui ont dit « *qu'on travaillait bien ici* ». Parfois, cette préparation est décrite de manière plus exhaustive, comme dans le cas de Théo : « *J'avais fait une recherche sur les meilleures bibliothèques de Paris, j'avais pris les articles en ligne qui faisaient un listing [...] [puis] j'ai envoyé un petit message [à des amis], une fois que j'avais fait un peu le tour [...] en disant « à ton avis, Cujas ou BnF, BSG ou BnF... » ».*

Même si le choix de s'orienter vers la BnF est personnel et est justifié par des recherches menées seul, les enquêtés s'appuient souvent soit sur des proches, soit sur des pairs pour valider ce choix. Bien plus, dans de nombreux cas, ce sont les personnes de l'entourage des enquêtés qui en sont à l'origine. Cet entourage est parfois professionnel, comme dans les cas de Solveig – son directeur de recherche qui l'incite à aller en Rez-de-jardin – ou de Juan qui vient pour accéder à l'espace PRISME et précise : « *une personne du programme d'accompagnement de Pôle Emploi m'a donné les informations* ». Il peut s'agir d'un entourage familial, comme dans le cas de Sihame qui vient avec ses sœurs avant de revenir seule, de Maël à qui son frère conseille la BnF et « *prête* » sa carte pour qu'il puisse « *tester* » la bibliothèque, ou d'Isabelle : « *c'est ma sœur qui m'a parlé de la BnF, elle a l'habitude de venir ici, [...] elle m'a dit que c'était accessible, [...] elle m'a dit que c'était gratuit* ». Dans ce cas précis, Isabelle ajoute aux conseils de sa sœur une recherche personnelle, afin de s'assurer que l'environnement lui conviendra : « *avant de venir, j'ai regardé les commentaires sur Google, j'ai vu qu'il y avait 4 étoiles, je me suis dit que ça devait être bien* ». Fréquemment, ce sont des amis qui guident les enquêtés vers la BnF :

« *Je suis venue parce qu'une amie me l'avait recommandée.* » – Hélène

« *J'ai un ami en L2 qui m'en a parlé, [...] il m'avait expliqué le principe, l'abonnement annuel.* » – Antonin

« *C'est quelqu'un qui m'a dit « tu vas voir, on travaille bien, c'est un bon cadre de travail ».* » – Adrien

Il n'est pas surprenant de constater que des personnes de l'entourage des enquêtés qui connaissent la BnF les orientent vers la bibliothèque. Elles sont en effet les plus à même de faire le lien entre l'environnement de travail qu'elles connaissent et les besoins formulés par les enquêtés. Dans les discours recueillis, on remarque que si les indications ne sont pas toujours justes ou exhaustives, elles correspondent toujours spécifiquement à ce que les enquêtés ont besoin de savoir ou ce qu'ils et elles recherchent. Il y a donc transmission d'informations-clés, c'est-à-dire des informations qui ne permettent pas nécessairement de comprendre le fonctionnement de la BnF ou son organisation, mais bien de comprendre comment, en tant qu'usager, on va l'investir, comment on va s'y sentir. On voit dans le témoignage de Théo que s'il fait des recherches de son côté pour connaître de manière pour ainsi dire objective les « *meilleures bibliothèques de Paris* », il demande par la suite à des amis des précisions sur l'ambiance de plusieurs bibliothèques et sur la manière dont ils se sentent dans ces lieux.

Cette précision est capitale parce qu'elle montre que cette transmission ne se fait pas *contre* la BnF, ou dans le but de se substituer aux médiations prévues par la BnF pour ses publics, mais bien *en complément* de ces médiations. C'est en cela que nous parlons d'une transmission d'informations-clés : les personnes de l'entourage orientent les enquêtés en fonction de ce qu'elles savent de leurs habitudes, de leurs envies, de leurs besoins. Elles ne sont pas nécessairement capables de leur offrir une connaissance élargie de la BnF, un savoir objectif et exhaustif. En revanche, elles transmettent un savoir sensible, personnel et personnalisé.

Nous sommes évidemment conscients du biais de notre étude puisque nous avons interrogé des personnes que ces conseils ont convaincu, au point parfois de revenir régulièrement pendant de nombreuses années. Il ne faudrait pas en conclure que toute personne ayant fréquenté la BnF conseillera ensuite à son entourage de venir à la BnF. Néanmoins, il faut souligner l'importance de ce processus de conseil et d'orientation, qui prend la forme d'une transmission à la fois dans l'entourage proche ou moins proche, et en dehors de la BnF. En réalité, ce qu'on voit se dessiner, ce n'est pas simplement une orientation vers la BnF et la transmission d'informations-clés, mais un véritable accompagnement. Lors de ses deux « premières fois » à la BnF, c'est le même ami qui guide Francisco dans ses démarches et dans sa découverte des lieux – ami qui, par ailleurs, l'aide à s'installer à chaque fois qu'il vient vivre à Paris. De même, Thomas décrit le rôle qu'a joué son ex-compagne dans sa découverte de la BnF : « *mon ex-compagne était chercheuse et venait beaucoup travailler ici, elle m'en avait pas mal parlé, donc à un moment je me suis mis à venir aussi* ». Il est intéressant de constater que les proches préparent tacitement le terrain à une éventuelle visite qui n'est pas forcément à l'ordre du jour pour les enquêtés au moment où ils en entendent parler pour la première fois. Ainsi Yosra se souvient du discours d'une de ses amies qui fréquente le Rez-de-jardin : « *elle m'a dit « c'est bien quand tu vas là-bas, c'est calme, tu vas pouvoir te concentrer et tu verras pas le temps passer, tu verras il y aura 2-3 personnes qui travaillent sur des sujets tellement différents, il y aura de toutes les nationalités* » ». Puis Yosra ajoute : « *elle m'a poussée un peu, c'est vrai que j'avais l'idée mais elle m'a poussée* ».

La transmission qui prend forme *en dehors* de la BnF peut donc, dans certains contextes, se poursuivre *dans* la BnF : même si les enquêtés apprennent seuls à connaître leur environnement et à investir les espaces de la BnF, on voit que certaines sociabilités sont déterminantes lorsque l'on s'intéresse non seulement à *la* première fois mais aussi « aux premières fois », dans la mesure où elles semblent modifier la charge symbolique que les enquêtés lui associent. En effet, l'entrée dans la BnF ou dans un de ses espaces n'est pas qu'une manière de matérialiser ou de symboliser le changement de dimension ou de nature d'un projet. Il ne s'agit pas simplement d'une rupture avec une situation précédente, mais d'un moment qui est, dans certains cas au moins, associé à un lien de confiance que les enquêtés entretiennent avec leur entourage. Sans tirer de conclusions hâtives ou d'interprétations abusives des témoignages, il semble en effet qu'une part importante de la transmission que nous évoquons prend la forme d'une délégation de confiance : les enquêtés s'en remettent à des personnes avec lesquelles ils et elles entretiennent une relation de confiance pour juger de la sûreté du lieu et de sa compatibilité avec leur projet. C'est donc la confiance de ces personnes en l'institution et en sa capacité à offrir ce dont les enquêtés ont besoin qui est sollicitée. Le rapport que les enquêtés construisent vis-à-vis de l'institution, notamment lors de *la* première fois, repose en grande partie sur cette délégation de confiance.

IV.1.2. Dans la BnF

Au-delà du simple conseil, l'entourage des enquêtés joue souvent un rôle important dans *la* première fois, notamment dans la mesure où, on l'a dit, la transmission d'informations-clés se transforme parfois en accompagnement et que cet accompagnement peut s'avérer déterminant. Steven, par exemple, se rappelle : « *la première fois, c'est un ami qui m'a emmené ici, qui m'a dit que c'était un endroit plutôt calme* ». Comme nous l'avons mentionné plus haut, cette première fois – qui n'est pas celle spontanément évoquée par Steven lors de l'entretien – est due à un hasard, et on voit que dans ce cas, le fait d'être accompagné est essentiel. On soulignera d'ailleurs que Steven revient plusieurs fois à la BnF après cette première visite, et qu'il vient accompagné à chaque fois avant de revenir seul à partir de septembre 2018.

Parmi les trajectoires des enquêtés, celle de Steven reste toutefois relativement singulière, dans la mesure où la plupart ne viennent pas par hasard. En revanche, plusieurs confirment que c'est bien en se faisant accompagner et en « imitant » certaines pratiques – prendre une carte, aller dans telle salle – qu'ils expérimentent la BnF ou certains de ses espaces pour la première fois. C'est par exemple le processus que décrit Sihame : *« je suis venue 2-3 fois avec mes sœurs, je les ai suivies parce qu'elles connaissaient un peu la BnF. [...] Je me suis fait petite »*. On retrouve ainsi le lien de confiance que nous évoquions plus haut. Lors de ses premières visites, Sihame suit ses sœurs, qui ont l'habitude de venir à la BnF. Cela ne signifie pas en revanche qu'elle ne prend pas connaissance de son environnement, qu'elle ne se l'approprie pas. « Se faire petite » ne revient pas à se laisser porter et à respecter « à la lettre » le parcours effectué lors des premières visites. Être accompagnée n'empêche pas par la suite d'investir de nouveaux espaces – puisque quand nous la rencontrons, elle souhaite se rendre seule en salle J alors qu'elle fréquentait la salle C avec ses sœurs – et n'implique pas de se sentir perdue lorsque les accompagnatrices ne sont plus là. Sihame, par exemple, explique avoir identifié, lors de ses visites avec ses sœurs, des fascicules qui lui permettent de se repérer dans la bibliothèque et qui lui servent à chercher une salle dans laquelle elle pourra trouver des ouvrages pour préparer son exposé lorsqu'elle revient seule. De même, Thomas suit sa compagne de l'époque dans la BnF, la première fois qu'il y entre : *« il me semble qu'on est allé voir avant, quelques temps avant, une exposition ensemble, donc du coup j'avais pris la carte, et après je m'étais dit pourquoi pas »*. On voit que, comme pour Sihame, les habitudes de visite de la personne qui accompagne – en l'occurrence, prendre une carte plutôt qu'un ticket – sont parfois imitées au moment de la première visite. D'autres fois cependant, les personnes accompagnant les enquêtés jouent seulement le rôle de guide, et non de prescriptrices de pratiques. Yosra indique ainsi : *« [lors de l'inscription au Rez-de-jardin], j'ai été accompagnée par une amie qui fait de la recherche depuis longtemps », « ça s'est bien passé, les gens à l'accueil m'ont bien expliqué la procédure, la démarche... »* : ici, ce sont les personnels d'accueil qui sont désignés par Yosra comme des personnes lui permettant de comprendre le fonctionnement de la BnF. Son amie, qui l'invite certes à la rejoindre au Rez-de-jardin, ne lui prescrit pas une formule en particulier (ticket ou carte de recherche).

Enfin, dans certains cas, personne n'accompagne les enquêtés. Ce sont alors les personnels de la BnF qui endossent un rôle similaire :

« Je me souviens d'avoir été très bien accueillie. [...] Ils m'ont proposé de l'aide si jamais j'en avais besoin. » – Hélène

« Les personnels m'ont beaucoup aidé dans les recherches. » – Solveig

« Au début j'avais personne, donc je suis rentrée à la BnF, je me suis renseignée à l'accueil pour faire l'abonnement. A l'accueil ils étaient sympas, donc j'ai fait l'abonnement, ils me donnaient les papiers, les pièces à fournir. Après ils m'ont dit qu'il fallait aller au vestiaire... Je n'ai pas compris pourquoi il fallait aller au vestiaire, parce que j'ai un petit sac, mais après j'ai compris que c'était pour que personne ne vole des livres. Donc après j'ai compris ça, mais au début... j'ai pas posé la question, mais voilà, à force d'analyser. [Ensuite] je suis allée en bas, je me suis renseignée pour voir comment faire la réservation des tables et tout. Donc ils m'ont bien renseignée, je suis allée pour réserver une table... A chaque étape j'essaie de me renseigner. Ils m'ont donné le guide pour aller, comment aller, comment faire, ils m'ont bien renseignée. » – Faten

Ce qui caractérise l'accompagnement effectué par les personnels est différent de ce qui caractérise celui des personnes issues de l'entourage des enquêtés. On peut y voir une différence logique de positionnement, avec d'un côté un rôle d'accueil, d'aide, de réponse à des questions techniques et de l'autre un rôle défini de manière beaucoup plus aléatoire – et surtout qui n'est pas défini par l'institution. Cette différence de positionnement conduit les enquêtés à ne pas attendre la même chose des personnels que de leur entourage. C'est en cela que les rôles sont

complémentaires : les personnels d'accueil et en salle jouent un rôle essentiel pour les enquêtés parce qu'ils sont des personnes vers qui ils vont pouvoir se tourner en cas de souci, de façon ponctuelle. Pour schématiser, on pourrait dire que les personnels ont un rôle de conseil, quand l'entourage joue un rôle d'accompagnement.

C'est aussi en cela qu'il est difficile d'évaluer le rôle que jouent les personnels dans le franchissement de seuils ou de strates *de* et *dans* la BnF. Sollicités ponctuellement, ils ne peuvent que rarement anticiper les besoins des usagers – même si nous avons pu observer que les usagers se tournent vers eux dès lors qu'ils sont capables de formuler une attente ou un besoin. On aurait cependant tort de penser qu'ils sont invisibilisés. Par exemple, Francisco évoque les membres du personnel qui le reconnaissent au vestiaire et qui lui parlent espagnol, en indiquant que cela l'aide à développer un sentiment de familiarité avec l'institution.

Néanmoins, leur statut les conduit à être beaucoup moins mis en avant dans les discours des enquêtés que d'autres personnes qui peuvent remplir des missions relativement similaires, et qui ont une importance toute particulière pour les enquêtés. Ainsi, même si Solveig accorde une place considérable aux bibliothécaires lors de son entretien, c'est selon elle son directeur de recherche qui tient le rôle le plus important dans sa découverte de la BnF : « *le fait que ce soit mon directeur de recherche qui m'ait présenté la BnF, ça a joué, [...] il me guide dans mes études, je le décrirais comme un mentor* ». De même, Faten indique avoir tendance à se tourner fréquemment vers les personnels d'accueil et en salle lorsqu'elle a besoin d'un renseignement. Elle souligne néanmoins que certaines informations-clés ne lui ont pas été transmises par ces personnels mais par un collègue doctorant – qui lui apprend qu'elle peut avoir accès au Wi-Fi par exemple – ou grâce à l'observation des personnes qui fréquentent la même salle qu'elle. Pour Faten comme pour Solveig, le fait de retrouver des personnes qui ont un rôle d'accompagnement en dehors de la bibliothèque – qu'il s'agisse d'un collègue ou d'un mentor – aide à se familiariser avec son environnement.

IV.1.3. *Le rôle des pairs*

C'est probablement pour cette raison que les enquêtés usagers du Rez-de-jardin accordent une attention particulière au public qui les entoure. Rappelons d'emblée l'exemple de Théo, qui souhaite éviter les étudiants de droit : les usagers du Haut-de-jardin, on l'a vu, font également attention aux personnes qui fréquentent les mêmes espaces qu'eux. Néanmoins, ce dont les enquêtés du Rez-de-jardin parlent est sensiblement différent. La fréquentation de cet espace est souvent synonyme d'un travail de recherche, qui prend place dans une temporalité étendue, qui définit professionnellement et socialement celles et ceux qui l'entreprennent. L'entrée dans cet espace est donc chargée symboliquement : rappelons ici l'exemple de Karla, qui voit dans les « *rituels* » d'accès au Rez-de-jardin une manière de se sentir faire partie d'une communauté de chercheurs. A l'inverse, on trouve également des exemples d'enquêtés qui quittent le Rez-de-jardin justement parce qu'ils ne se sentent pas faire partie de cette communauté – dans le cas d'Hervé, qui s'installe au Haut-de-jardin après une dizaine de visites au Rez-de-jardin – ou parce qu'ils ne s'en sentent plus faire partie – dans le cas d'Arnaud, que nous avons déjà évoqué.

Finalement, dans l'enquête que nous avons menée, il apparaît que le Rez-de-jardin est réservé aux étudiants-chercheurs pour qui le sentiment d'appartenance à cette catégorie est important et joue un rôle notamment lors de la première visite des lieux, mais aussi lors des suivantes. Ainsi Yosra indique-t-elle que l'amie qui l'a accompagnée lors de son inscription pour l'accès au Rez-de-jardin avait mis en avant qu'elle pourrait y trouver de nombreuses personnes travaillant sur des sujets différents, créant ainsi une atmosphère de travail stimulante. Par ailleurs, Yosra insiste sur le rôle de la communauté de chercheurs de la BULAC et explique qu'être entourée de personnes travaillant sur les mêmes sujets joue un grand rôle dans son appréciation de cette

bibliothèque-là. Francisco tient un discours similaire en relevant que le Rez-de-jardin est un lieu où se croisent et se rencontrent de nombreux chercheurs de nationalités différentes – il compare d’ailleurs cet espace à celui des marchés au XVIIIème siècle, qui sont une partie de son sujet de recherche. Enfin, mentionnons le cas de Faten, qui, si elle vient régulièrement seule, nous indique avoir « *un groupe whatsapp* » dans lequel elle et deux autres doctorantes de son laboratoire se tiennent au courant de leurs venues respectives à la BnF.

Si les enquêtés travaillant au Rez-de-jardin viennent généralement seuls, on voit donc que les sociabilités qui peuvent y être associées – et qui ne se traduisent pas nécessairement par des échanges réels – ont un rôle important dans leurs pratiques de travail.

IV.2. Parler de la BnF à celles et ceux qui ne viennent pas

Lorsque les enquêtés viennent à la BnF, ils acquièrent des connaissances qui peuvent s’avérer précieuses pour des personnes qui n’en sont pas familières. Pour comprendre comment s’articulent familiarité du lieu et transmission d’informations-clés, nous avons demandé aux enquêtés comment eux-mêmes parlaient de la BnF à ceux qui n’y venaient pas, ou pas encore.

IV.2.1. Faire venir des gens sur son lieu de travail

Arnaud et Hervé, que nous avons cités plusieurs fois, sont deux quadragénaires qui ont fait de la BnF un lieu de travail depuis plusieurs années. Pour eux, le site François-Mitterrand n’est pas seulement un lieu où ils trouvent la concentration et les ressources nécessaires pour mener à bien leurs projets : ils y trouvent également des services et des espaces dont la facilité d’accès permet d’organiser des rendez-vous professionnels. L’entretien que nous réalisons avec Arnaud se termine lorsque les personnes qu’il avait prévu de rencontrer pour un projet professionnel se présentent au café des globes où nous étions installés. Le café est du reste cité par Hervé comme lieu de rendez-vous ou de réunion : « *des fois, je donne rendez-vous au café, parce qu’il y a pas énormément de trucs dans le coin non plus, et puis des gens qui ne connaissent pas je leur dis « venez voir la BnF, ça peut vous intéresser »* ». Pour Hervé, la BnF est revendiquée comme lieu de travail et de rendez-vous professionnels. S’y ajoute une volonté de faire découvrir une institution qui lui plaît particulièrement. Hervé insiste en effet sur la « *dimension sociale* » de la BnF et sur la « *réussite architecturale et sociale du lieu* », dont la présence des publics variés et parfois éloignés des publics d’autres bibliothèques parisiennes est une preuve selon lui. On voit ici que la connaissance que les enquêtés développent lorsqu’ils découvrent le lieu n’est pas destinée à leur propre usage.

IV.2.2. Faire découvrir la BnF

Habiter la BnF n’est pas anodin pour les enquêtés : entrer dans la BnF repose sur un projet, un investissement des sens et du corps, parfois de sociabilités ou de pratiques spécifiques. Si tous les enquêtés n’ont pas une idée précise de ce qu’ils et elles vont trouver à la BnF, ils et elles savent ce qu’ils et elles viennent y chercher. Pour tous les enquêtés ou presque, la BnF joue alors un rôle plus ou moins important dans leur trajectoire de vie, qui se confond en partie avec leur trajectoire de lecteur ou de lectrice, pour ceux qui y viennent régulièrement. On voit alors que dans la manière de parler de la BnF, on retrouve des éléments d’un rapport personnel au lieu. Pour Arnaud par exemple, la découverte de la BnF et du Haut-de-jardin en particulier correspond à la découverte d’espaces et de modes de fonctionnement avec lesquels il est particulièrement en accord, contrairement à ceux du Rez-de-jardin : « *maintenant mon combat c’est de dire « arrêtez de descendre au Rez-de-*

jardin » ». Il met ainsi la BnF en lien avec d'autres lieux présentés comme des lieux de travail, mais qui sont selon lui moins en adéquation avec ce qu'il apprécie dans la bibliothèque, et notamment la diversité des publics : « *en ce moment il y a toutes ces histoires de coworking, je leur indique plutôt la BnF* ». Comme dans le discours d'Hervé, on retrouve l'idée que la BnF a une signification particulière, une dimension sociale qui joue dans le fait de vouloir y revenir et y faire venir des personnes que l'on connaît.

De manière plus générale, en découvrant la BnF, les enquêtés repèrent ce qui pourrait intéresser des personnes de leur entourage. Après avoir été guidés, les enquêtés endossent parfois ce rôle, comme Isabelle : « *j'ai une sœur de 18 ans qui a l'habitude de venir à Pompidou, je lui dirai de venir ici, parce que c'est grand et c'est assez calme* ». Isabelle identifie ce qui, dans l'environnement qu'elle découvre, serait susceptible de plaire à sa sœur. De même, Maël, qui ne fréquente pas les expositions de la BnF, en a pourtant déjà parlé à sa mère, et la tient occasionnellement au courant de la programmation. Plusieurs enquêtés disent faire découvrir la dimension architecturale de la BnF, comme Théo qui envoie des photos du jardin à ses amis « *pour les faire venir* » : « *je leur ai envoyé des photos, de la petite forêt au milieu, du hall, des salles de travail. Et puis encore une fois, les photos en elles-mêmes ne suffisaient pas, et ce n'est que quand mes amis sont venus, qu'ils ont fait le tour des tables, qu'ils se sont dit « ah c'est vraiment chouette ». Et en fait c'est uniquement encore le ressenti personnel qui l'a emporté. Ils sont rentrés, et ils se sentaient bien* ». Il ajoute ensuite : « *j'ai envoyé ça, j'ai dit « regardez, il y a des arbres, c'est sympa, ça change des bibliothèques du centre de Paris. » Et voilà. C'est ça, c'était juste... On faisait juste un petit concours de la bibliothèque la plus sympa dans laquelle aller, donc... J'ai montré ça, [comme pour dire] « moi j'ai ça, vous n'avez pas ça »... Et en soi, ça... C'est pas un critère déterminant, mais si on avait une dalle en béton au milieu avec des bancs, ça serait pas pareil* ». Dans ce témoignage, plusieurs éléments comptent : le choix des lieux que l'on photographie et qui exprime un regard singulier et personnel, le rôle de son entourage dans la découverte des lieux, ou encore l'importance du « *ressenti personnel* » dans cette phase de découverte.

Même si les enquêtés ne percevaient pas la BnF avant d'y venir comme un lieu unique et singulier, ils n'hésitent pas à mettre ses spécificités en avant et à la distinguer d'autres bibliothèques lorsqu'ils et elles en parlent. Néanmoins, on soulignera que l'on ne retrouve pas, dans ces discours à destination des proches, exactement les mêmes caractéristiques que celles évoquées lorsque les enquêtés parlent pour eux de l'ambiance ou de la manière dont ils se sentent dans le lieu. Cette différenciation des registres de discours s'explique en grande partie par un rapport au lieu et à l'institution qui est de l'ordre de l'intime et qui se manifeste par une volonté de préserver son rapport à la bibliothèque. Steven, par exemple, présente cette idée de manière assez claire : « *j'en ai déjà parlé, mais je préfère venir uniquement avec cet ami en particulier ou tout seul. J'ai pas envie de prendre le risque d'amener quelqu'un et que ça lui plaise pas, et qu'on soit obligé d'aller chercher une autre activité, d'avoir un plan B, un plan de secours quoi* ». L'intention de transmission n'est pas cependant systématiquement constatée, voire volontairement ignorée pour se garder de toute déception.



Figure 8 : Commentaire du jardin. Photographie Igor Babou

Poursuivre l'étude des premières fois

Le compte-rendu de cette enquête montre que celle-ci nous a peu à peu éloigné des questions initiales formulées par la délégation à la Stratégie et à la recherche en octobre 2018. Pourtant, il nous semble important de souligner que ces questions n'ont pas disparu. Au contraire même, elles l'ont nourrie, densifiée et l'ont maintenue en lien avec ce qui fait partie du quotidien de ceux qui travaillent à la BnF, qu'ils occupent des postes visibles ou invisibles aux yeux des usagers : le souci du public, et la volonté de mieux le connaître pour mieux le comprendre. Les interrogations soulevées par la délégation à la Stratégie et à la recherche nous ont accompagnés tout au long de notre enquête, à la manière des personnes de l'entourage des enquêtés : elles nous ont permis de découvrir une autre facette non seulement de la BnF mais aussi du rapport que l'on crée avec elle.

Parmi les orientations initiales proposées, celle qui est restée au cœur de notre travail concerne la volonté de comprendre ce qui se joue dans ce que toutes les enquêtes produites par la BnF désignent comme un « moment de référence ». Plutôt qu'orienter notre regard sur la question des primo-arrivants et de leur difficile définition, nous avons décidé de prendre au sérieux cette récurrence et de chercher à comprendre ce qui est si crucial dans un moment qui, vu de l'extérieur, paraît relativement banal. Nous nous sommes alors concentrés sur les discours d'usagers de la BnF décrivant leurs découvertes des lieux, les moments qui les ont précédées ou suivies et les personnes qui ont joué un rôle dans ces découvertes.

Le principal résultat de l'enquête que nous avons menée semble paradoxal : s'il ne s'agit pas d'un moment crucial, *la première fois* est bel est bien un « moment de référence ». Elle est régulièrement mobilisée pour parler de la manière dont se construit le rapport à l'institution ou pour mettre en perspective l'évolution de ce rapport. Pour autant, elle ne détermine pas de manière définitive et absolue le reste de la trajectoire que les enquêtés décrivent au sein de la BnF. Tout au plus lui donne-t-elle une première direction, qui change souvent avec le temps. Ce résultat a son corollaire : si *la première fois* n'est pas si cruciale, c'est qu'une multitude de premières fois qui la suivent ont leur importance dans les trajectoires de lecteur des personnes que nous avons interrogées. Il s'agit de découvertes imprévisibles et parfois imprévues, qui sont presque toujours le résultat d'événements extérieurs à la BnF et qui nourrissent une connaissance constamment réactualisée des lieux dans lesquels les enquêtés évoluent et des ambiances auxquelles ils se rendent sensibles.

Nous souhaiterions que cette enquête puisse servir de base de réflexion à d'autres études centrées sur la question des premières fois, notamment à la BnF. Il nous semble en effet que si les analyses que nous proposons permettent de se saisir de cette question, elles sont loin de pouvoir l'épuiser. A titre indicatif, nous citons ici quelques pistes de réflexion qui permettraient de compléter et, pourquoi pas, de dépasser le travail que nous avons réalisé :

- mener une enquête sur des personnes ayant arrêté de fréquenter la BnF, ou y étant venues une seule fois. Le recrutement sur le site François-Mitterrand nous a empêché d'avoir accès à ce type de personne, mais il nous semblerait intéressant de comparer leur discours et celui des enquêtés, notamment au niveau de l'appréciation des lieux et pour comprendre si les « premières fois » ont la même signification pour des personnes ne fréquentant plus la BnF que pour les enquêtés cités ici.
- mener une enquête sur des usagers des autres sites de la BnF à nouveau dans une perspective comparative, et pour comprendre le rapport que ces personnes entretiennent avec le site François-Mitterrand.
- suivre des usagers sur une période longue – plusieurs mois par exemple, ou sur la durée d'un projet défini au préalable – pour décrire « en direct » leur trajectoire. Cela pourrait permettre

selon nous de mieux saisir la manière dont sont réinterprétées les premières fois au fil du temps et de décrire précisément comment le rapport au lieu change au fur et à mesure que l'on entre dans les « strates » de la BnF.

Par ailleurs, soulignons que les outils méthodologiques dont nous disposons pour cette étude ne nous ont pas permis de mener une enquête approfondie sur l'influence des caractères socio-démographiques dans le rapport des usagers à la bibliothèque. Même si les questions de classe, de genre, de race n'apparaissent pas dans nos entretiens – notamment parce que notre guide laissait de côté ces questions pour se concentrer sur les découvertes effectuées par chaque enquêté – il est fort probable qu'il s'agisse en réalité d'éléments déterminants dans la construction du rapport au savoir ou à l'institution. L'invisibilisation de ces questions dans cette enquête – conséquence directe de la méthodologie mise en œuvre – ne doit pas laisser croire que les lieux de savoir ou, plus simplement, les expériences de découvertes dont nous avons rendu compte, sont imperméables ou étrangers aux rapports de pouvoir et de domination, au sentiment de légitimité ou d'illégitimité que l'on retrouve partout ailleurs lorsque l'on évoque l'accès à la culture ou au savoir.

Enfin, nous formulons également plusieurs propositions qui constituent l'ensemble de nos recommandations à l'issue de cette étude. Il s'agit moins de préconisations techniques que d'invitations à décentrer le regard ou à expérimenter de nouvelles manières de poser des problèmes et d'y répondre. Nous le soulignons à nouveau : lors de notre enquête, nous avons donné la possibilité aux enquêtés de pointer des dysfonctionnements, des éléments à améliorer, des choses qu'ils voudraient voir changer. Si certaines critiques ponctuelles ont pu être exprimées à ce moment-là, elles ont systématiquement été accompagnées d'une description précise des éléments permettant aux enquêtés de se sentir bien et de sentir que la BnF leur garantissait l'accès à ce qu'ils étaient venus y chercher. Loin d'une réorganisation de l'accueil ou d'une refonte de la charte graphique des documents destinés aux primo-arrivants, nous formulons donc les propositions suivantes :

- Intégrer les usagers aux décisions qui les concernent dès l'identification d'une problématique par la BnF.

Nous avons rappelé, dans ce document, que le regard que porte l'institution sur les usagers ne peut correspondre à celui que les usagers portent sur eux-mêmes. La connaissance des publics passe, pour l'institution, par la mise en place d'indicateurs et l'identification d'étapes-clés auxquelles les usagers vont pouvoir s'exprimer, donner leur avis, aider à résoudre ou identifier des problèmes. Or, la connaissance de l'institution par les publics passe par un apprentissage continu et constamment renouvelé, dans lequel les étapes identifiées par l'institution ne sont pas toujours signifiantes. Dès lors, plutôt que de solliciter les usagers pour recueillir les solutions qu'ils préconisent à un problème donné, il nous semblerait pertinent de les solliciter pour identifier les problématiques auxquelles l'institution et les usagers vont pouvoir apporter des solutions.

- Faciliter l'accompagnement.

Les dernières pages de notre enquête montrent à quel point l'accompagnement est déterminant dans les découvertes que font les enquêtés à la BnF. Nous y avons également souligné la complémentarité des rôles joués par les personnes issues de l'entourage des enquêtés d'une part, et par les personnels d'accueil et en salle d'autre part. Il nous semble que la BnF pourrait favoriser cette complémentarité en facilitant l'accompagnement, c'est-à-dire en développant des dispositifs qui, à la manière des tickets gratuits à partir de 17h qui attirent des lycéens venus en groupe, permettent aux personnes connaissant déjà la BnF de guider et d'accompagner des personnes de

leur entourage qui ne la fréquentent pas encore. Si le dispositif le plus évident nous semble être celui du parrainage, il nous semble également que la réticence de certains enquêtés à faire venir spontanément des proches sur un lieu avec lequel ils entretiennent un rapport intime invite à réfléchir à d'autres solutions.

Annexes

I. Guides d'entretien

La première phase de l'enquête nous a permis :

- d'observer la manière dont s'organisait un espace-clé de la BnF (le hall d'entrée) au fil des heures et des jours
- d'observer certaines interactions entre les personnels d'accueil, d'accréditation et de salle et les visiteurs (qu'ils soient primo-arrivants ou non)
- de recueillir des informations sur ce que ces personnels connaissent des premières fois et des primo-arrivants, et donc sur ce qu'ils pensent être des points majeurs de ces premières fois.

Elle a ainsi fait évoluer le projet qui devait sous-tendre les entretiens réalisés avec les visiteurs au sujet des premières fois à la BnF, en prenant notamment en compte le fait que la question des premières fois semble être, pour les professionnels, systématiquement associée à l'idée de fermeture ou de complexité de l'institution (que l'on retrouve par exemple dans la critique récurrente de la signalétique). Plus largement, cette phase d'observation nous encourage à être vigilants à deux éléments pour la suite de l'enquête :

- l'existence d'un « parcours-type » du visiteur lors duquel l'institution se caractériserait surtout par sa défaillance : difficulté à « capter » de nombreux publics qui ne se rendent donc jamais à la BnF, mauvaise lisibilité à la fois de l'offre de la BnF (expositions, collections, ressources en ligne, etc.) mais aussi de l'espace lui-même, défaillance dans l'accompagnement du lecteur de son arrivée dans l'institution à sa rencontre avec les collections, qui semble être le point d'orgue de ce parcours. Ce parcours-type est celui qu'évoquent spontanément les personnels de la BnF interrogés lorsque l'on évoque avec eux les premières fois.
- le positionnement de la BnF, et en particulier du site François-Mitterrand, dans un ensemble plus large de bibliothèques (BPI, BU, bibliothèques municipales, etc.). Lors de la phase d'observation, les personnels rencontrés ont spontanément mentionnés d'autres sites de la BnF (Richelieu par exemple) ou d'autres bibliothèques pour mettre en perspective les spécificités – positives ou négatives – du site François-Mitterrand.

Les entretiens doivent nous permettre de comprendre s'il existe un parcours-type des primo-arrivants, et si ce parcours correspond à celui imaginé par les personnels de la BnF. Ils doivent également nous permettre de nous intéresser aux premières fois, c'est-à-dire aux entrées successives dans l'institution, au développement de familiarités vis-à-vis d'elle et à leur transmission. En d'autres termes, il est important d'orienter l'entretien vers des processus et des dynamiques davantage que vers des questions liées à l'efficacité de la BnF, de sa communication ou de son personnel : si la première phase était centrée sur les personnels de la BnF et leur ressenti, la phase d'entretiens doit se concentrer sur les parcours que les primo-arrivants dessinent.

Notons pour finir qu'il faudra être attentif à la différence existant entre des « anciens nouveaux » acceptant de répondre à un mail les invitant à discuter de leurs premières fois à la BnF, des primo-arrivants acceptant d'être identifiés comme tels et des primo-arrivants ou des « anciens nouveaux » rencontrés de manière plus spontanée sur le site François-Mitterrand.

Présentation de l'enquêteur :

Je suis chercheur, je travaille pour la BnF, je fais une enquête auprès de celles et ceux qui viennent ici pour la première fois, est-ce que c'est votre cas?

Si oui : Est-ce que vous accepteriez de m'accorder quelques minutes à la fin de votre journée ?

Si oui : Est-ce que je peux vous laisser mon numéro de téléphone pour que vous me recontactiez au moment où vous partez ?

PRIMO-ARRIVANTS

La BnF : ce qu'on y fait, ce qu'on en pense

- 1) Pourquoi êtes-vous à la BnF aujourd'hui ?
- 2) Quand vous venez, venez-vous seul à la BnF ? Sinon, avec qui venez-vous ?
- 3) Avez-vous pris un ticket/une carte pour accéder aux salles de lecture ? Pourquoi ? (**relances** : comprendre si cela correspond à un projet particulier, à une réticence à s'engager, à un besoin,...)
- 4) Quel est votre programme quand vous venez ? (**relances**)
- 5) Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ? Lesquelles ?
- 6) Qui ou qu'est-ce qui vous a poussé à choisir la BnF plutôt qu'une autre bibliothèque ?
- 7) Avez-vous rencontré des gens qui viennent régulièrement à la BnF ou qui connaissent la BnF ? Pouvez-vous m'en parler ?
- 8) Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez faire mais que vous n'avez pas (eu) le temps de faire ici ?
- 9) A votre avis, qui vient à la BnF ? Pour y faire quoi ?

Les premiers contacts avec les lieux

- 10) Pouvez-vous me décrire précisément votre trajet pour venir ici, depuis le lieu d'où vous venez, pourquoi à cette heure-ci (**relances** : les lieux que vous avez fréquentés, les personnes que vous avez rencontrées) ?
- 11) Vous avez passé une journée/une demi-journée ici, pouvez-vous me raconter comment ça s'est déroulé ? (**relances** : comprendre pourquoi on va dans tel lieu plutôt qu'un autre, description des lieux et des personnes rencontrées)
- 12) Y a-t-il des choses qui vous ont particulièrement marqué, surpris ? En arrivant ou plus tard? (**relances**)
- 13) Vous vous attendiez à ce que ce soit différent ou pas?

La première fois et les suivantes

- 12) Est-ce que vous pensez revenir ? Si oui, ce serait pour y faire quoi ? Avec qui ?

ANCIENS NOUVEAUX

La BnF : ce qu'on y fait, ce qu'on en pense

- 1) Pourquoi êtes-vous à la BnF aujourd'hui ?
- 2) Quand vous venez, venez-vous seul à la BnF ? Sinon, avec qui venez-vous ?
- 3) Avez-vous pris un ticket/une carte pour accéder aux salles de lecture ? Pourquoi ? (**relances** : comprendre si cela correspond à un projet particulier, à une réticence à s'engager, à un besoin,...)
- 4) Quel est votre programme quand vous venez ? (**relances**)
- 5) Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ? Lesquelles ?

Lors de l'étude que nous menons, nous cherchons à savoir comment on se familiarise avec la BnF, quelles rencontres et quelles découvertes on y fait, pour mieux comprendre à quoi ressemblent les parcours des usagers depuis leur première visite.

Revenir sur la première fois

- 6) Pouvez-vous me décrire votre première fois à la BnF ?
- 7) Quelle était votre situation à l'époque ? Qu'est-ce qui vous a poussé à vous tourner vers la BnF ?
- 8) Avant de venir à la BnF, quelle était l'image que vous en aviez ? Quelle était l'image que vous aviez des gens qui la fréquentent ? Cela a-t-il changé aujourd'hui ?
- 9) A l'époque, pouvez-vous me décrire les personnes avec qui vous veniez, ce que vous y faisiez, les endroits auxquels vous aviez l'habitude d'aller ? (**relances**)

Le parcours à la BnF

- 10) Quelles découvertes avez-vous faites à la BnF ? (**relances** selon la réponse, pour comprendre si les découvertes sont « matérielles » ou intellectuelles)
- 11) Qu'est-ce qui vous a amené à faire ces découvertes ? (**relances** pour comprendre si cela est la conséquence d'un projet, d'interactions avec les personnels, de rencontres à ou hors de la BnF, ou du hasard)
- 12) En quoi ces découvertes sont importantes pour vous ? Qu'est-ce qu'elle a changé pour vous ?
- 13) Avez-vous eu l'occasion de les partager avec d'autres personnes/souhaitez-vous les partager avec d'autres personnes ?
- 14) Pouvez-vous me décrire un souvenir qui vous a particulièrement marqué depuis votre arrivée à la BnF ?

Les fois suivantes

- 14) Y a-t-il des lieux dans lesquels vous n'êtes pas allé ? Pourquoi ?
- 15) Y a-t-il des activités proposées par la BnF que vous n'avez pas faites ? Pourquoi ?

II. Répartition des entretiens

Date de l'entretien	Nom	Age	Situation professionnelle	Lieu de l'entretien	Durée de l'entretien (minutes)	Date de la première fois
17/01/2019	Thomas	25-30	Pigiste	Café des globes	40	2017
17/01/2019	Arnaud	43	Documentariste	Café des globes	18	1999
17/01/2019	Hélène*	25	Etudiante	Café des globes	12	« Le début de mes études »
17/01/2019	Yosra	25-30	Etudiante (Master)	Espace détente – Hall Ouest	37	2005
22/01/2019	Hervé	46	Scénariste	Café des gobes	25	2013-2014
22/01/2019	Steven	20	Etudiant (Licence)	Espace détente – Hall Ouest	16	Septembre 2018 « Il y a deux ans »
22/01/2019	Antonin	18	Etudiant (Licence)	Espace détente – Hall Est	17	Octobre 2018
22/01/2019	Maël	23	Etudiant (Médecine)	Café des globes	22	« Juste après le bac »
24/01/2019	Adrien	26	Professeur en lycée	Café des globes	16	« Juste après le bac, dès la licence »
24/01/2019	Henri	27	Eleve avocat	Café des globes	6	2013
29/01/2019	Faten	32	Doctorante	Café des globes	48	2015-2016
29/01/2019	Théo*	27	Chômeur	Café des globes	50	« Il y a trois semaines »
19/02/2019	Isabelle	23	Eleve infirmiere	Haut-de-jardin	15	Jour de l'entretien
19/02/2019	Pierre	25	Doctorant	Haut-de-jardin Rez-de-jardin	12	Jour de l'entretien « Au lycée »
19/02/2019	Sihame	21	Etudiante (Licence)	Haut-de-jardin	19	Jour de l'entretien Quelques jours avant
19/02/2019	Céline*	25-30	Chômeuse	Haut-de-jardin	8	Jour de l'entretien
19/02/2019	Juan	30	Chômeur	Haut-de-jardin	25	Jour de l'entretien « Il y a 5 ans »
19/02/2019	Arthur*	20-25	Etudiant (Master)	Haut-de-jardin	18	Jour de l'entretien
20/02/2019	Cheikh	36	En formation (Informatique)	Café des globes	33	« Il y a deux semaines »
20/02/2019	Solveig	27	Doctorante	Café des globes	24	2012
20/02/2019	Francisco	30	Post-doctorant	Espace détente – Rez-de-jardin	18	2017
20/02/2019	Karla	32	Etudiante (Master)	Espace détente – Rez-de-jardin	57	2014 2017

La mention « * » indique que les prénoms ont été modifiés.

La mention « Haut-de-jardin » indique que l'entretien a pris la forme d'une déambulation dans les couloirs et les halls du Haut-de-jardin. Lors de l'entretien réalisé avec Pierre, nous l'avons accompagné jusqu'à l'entrée de la bibliothèque de recherche, au Rez-de-jardin.

La date de la première fois est celle spontanément mentionnée par les enquêtés. Pour certains, la première fois a renvoyé à deux dates différentes lors de l'entretien : nous les mentionnons toutes les deux ici.

III. Portraits des enquêtés

Les portraits sont présentés suivant l'ordre chronologique des entretiens. Nous indexons les citations dans un souci de clarté et pour aider le lecteur à mieux connaître les enquêtés : certaines sont reproduites telles que mentionnées dans ce document, d'autres sont légèrement augmentées pour permettre de mieux comprendre le contexte dans lequel les mots que nous avons cités ont été prononcés.

- **Thomas** – entre 25 et 30 ans – Pigiste – Rédige des articles, de la poésie et un roman
Rencontré le 17 janvier 2019

Thomas a fréquenté la salle J pendant plusieurs mois, avant d'investir la salle B. La relation qu'il décrit avec la BnF est presque de l'ordre de l'intime : il en a fait un cadre pour mener des activités professionnelles ou plus personnelles – comme la rédaction de poésie – voire administratives ou quotidiennes. Sa première fois remonte à 2017, époque à laquelle son ex-compagne, usagère régulière de la BnF, l'emmène à une exposition et lui suggère de prendre une carte pour le Haut-de-jardin. Auparavant, il avait surtout fréquenté la bibliothèque de Paris 8. Au moment de l'entretien, Thomas indique à plusieurs reprises trouver l'environnement que lui offre la BnF « agréable ». Il mentionne notamment la luminosité de la salle B et le jardin, qu'il dit trouver très touchant et d'une grande beauté.

Index des citations

« Je pense que c'est ce qu'on leur demande, c'est-à-dire être présent mais aussi être, pas absent mais... A la fois actif et passif, à la fois là et garder le calme, ne pas être trop présent parce que tout le monde vient pour bosser. » – p. 13

« J'étais toujours passé sur le parvis, j'avais vu le jardin, ça oui. » – p. 18

« C'est un lieu assez étonnant, [...], c'est pas une bibliothèque universitaire. » – p. 22

« Je n'avais pas de représentation particulière, si ce n'est que c'était grand, spacieux, lumineux. » – p. 24

« Moi j'avais une certaine appréhension je pense, un lieu assez imposant, où il y a beaucoup de passage. » – p. 26

« Je trouve que c'est un lieu plutôt facile d'accès. » – p. 26

« Ça se sent, ça infuse : les gens viennent pour bosser, dès qu'il y a du bruit les gens se le disent entre eux, ça fonctionne bien. » – p. 28

« A un moment la salle J ça me plombait, c'est-à-dire que c'est très sombre. Alors sauf la mezzanine, qui, je sais pas, est très agréable, [...]. Et du coup je me dis « j'ai besoin de lumière », et j'ai fait plusieurs salles, j'ai fait deux ou trois autres salles, je sais plus lesquelles, pour tester justement. A un moment je suis arrivé en salle B, c'était très lumineux, c'était la salle la plus lumineuse je crois, et surtout en plus en salle B il y a des pôles ou on est 4, et qui sont en plus les places les plus lumineuses de la salle, et c'est vraiment agréable. Là par exemple j'ai trouvé une place qui est une place que je récupère assez souvent, qui est extrêmement agréable, qui est très lumineuse. » – p. 29-30

« Ça me permet d'avoir du calme et un endroit propice pour travailler. » – p. 34

« Il me semble qu'on est allé voir avant, quelques temps avant, une exposition ensemble, donc du coup j'avais pris la carte, et après je m'étais dit pourquoi pas. » – p. 42, 54

« Peut-être qu'un jour je ferai une thèse et je passerai mon temps à lire des bouquins ici. » – p. 46

« Mon ex-compagne était chercheuse et venait beaucoup travailler ici, elle m'en avait pas mal parlé, donc à un moment je me suis mis à venir aussi. » – p. 53

- **Arnaud** – 43 ans – Documentariste
Rencontré le 17 janvier 2019

Arnaud est l'enquêté ayant la plus longue expérience à la BnF. Arrivé en 1999 à l'occasion de son mémoire de maîtrise, il a fréquenté le Rez-de-jardin quotidiennement pendant plusieurs années, lors desquelles il a successivement rédigé un mémoire de DEA puis un livre sur Chris Marker. Après avoir publié ce livre, il a réalisé des documentaires mais n'a pas quitté la BnF, qui lui offre un cadre de travail qu'il trouve agréable. En revanche, il ne fréquente plus le Rez-de-jardin et s'est installé au Haut-de-jardin après avoir terminé son livre. Lors de l'entretien, il nous raconte ce qu'il a vu évoluer, et ce qui reste, des années après sa première fois, source de frustration et d'agacement chez lui. Il témoigne d'un attachement particulier à la BnF, entre mémoire d'années de travail et volonté de mettre en avant la diversité du public du Haut-de-jardin, qui participe selon lui à la richesse du lieu.

Index des citations

« *L'image que j'en avais c'était vraiment la question du bâtiment.* » – p. 19

« *Donc d'être dans un endroit extrêmement privilégié comme ça, le côté un peu cathédrale* » ; « *C'est très efficace, c'est une machine de travail* » ; « *Il y a l'idée que c'est un temple du travail, du savoir etc.* » – en parlant de ses impressions concernant le bâtiment, p. 23

« *C'est toujours un sentiment, même quinze ans plus tard, d'agacement.* » – p. 28

« *Etre toujours en train d'avoir l'idée d'un truc un peu inhumain, d'un truc de prestige mais pas très au service des gens qui viennent travailler là.* » – p. 28

« *On donne sur des côtés qui sont percés, c'est pas du tout l'effet cloître recherché par l'architecte à l'origine.* » – p. 35

« *C'est beaucoup plus pratique pour des questions de timing, on n'est pas obligé de descendre.* » – p. 35

« *Le fameux effet des escalators qui est quand même un peu saisissant, pour moi qui est une source d'angoisse par exemple, parce que ça a été des années d'écriture pour moi là-dedans, à venir et ne faire que ça de la vie entière, ne faire qu'écrire ce bouquin et tout ça et quand je reviens dans cet escalator, c'est ça qui remonte par exemple, parce qu'on a le sentiment de descendre au purgatoire.* » – p. 45

« *Maintenant mon combat c'est de dire « arrêtez de descendre au Rez-de-jardin ».* » – p. 56-57

« *En ce moment il y a toutes ces histoires de coworking, je leur indique plutôt la BnF.* » – p. 57

- **Hélène** – 25 ans – Etudiante – Revient d'un voyage, en prépare un nouveau
Rencontrée le 17 janvier 2019

Hélène revient d'un voyage en Amérique latine lorsque nous la rencontrons. Après être passée par plusieurs universités et écoles durant ses études, elle dit avoir pris des vacances prolongées lors desquelles elle voyage et écrit. Entre deux séjours à l'étranger, elle revient à la BnF, un endroit qu'elle connaît – de vue au moins – depuis très longtemps et qu'elle apprécie tout particulièrement. Elle trouve les lieux – la salle J, le « *morceau de forêt* » – très agréables, et leur propreté lui fait penser à un hôtel, auquel fait aussi référence la moquette selon elle. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si, lors de son escale parisienne, la BnF est un des premiers endroits dans lesquels elle retourne.

Index des citations

« *C'était un endroit qui me faisait beaucoup fantasmer quand j'étais petite.* » – p. 18

« *Je suis venue parce qu'une amie me l'avait recommandée.* » – p. 52

« *Je me souviens d'avoir été très bien accueillie. [...] Ils m'ont proposé de l'aide si jamais j'en avais besoin.* » – p. 54

- **Yosra** – Entre 25 et 30 ans – Etudiante à l'Inalco – Travaille sur un dossier de recherche
Rencontrée le 17 janvier 2019

Yosra ne commence à fréquenter le Rez-de-jardin que quelques jours avant l'entretien. Auparavant, elle occupait le Haut-de-jardin lors d'un premier parcours universitaire en licence, puis d'un second, en master, qu'elle a entamé quelques années plus tard. La plupart de ses séances de travail se déroulent à la BULAC, qu'elle fréquente depuis 5 ans. Quand elle vient à la BnF, elle s'installe généralement dans la salle G, qui correspond aux disciplines dans lesquelles elle étudie. Elle a effectué ses premiers pas au Rez-de-jardin accompagnée d'une amie, qui lui a conseillé de prendre une carte de recherche et qui l'aide à prendre ses marques.

Index des citations

« *C'est vrai qu'au départ vu que l'espace est très grand, on n'arrive pas très bien à se situer.* » – p. 24

« *Il y a plusieurs portes, c'était tout au fond de deux escalators, on avait l'impression d'accéder à un espace secret, ça donne une sensation de... Très sérieux quoi, pas tout le monde peut y accéder, on va dire. On a cette sensation à travers l'accès en lui-même, comment il est organisé, on a cette sensation : « faites attention, vous êtes dans un espace important ». » – p. 35, 49*

« *C'est comme ça que je découvre, je regarde, j'observe, j'analyse et je change d'attitude.* » – p. 47

« *Elle m'a dit « c'est bien quand tu vas là-bas c'est calme, tu vas pouvoir te concentrer et tu verras pas le temps passer, tu verras il y aura 2-3 personnes qui travaillent sur des sujets tellement différents, il y aura de toutes les nationalités ». » – p. 53*

« *Elle m'a poussée un peu, c'est vrai que j'avais l'idée mais elle m'a poussée* » – p. 53

« *Ça s'est bien passé, les gens à l'accueil m'ont bien expliqué la procédure, la démarche,... J'ai été accompagnée par une amie qui fait de la recherche depuis longtemps.* » – p. 54

- **Hervé** – 46 ans – Scénariste – Ecrit un scénario de film
Rencontré le 22 janvier 2019

Hervé apprécie de pouvoir trouver une concentration totale à la BnF. Si le Rez-de-jardin est trop studieux pour lui – il y est allé une dizaine de fois en 2013 ou 2014, lors de ses premières visites à la BnF – le Haut-de-jardin correspond à ses attentes. Il retrouve parfois des gens avec qui il travaille ou auxquels il donne rendez-vous, mais travaille seul sur des scénarios de fiction qui ne nécessitent pas d'autre documentation qu'une connexion internet. La diversité du public du Haut-de-jardin est une des raisons pour lesquelles il préfère la BnF à d'autres bibliothèques : Hervé insiste d'ailleurs sur la transformation de nombreux lieux culturels, notamment dans l'art contemporain dont l'accès est selon lui de plus en plus onéreux et donc de moins en moins libre. Il rapproche la BnF d'un projet politique et social qui permet au plus grand nombre d'accéder à la culture et aux lieux de savoirs.

Index des citations

« *Par déformation je voyais un peu ça comme une super médiathèque.* » – p. 21

« *C'est vraiment un truc, une architecture qui marche bien quoi, c'est ça... Après il y a une dimension sociale que j'aime beaucoup aussi. C'est-à-dire que j'ai l'impression qu'il n'y a pas un public mais c'est assez diversifié, moi j'ai déjà vu des ouvriers entrer, des gens s'abriter, des sans-abris entrer, donc je sais pas comment ils filtrent à l'entrée, mais moi je trouve ça rassurant qu'il n'y ai pas que des gens qui viennent lire, des fois il y a des gens qui viennent dormir, il y a des gens qui viennent regarder des films, il y a des gens qui viennent regarder sur internet, et ça pour moi c'est une réussite architecturale mais sociale aussi, il y a un truc comme ça.* » – p. 29, 56

« *J'ai essayé en bas, moi j'ai une carte de chercheur mais c'est marrant, c'était presque trop studieux pour moi. Alors c'est génial pour écrire, il y a une ambiance qui me... Pas qui me frustrait, mais qui me bloquait un peu, parce que c'est très froid, presque trop silencieux, alors que dans les salles d'études [du Haut-de-jardin], je les ai un peu toutes faites, après il y a une justesse pour moi, de non-bruit, de chuchotements, qui me convient mieux en fait.* » – p. 32

« *Avant j'allais à la bibliothèque Sainte-Genève, voilà, et puis il y avait des petits problèmes d'attente, j'étais pas d'accord avec la manière dont ils nous faisaient attendre dehors quand il pleuvait, puisqu'ils nous font rentrer par vagues, et puis après j'ai essayé la BnF... Voilà.* » – p. 41

« *C'est le rapport à l'espace. L'espace de... bibliothèque de luxe, la plus grande de Paris. Et puis après moi je suis assez sensible aux espaces, au confort. Donc j'aimais bien à Sainte-Genève l'ambiance qui était un peu rétro, de vieux bouquins, un peu à la Harry Potter, un truc comme ça. Et puis à la BnF c'est vraiment un autre style, moi j'ai adoré le rapport au mobilier, l'espace, la circulation dans les couloirs. Et l'ambiance aussi, il y avait un truc moi qui m'allait.* » – p. 41

« *Des fois je donne rendez-vous au café, parce qu'il y a pas énormément de trucs dans le coin non plus, et puis des gens qui ne connaissent pas je leur dis « venez voir la BnF, ça peut vous intéresser ». » – p. 56*

- **Steven** – 21 ans – Etudiant en licence de mathématiques – Lit un livre de Jules Verne
Rencontré le 22 janvier 2019

Steven vient à la BnF avant tout pour se détendre. Quand nous le rencontrons, il entame la deuxième moitié des *2 ans de vacances* de Jules Verne, qu'il a commencé en septembre 2018, date à laquelle il s'est mis à venir seul à la BnF. Auparavant, il venait toujours accompagné de l'ami qui lui avait fait découvrir les lieux, à la suite d'une séance de cinéma avortée au Mk2 bibliothèque. Durant plusieurs mois, ils se sont donnés rendez-vous dans les espaces détente situés dans les halls de la BnF pour discuter sans être soumis à une contrainte de temps. Ce sont d'ailleurs les seuls endroits de la BnF que Steven a fréquentés : il n'est jamais allé du côté de l'allée Julien Cain, et n'est entré qu'une fois dans une des salles de lecture, pour réviser un partiel. Pour lui, faire découvrir la BnF à d'autres personnes semble trop risqué : ce serait s'exposer à leur mécontentement, et se trouver obligé de quitter temporairement la bibliothèque, dans laquelle il se sent bien, pour trouver un endroit qui leur conviendrait davantage.

Index des citations

- « *J'avais une image un peu exclusive, du type... Tout le monde ne pouvait pas rentrer.* » – p. 21
 « *Il y avait les salles un peu privées etc., auxquelles on ne pouvait pas accéder, mais au final ça ne me dérange pas.* » – p. 21
 « *C'est un endroit que je trouve plutôt calme, propice au travail.* » – p. 32, 34
 « *Depuis septembre.* » – en répondant à la question « depuis quand venez-vous ? » – p. 42
 « *C'est après, une fois que je suis dans les transports ou une fois que je suis parti, que je pense à ce que je devrais faire là-bas.* » – p. 47
 « *Les salles de ce type-là, qui sont dans le couloir et qui sont uniquement accessibles pour ceux qui ont une inscription, enfin qui ont une carte spéciale payable à l'année je crois* » – p. 50
 « *Je me suis dit qu'il faudrait que j'y aille un jour mais je sais même pas si c'est possible d'y aller librement.* » – en parlant de la galerie des donateurs – p. 50
 « *La première fois, c'est un ami qui m'a emmené ici, qui m'a dit que c'était un endroit plutôt calme.* » – p. 53
 « *J'en ai déjà parlé, mais je préfère venir uniquement avec cet ami en particulier ou tout seul. J'ai pas envie de prendre le risque d'amener quelqu'un et que ça lui plaise pas, et qu'on soit obligé d'aller chercher une autre activité, d'avoir un plan B, un plan de secours quoi.* » – p. 57

- **Antonin** – 18 ans – Etudiant en licence d'histoire à Tolbiac
Rencontré le 22 janvier 2019

Antonin étudie à Tolbiac, qui se situe à 1h30 de l'endroit où il habite. Lorsque ses cours sont annulés ou qu'il a du temps pour travailler, il préfère venir à la BnF plutôt que retourner chez lui. De manière générale, il préfère la BnF à la bibliothèque de l'université : elle est plus calme, notamment au moment des partiels, et les archives qu'elle propose attisent sa curiosité. Au moment où nous le rencontrons, il y est venu une dizaine de fois, après qu'un ami plus âgé lui ait conseillé de venir. Il s'est familiarisé avec l'ambiance d'un lieu qu'il connaissait pour l'avoir souvent vu depuis la fenêtre de son RER, avant d'opter finalement pour un Pass lecture/culture, qu'il n'a pas vraiment eu l'occasion d'utiliser. Il imagine néanmoins que la BnF sera l'un de ses lieux d'étude privilégiés.

Index des citations

« Si on devait prendre quelque chose en photo, ce serait le bâtiment en lui-même, de l'extérieur. Celui que je vois depuis la fenêtre de mon RER par exemple. » – p. 18

« Je voyais ça comme une grande bibliothèque universitaire. » – p. 22

« je me suis dit « ça a l'air grand, autant faire un petit tour », pour un peu faire l'état des lieux on va dire. » – p. 32

« La première fois je connaissais absolument pas le lieu, donc je ne savais pas trop quoi faire, mais bon en faisant le tour, j'ai vite compris le principe. » – p. 32

« Tout simplement pour étudier. » – en réponse à la question « pourquoi êtes-vous venu à la BnF aujourd'hui ? » – p. 34

« Quand Tolbiac était bloquée, je venais 3 fois par semaine. » – p. 39

« J'ai un ami en L2 qui m'en a parlé, [...] il m'avait expliqué le principe, l'abonnement annuel. » – p. 52

- **Maël** – 22 ans – Etudiant en 5ème année de médecine – Travaille ses cours
Rencontré le 22 janvier 2019

Maël a découvert la BnF grâce à son petit frère, qui lui a prêté sa carte alors que Maël venait de commencer des études de médecine et cherchait un endroit pour travailler. Il a ainsi pu se familiariser avec différentes salles du Haut-de-jardin avant de prendre lui-même un abonnement. Depuis, il vient régulièrement travailler dans ce qu'il considère être l'une des bibliothèques parisiennes les plus agréables. Outre le calme des lieux – conséquence directe selon lui de l'accès payant aux salles – il apprécie particulièrement le fait de ne pas croiser trop d'étudiants de médecine, qu'il a l'habitude de rencontrer dans les autres bibliothèques qu'il fréquente. En 5 ans de visites régulières, peu de choses ont changé pour lui : il travaille toujours dans la même salle et amène ses propres photocopiés pour réviser. Il dit également faire le tour du Haut-de-jardin le midi, pour se dégourdir les jambes et voir les expositions photographiques du côté de l'allée Julien Cain.

Index des citations

« Dans pas mal de bibliothèques il y a du bruit en permanence, là c'est très calme. » – p. 34

« Je pense que le fait qu'il y ait une inscription payante permettait de filtrer bon nombre de personnes qui venaient bosser une heure ou qui venaient faire des espèces de travail de groupe à 5 mais faisaient finalement que parler et s'amuser. » – p. 34

« Je ne voulais pas aller en salle C où il y a plus d'étudiants en médecine, ni dans la D où il y a des étudiants en droit, parce que je voulais sortir de ces étudiants que je voyais de toute façon tout le temps. » – p. 34

« Je ne connais pas en bas, je n'ai jamais eu la curiosité de découvrir, [...] il faut réserver sa place pour travailler, ce n'est pas quelque chose que j'aurais tendance à faire. » – p. 49

« S'il y a des portes ouvertes pourquoi pas, mais sinon je n'en ai pas la nécessité. [...] Si les conditions de travail sont encore meilleures, peut-être que j'irai. » – p. 49

- **Adrien** – 26 ans – Professeur stagiaire de philosophie – Prépare ses cours à la BnF
Rencontré le 24 janvier 2019

Adrien a débuté sa fréquentation de la BnF par le Haut-de-jardin, où un ami lui avait dit qu'il trouverait un bon cadre de travail. Elle se poursuit au Rez-de-jardin, lors de ses études de philosophie qui l'amènent à rédiger un mémoire. Au moment de l'entretien, Adrien est remonté au Haut-de-jardin, un espace plus facile d'accès où il trouve les ressources nécessaires pour préparer ses cours.

Si l'époque lors de laquelle il fréquentait le Rez-de-jardin semble aujourd'hui révolue, il en garde néanmoins un bon souvenir. Il ne donne pas d'indication particulière sur la manière dont Adrien a vécu ses premières fois à la BnF. Néanmoins, il nous semblait dommage de ne pas en rendre compte. Nous le retranscrivons donc ici tel qu'il nous a été présenté :

« Un souvenir marquant, c'est en été, il y a deux ou trois ans, je préparais mon mémoire et je devais le rendre en septembre donc je travaillais en été, c'était un peu... laborieux. Du coup je me retrouvais à bosser ici l'été. Il y avait moins de monde, et en fait il y avait un gars que je connaissais qui était dans une autre discipline et dans la même situation, et du coup on s'est retrouvé à faire nos mémoires ensemble, le midi à aller manger au CROUS ou ici sur la terrasse, et en fait on est devenu amis comme ça. On est devenu amis en passant tout l'été ensemble, et après en sortant, aller des fois boire un verre, etc. Du coup on est devenu vraiment très très proche comme ça. Alors qu'on ne se connaissait pas plus que ça avant. Donc ça c'est marrant.

Encore aujourd'hui vous travaillez...

Ah oui oui oui, des fois je le croise ici, mais on se voit surtout en dehors, ce qui est quand même... Mieux encore. »

Index des citations

« L'ampleur des bâtiments, le jardin au milieu, l'architecture, l'ampleur de ce qu'il y a à disposition, c'est assez unique quoi. » – p. 24

« A l'époque [de la première fois], c'était même pas pour les bouquins, c'était pour le cadre. » – p. 33

« C'est quelqu'un qui m'a dit « tu vas voir, on travaille bien, c'est un bon cadre de travail ». » – p. 52

- **Henri** – 27 ans – Elève avocat
Rencontré le 24 janvier 2019

Henri vient à la BnF pour étudier, travailler, réviser. L'entretien, le plus bref que nous ayons réalisé, s'articule autour de cette seule idée. Pour lui, la BnF est un lieu avant tout fonctionnel, peu bruyant, qui lui permet de mener à bien ses études : même s'il vient depuis 6 ans au moment de l'entretien, il dit ne pas avoir fait de découverte particulière, ne pas avoir de remarque. Pour autant, cela ne veut pas dire qu'il n'apprécie pas la bibliothèque ou qu'il ne développe pas un lien particulier avec elle. Au moment de clore l'entretien, nous lui demandons si, dans le cadre de notre enquête photographique, il souhaiterait prendre des éléments de la BnF en photo. Il refuse dans un premier temps, avant d'ajouter que si on devait prendre quelque chose en photo, ce serait la mezzanine à l'ambiance feutrée de sa salle préférée.

Même si nous ne l'avons pas directement cité, Henri est parfois présent dans nos développements : le décalage entre les réponses à nos questions sur son rapport au lieu et cette dernière remarque nous semblait révélateur d'une manière d'envisager un usage de la BnF que l'on a retrouvé exprimé de manière moins prononcée chez d'autres enquêtés.

Index des citations

Aucune citation.

- **Faten** – 32 ans – Doctorante en sciences de gestion
Rencontrée le 29 janvier 2019

Faten a commencé à fréquenter la BnF au début de sa thèse. Elle y travaille régulièrement mais pas quotidiennement : elle alterne entre la salle des doctorants de son université, son lieu de vie et la BnF. Lorsque nous la rencontrons, elle est seule à la bibliothèque, mais dit venir parfois avec deux autres doctorantes qui participent à un groupe Whatsapp dédié aux visites à la BnF. Lors de sa première visite, bien qu'elle ait été renseignée en amont par ses collègues, Faten s'est beaucoup appuyée sur les personnels d'accueil et en salle, qui lui ont expliqué les différentes étapes de son inscription et de son installation au Rez-de-jardin. Quelques jours plus tard, un collègue doctorant qu'elle a croisé par hasard lui a donné d'autres indications qui lui ont permis de mieux habiter les lieux, comme par exemple l'existence du wi-fi, dont elle n'avait pas connaissance.

Index des citations

« C'est la technologie, c'est quelque chose de technique et c'est normal qu'il y ait des bugs, ça ne me dérange pas. » – p. 13

« Pour moi, c'est un monument pour l'époque. » – p. 19

« Le cadre est très épuré, très moderne. » – p. 24

« J'ai bien aimé la qualité des gens. » – p. 29

« A chaque fois que je viens ici, je me dis que je suis chanceuse, parce que je trouve que le cadre est très moderne, très classe, les gens ici sont très sérieux, très motivés pour travailler, je sens le sérieux des gens. » – p. 29

« J'ai vu des personnes qui venaient, qui faisaient le tour et qui après réservaient. Donc je me suis dit « je vais faire la même chose, je vais choisir... ». C'est différent de choisir une place sur un plan ou sur un choix visuel. Parce que vous voyez un peu les personnes qui sont autour de vous, s'il y a beaucoup de personnes, peu de personnes, parce que j'aimerais bien... Je ne veux pas m'asseoir au milieu, j'aime bien l'extrémité, être toute seule, pouvoir aller aux toilettes ou répondre rapidement au téléphone, j'aime bien être tranquille. Donc je vois ma place, après je réserve auprès de l'agent... Ce sont des trucs un peu stratégiques. » – p. 33

« Pour moi, quand je viens au Rez-de-jardin, c'est la salle N. Elle est plus proche du café, donc pour aller prendre un café ou pour manger. C'est la plus proche pour la sortie. Elle est au milieu, je la positionne comme une salle au milieu et proche de la sortie et de la cafétéria. » – p. 35

« Ici je sens que je suis dans mon époque. » – p. 35

« A chaque fois je me dis qu'il faut que j'aille aux expositions, que quand il y a une exposition je dois y aller. [...] Ça m'intéresse de voir un peu le côté artistique que je ne connais pas, j'aimerais bien découvrir. » – p. 47

« Je viens ici pour manger et travailler, mais si j'ai un peu de temps je vais aller voir les expositions, les nouveautés, pour profiter de cette richesse. » – p. 47

« Au début j'avais personne, donc je suis rentrée à la BnF, je me suis renseignée à l'accueil pour faire l'abonnement. A l'accueil ils étaient sympas, donc j'ai fait l'abonnement, ils me donnaient les

papiers, les pièces à fournir. Après ils m'ont dit qu'il fallait aller au vestiaire... Je n'ai pas compris pourquoi il fallait aller au vestiaire, parce que j'ai un petit sac, mais après j'ai compris que c'était pour que personne ne vole des livres. Donc après j'ai compris ça, mais au début... j'ai pas posé la question, mais voilà, à force d'analyser. [Ensuite] je suis allée en bas, je me suis renseignée pour voir comment faire la réservation des tables et tout. Donc ils m'ont bien renseignée, je suis allée pour réserver une table... A chaque étape j'essaie de me renseigner. Ils m'ont donné le guide pour aller, comment aller, comment faire, ils m'ont bien renseignée. » – p. 54

« J'ai deux doctorantes avec moi, on a un petit groupe sur Whatsapp. On met un message « voilà, je vais à la BnF, si quelqu'un est intéressé il vient avec moi ». » – p. 56

- **Théo** – 27 ans – Chômeur – Prépare un examen en droit
Rencontré le 29 janvier 2019

Théo a passé plusieurs années aux Etats-Unis, où il a mené des études de droit avant de revenir en France. Aux Etats-Unis, il a fréquenté des bibliothèques qu'il dit particulièrement apprécier. Selon lui, tout est fait pour que l'on s'y sente comme chez soi : on y trouve des endroits pour discuter et des endroits pour travailler, le son y est feutré, on peut y apporter à manger, les sanitaires sont d'une grande propreté. Lorsqu'il revient en France, il cherche une bibliothèque pour réviser un examen qui lui permettra d'accéder à une équivalence en droit français de son parcours aux Etats-Unis. Il travaille ainsi dans plusieurs bibliothèques parisiennes qui ne lui conviennent pas, notamment parce qu'elles sont trop bruyantes à son goût, avant de s'installer à la BnF.

Index des citations

« Il y a des bouquins autour puis un groupe de tables au milieu où on entend absolument tout de qui se passe dans la pièce. Donc oui voilà, j'avais ça en tête et à chaque fois que je visite une bibliothèque s'il y a un truc qui me rappelle ça je me dis « c'est pas possible ». » – en parlant des bibliothèques qu'il n'aime pas – p. 22

« J'ai tout de suite été séduit, c'est très feutré, très... C'est pas agressif comme environnement et c'est pas non plus stérile. » – p. 28

« Le matin il n'y a pas une foule immense » – p. 28

« Les gens sont respectueux, silencieux, c'est propice au travail. » – p. 28

« Je pense que c'est peut-être le point commun des gens qui viennent à la BnF, c'est des gens qui cherchent du calme et un environnement de travail agréable. » – p. 28

« Je suis allé dans la salle D, j'ai fait un tour, j'ai marché dans la salle, je suis allé dans la petite mezzanine à l'étage... J'ai tout de suite été séduit, c'est très feutré, très... C'est pas agressif comme environnement et c'est pas non plus stérile, dans le sens où il y a pas mal de... Surtout les bibliothèques universitaires, on y va et on a l'impression d'être dans un hangar, avec juste des tables alignées, des qu'on bouge une chaise ça fait du bruit parce que c'est un sol stratifié ou un truc comme ça, tout grince... Ici c'est de la moquette donc ça aide à feutrer tous les bruits. C'était ma première impression. Après, j'ai fait un tour des galeries... Je suis rentré dans la salle C, pour voir un peu, en contraste de la salle D où j'ai senti tout de suite que c'était un peu ce à quoi j'étais habitué en termes de présence. Salle C c'était très calme, très studieux et c'est vraiment la disposition de l'endroit que j'avais aimée, parce que c'est, comme j'avais dit... C'est fait pour les gens qui veulent travailler, mais aussi les gens qui veulent s'instruire, se cultiver tout ça... Tout est disposé de manière à ce qu'on se sente bien. J'ai beaucoup aimé dans cette salle-là, ce qu'on avait pas là-bas, le fait qu'on avait des baies vitrées sur les côtés, donc pendant la journée il y a le jour qui rentre, donc ça j'avais je m'étais dit « ah ça pourrait être bien, si je passe mes journées ici que j'aie un peu de lumière ». Et puis je suis allé en salle B. A l'heure où j'y suis allé, la salle B était

quasiment désertique. Il n'y avait quasiment personne. Je me suis dit « ah ça c'est sympa », je sais que j'ai aimé. » – p. 30

« C'est très calme et beaucoup moins dense. » – en parlant de la salle B – p. 32

« Je pense que dans les salles elles-mêmes c'est OK, mais moi j'aime bien sortir de la salle et être dans le calme, et je pense que si je sors de la salle et que... C'est le bazar autour de moi, ça va me mettre mal à l'aise tout de suite. Ça va rompre le sentiment de bien-être et de zénitude [...] auquel je me suis habitué. [...] Quand je sors de ma salle et que je prends une pause j'aime bien que ma pause soit reposante, quoi. Donc voilà, c'est pas reposant s'il y a de l'activité tout autour de moi. » – en parlant de l'allée de l'Encyclopédie – p. 35

« Là j'ai quelque chose qui me force à venir ici, c'est-à-dire que si je viens pas à la BnF je vais pas travailler et je vais pas réussir mon examen, donc c'est aussi... C'est un facteur de motivation et de réussite, et la BnF me permet de rester dans le droit chemin, voilà. Ça me canalise. » – p. 43

« Je me suis dit, les gens qui font un doctorat et qui ont accès à ces salles-là, franchement c'est vraiment sympa. Moi je me verrais bien faire un doctorat et venir étudier ici tous les jours parce que c'est... On se sent juste bien. » – en parlant du Rez-de-jardin – p. 46

« Donc si je comprends bien, vous me conseillez de frauder, c'est ça ? » – lors d'une discussion sur l'accès au Rez-de-jardin, en marge de l'entretien – p.41

« J'avais fait une recherche sur les meilleures bibliothèques de Paris, j'avais pris les articles en ligne qui faisaient un listing [...] [puis] j'ai envoyé un petit message [à des ami.es], une fois que j'avais fait un peu le tour [...] en disant « à ton avis, Cujas ou BnF, BSG ou BnF... » » – p. 52

« Je leur ai envoyé des photos, de la petite forêt au milieu, du hall, des salles de travail. Et puis encore une fois, les photos en elles-mêmes ne suffisaient pas, et ce n'est que quand mes amis sont venus, qu'ils ont fait le tour des tables, qu'ils se sont dit « ah c'est vraiment chouette ». Et en fait c'est uniquement encore le ressenti personnel qui l'a emporté. Ils sont rentrés, et ils se sentaient bien. » – p. 57

« J'ai envoyé ça, j'ai dit « regardez, il y a des arbres, c'est sympa, ça change des bibliothèques du centre de Paris. » Et voilà. C'est ça, c'était juste... On faisait juste un petit concours de la bibliothèque la plus sympa dans laquelle aller, donc... J'ai montré ça, [comme pour dire] « moi j'ai ça, vous n'avez pas ça »... Et en soi, ça... C'est pas un critère déterminant, mais si on avait une dalle en béton au milieu avec des bancs, ça serait pas pareil. » – p. 57

- **Isabelle** – 23 ans – Eleve infirmière – Effectue une recherche pour un travail de fin d'études
Rencontrée le 19 février 2019

Isabelle vient pour la première fois à la BnF le jour où nous la rencontrons. Sa sœur, qui a l'habitude de venir à la BnF, lui a parlé de la bibliothèque. Elle a choisi de s'y rendre pour préparer un travail de fin d'étude. En découvrant le bâtiment et son ambiance, elle s'imagine pouvoir le mener à bien : la taille des lieux lui laisse supposer qu'elle pourra trouver les livres qu'elle cherche, et le calme matinal lui donne l'impression d'un endroit propice à la concentration et au travail. En amont de sa visite, elle dit s'être renseignée auprès de sa sœur mais aussi avoir fait une recherche internet pour savoir quels étaient les avis des autres visiteurs.

Index des citations

« *C'est très grand, perturbant. Je ne sais pas si je vais trop bien me repérer* ». « *Je trouve [le bâtiment] impressionnant, très neuf, très bien entretenu... Surtout très grand.* » – p. 24

« *C'est ma sœur qui m'a parlé de la BnF, elle a l'habitude de venir ici, [...] elle m'a dit que c'était accessible, [...] elle m'a dit que c'était gratuit.* » – p. 52

« *Avant de venir, j'ai regardé les commentaires sur Google, j'ai vu qu'il y avait 4 étoiles, je me suis dit que ça devait être bien.* » – p. 52

« *J'ai une sœur de 18 ans qui a l'habitude de venir à Pompidou, je lui dirai de venir ici, parce que c'est grand et c'est assez calme.* » – p. 57

- **Pierre** - 25 ans – Doctorant en droit
Rencontré le 19 février 2019

Pierre est en troisième année de thèse. Il fréquente les bibliothèques depuis le master 2. Lors de son doctorat, il a l'habitude de travailler à la bibliothèque du Panthéon, à Assas, avec des ami.es de son laboratoire de recherche. Le jour de l'entretien, Pierre vient pour la première fois à la BnF depuis une visite au lycée. Il la connaît simplement comme un énorme centre de documentation et d'archives, et souhaite avant tout y venir pour « *changer d'air* ». Certain.es de ses ami.es qui y travaillent régulièrement lui ont parlé des conditions de travail qu'offre le Rez-de-jardin. De son côté, Pierre dit se sentir plutôt bien lorsque nous l'interrogeons sur ses premières impressions, mais dit également avoir besoin d'un peu de temps pour savoir s'il pourra se « *lier d'amitié* » avec la BnF.

Index des citations

« *La BnF, c'est un monument.* » – p. 19

« *Avant de venir, je connaissais l'endroit, je connaissais le fait que c'est un énorme stock de bouquins, de revues, etc. Après j'étais jamais vraiment rentré, à part une fois au lycée* » – p. 19, 42

« *Quand on passe les portes de la bibliothèque de recherche, On reste dans ce truc un peu futuriste, un peu froid. On draît un peu le film Soleil Vert ou Playtime.* » – p. 24

« *Je vois un grand espace de culture et de recherche.* » – p. 26

« *Dans le hall, ce qui me marque c'est l'espace. C'est immense. Mais bon on m'a bien expliqué donc... Ca ne me fait pas peur, mais c'est impressionnant.* » – p. 26

« *En salle de recherche, apparemment, on est bien conditionné pour travailler.* » – p. 34

« *Je suis venu parce qu'on travail toujours dans les mêmes bibliothèques avec mes amis, et on s'est dit « changeons un peu d'air », pour renouveler les idées.* » – p. 52

« *Beaucoup d'amis nous en ont parlé, ils nous ont dit qu'on travaillait bien ici.* » – p. 52

- **Sihame** – 21 ans – Etudiante en sociologie – Prépare un exposé pour un cours sur la religion
Rencontrée le 19 février 2019

Sihame a fait sa première visite de la BnF quelques jours avant que nous ne la rencontrions. A cette occasion, elle accompagnait ses sœurs qui lui ont montré où aller. Lorsqu'elle revient seule, le jour de l'entretien, elle sait donc déjà comment s'orienter dans le Haut-de-jardin : elle a par exemple repéré les plans installés en face du point d'accueil, qui lui permettent de chercher une salle dédiée à la religion. Pour ses sœurs, la BnF est une sorte de référence : même s'il faut faire une heure de trajet pour y parvenir, elles s'y rendent presque tous les week-ends pour réviser leurs cours de médecine. Sihame, quant à elle, y revient seule notamment parce que la bibliothèque est située entre son lieu de vie et l'endroit où elle a cours le jour où nous la rencontrons – le musée du quai d'Orsay – ce qui lui évite d'aller jusqu'à l'université Paris-8 où elle est inscrite pour travailler. Lors du tour du Haut-de-jardin que nous faisons avec elle, elle dit apprécier l'architecture, rapproche l'ambiance de celle d'un musée et s'imagine déjà profiter des températures estivales sur l'une des deux terrasses.

Index des citations

« Si ma sœur ne m'avait pas montré, je me serais dit « c'est une bibliothèque comme une autre, sauf qu'elle est à Paris celle-là ». » – p. 21

« Comme c'est une structure avec de grandes salles, ça ne me surprend pas que je me perde. » – p. 24

« Même aux heures de pointe on trouve de la place. » – p. 28

« C'est bien plus calme en J qu'en C. Ça me dérange pas. Je trouve que c'est même moi qui avais l'impression de faire du bruit en cherchant des livres. » – p. 30

« Plus tard j'irai peut-être visiter des salles dans lesquelles je ne suis pas encore allée. Ou peut-être la terrasse, je me dis qu'en été, avec un petit bouquin, ça risque d'être pas mal aussi. » – p. 46

« Je suis venue 2-3 fois avec mes sœurs, je les ai suivies parce qu'elles connaissaient un peu la BnF. [...] Je me suis fait petite. » – p. 54

- **Céline** – Entre 25 et 30 ans – Chômeuse – Passe à la BnF car la cinémathèque est fermée
Rencontrée le 19 février 2019

Céline vient à la BnF presque par hasard : d'ordinaire usagère de la Cinémathèque, elle vient à la bibliothèque le jour où nous la rencontrons car son lieu de prédilection est fermé. Elle vient de terminer ses études à l'ESCP, et souhaite travailler dans le cinéma, d'où ses visites répétées à la Cinémathèque. Elle ne sait pas encore si elle reviendra à la BnF – elle prend d'ailleurs un ticket et non un Pass lecture/culture – mais elle apprécie particulièrement les lieux, qu'elle trouve beaucoup plus moderne que ce à quoi elle s'attendait.

Index des citations

« Le lieu est assez design... Je m'attendais à un gros bloc avec une bibliothèque à l'ancienne, pas une bibliothèque aussi moderne, avec une cour extérieure, je trouve ça assez génial. C'est très lumineux, je pensais pas du tout que ça allait être comme ça. Je sais pas pourquoi, je m'attendais à une vieille bibliothèque pas du tout refaite, je m'attendais à quelque chose d'assez historique. » – p. 24

- **Juan** – 30 ans – Chômeur – Souhaite consulter des études de marché sur PRISME
Rencontré le 19 février 2019

Juan tente de lancer une start-up fondée sur un projet de dictaphone amélioré. Dans le cadre du programme d'accompagnement auquel il est inscrit à Pôle Emploi, une personne lui a parlé de PRISME. Juan connaissait déjà un peu les lieux, pour être souvent passé sur le parvis et avoir visité une exposition 5 ans plus tôt.

Index des citations

« Dès que j'imagine des gens qui viennent visiter, ce sont des gens formels qui me viennent à l'esprit. Je ne sais pas comment les décrire, mais différents de toutes les autres bibliothèques de Paris. » – p. 22

« Ça me fait pas forcément penser à une bibliothèque. Si je ne savais pas que c'est une bibliothèque, je dirais.... Si je regarde par là [une allée], c'est un aéroport, et si je regarde par là [le hall], ça pourrait être le premier étage d'un bâtiment du gouvernement. » – p. 23

« C'est beau [...]. C'est l'architecture en fait, mais quand on voit le tapis rouge, avec du bois, des lumières tamisées... C'est des codes... C'est classe, quoi, on va dire. » – p. 24

« Il y a un côté humain qui est là avec les arbres, mais il manque un peu d'âme, on dirait que c'est très robotique. En fait je le vois comme une très belle œuvre architecturale. C'est très avant-gardiste, futuriste. C'est agréable de venir dans un lieu où l'on voit comment l'intelligence a été projetée dans une espèce de forme extérieure. » – p. 28

« Une personne du programme d'accompagnement de Pôle Emploi m'a donné les informations. » – p. 52

- **Arthur** – entre 20 et 25 ans – Etudiant en histoire des relations internationales – Souhaite consulter des archives iconographiques
Rencontré le 19 février 2019

Arthur connaît la BnF depuis longtemps mais n'y était jamais rentré. Dans son cursus, explique-t-il, on incite plutôt les élèves à fréquenter d'autres centres d'archives moins connus, plus spécialisés. S'il y vient le jour où nous le rencontrons, c'est pour préparer un exposé dans le cadre d'une journée des étudiants-chercheurs. Il sait que la BnF rassemble énormément de ressources, et imagine qu'il va pouvoir y trouver ce qu'il y cherche. Selon lui, sa première visite en appelle sûrement d'autres. D'ailleurs, il dit ne pas s'être préparé et s'en remettre aux informations qui lui seront données sur place pour s'orienter ou planifier une nouvelle visite.

Index des citations

« C'est très spacieux, il y a beaucoup d'espace, presque trop. J'ai l'impression qu'il y a une perte d'espace. » – p. 26

- **Cheikh** – 36 ans – En formation sur l’informatique – Vient pour réviser
Rencontré le 20 février 2019

Cheikh fait partie des rares personnes à ne pas avoir été accompagnées lors de leur première fois. Usager régulier de la médiathèque de sa ville, il est venu à la BnF presque par hasard : il voyait souvent le bâtiment et a décidé un jour d’y entrer pour réviser. N’ayant pas préparé la première visite, il n’a pas pris tout de suite sa carte, et s’est étonné que l’entrée soit payante. Au moment où nous le rencontrons, cela fait deux semaines qu’il vient travailler dans une salle située allée Julien Cain.

Index des citations

« A l’accueil, je n’ai pas trouvé la personne très agréable. Mais c’est juste une personne, ça se trouve avec une autre personne ç’aurait été impeccable mais disons que... C’était un peu froid, mais c’est rien, c’est pas grave, c’est pas important. » – p. 12

« Ça fait des années que je vois le bâtiment » – p. 18

« Je pensais que c’était une bibliothèque comme les autres, en accès libre. » – p. 21

« La première fois que je suis venu, ça m’a surpris que ce soit un peu comme à l’aéroport, il y a un portique de sécurité, il faut vider ce qu’on a dans les poches. » – p. 23

« Ce qui m’a surpris aussi c’est que ce qu’il y a au rez-de-chaussée n’est pas accessible. J’aurais bien aimé visiter aussi. » – p. 49

« Habituellement je vais à la médiathèque de ma ville, mais ça fait des années que je vois le bâtiment, que je passe à côté, je me suis habitué à sa présence visuelle, mais je n’étais jamais jamais dit « je vais... » et c’est que récemment que... Je me suis dit « c’est une grande bibliothèque, il doit y avoir quelque chose à voir ». » – p. 51

- **Solveig** – 27 ans – Doctorante – Prépare l’agrégation d’allemand
Rencontrée le 20 février 2019

Solveig vient à la BnF depuis 2012, mais connaît le bâtiment depuis beaucoup plus longtemps. Au moment de sa première inscription, elle dit avoir ressenti un sentiment de fierté à l’idée de découvrir la bibliothèque nationale. Ce sentiment est à nouveau évoqué lorsqu’elle parle de sa découverte du Rez-de-jardin, en 2015. Alors qu’elle doit partir faire un master à l’étranger, son directeur de recherche – qui la suit encore au moment de l’entretien – l’encourage à commencer ses recherches pour son mémoire au Rez-de-jardin et le lui fait découvrir. Depuis, elle travaille régulièrement au Rez-de-jardin, où elle effectue la plus grande partie de ses recherches pour sa thèse et pour préparer l’agrégation d’allemand. Au cours de l’entretien, Solveig ne manque pas de mentionner certaines de ses découvertes – le manuscrit d’Italo Calvino par exemple – ou certains échanges qu’elle a pu avoir avec les personnels en salle, qui lui ont parfois rendu de grands services dans son travail de recherche.

Index des citations

« Je me souviens que j’étais très fière d’avoir pris une carte. Vraiment c’était la première fois que je venais, on m’en parlait depuis que j’étais petite. » – p. 18

« En 2012, je crois que j’avais envie de découvrir la bibliothèque nationale. » – p. 19

« Pour avoir grandi en province et avoir travaillé dans des bibliothèques de province, je trouve que les autres étudiants sont vraiment désavantagés par les horaires des bibliothèques, des bibliothèques universitaires... » – p. 22

« Je trouve que la descente... Ça fait beaucoup penser à un vaisseau spatial, à quelque chose de futuriste. » – p. 24

« C'est aussi l'atout de la BnF de pouvoir être plongée en sous-sol etc. [...], il y a un côté bulle, comme ça, immergée [...], le fait de descendre comme ça, de ne pas vraiment pouvoir en sortir. » – p. 34

« J'ai pu consulter un livre d'Italo Calvino, une édition secrète de 5-6 exemplaires, j'ai pu accéder au manuscrit et ça c'était... C'est un vrai privilège de pouvoir consulter des manuscrits. » – p. 40

« Il m'a fait une visite qui était très amusante, avec des anecdotes, sur les arbres cablés, protégés, le fait de stocker les livres dans les tours en plein soleil, la nécessité ensuite de climatiser, poser des panneaux en bois... C'est assez particulier, le fait que les chercheurs soient en sous-sol et que les ouvrages soient exposés alors qu'il y a des ouvrages très fragiles. » – p. 43

« Il y a ce côté très mystérieux, passer les portiques de sécurité, laisser ses affaires etc. Il y a ce côté très secret, « club privé » presque. » – p. 49

« Les personnels m'ont beaucoup aidé dans les recherches. » – p. 54

« Le fait que ce soit mon directeur de recherche qui m'ait présenté la BnF, ça a joué, [...] il me guide dans mes études, je le décrirais comme un mentor. » – p. 55

- **Francisco** – 30 ans – Post-doctorant en études hispaniques
Rencontré le 20 février 2019

Francisco était déjà venu une première fois en 2017 à la BnF. C'est son directeur de recherche qui lui avait suggéré de venir y travailler, alors qu'à l'époque il était installé à Saint-Jacques-de-Compostelle. En 2019, c'est à nouveau pour ses recherches qu'il s'installe pour la deuxième fois à Paris, et qu'il retourne au Rez-de-jardin, dont il apprécie l'ambiance et le calme. Francisco a ainsi emménagé deux fois à Paris, à chaque fois pour pouvoir se rendre quotidiennement à la BnF et surtout au Rez-de-jardin. En 2017 comme en 2019, c'est un de ses amis qui l'a aidé à s'installer à Paris, à emménager et à venir s'inscrire à la BnF.

Index des citations

« Quand je suis arrivé, j'ai été marqué par la perspective esthétique. C'est très très fort. C'est très...utopique, un bunker militaire, c'est très particulier, un peu impersonnel la première fois, mais au fil du temps, il y a un sentiment de tranquillité aussi. Il y a une ambivalence entre l'impersonnalité et la familiarité en même temps. » – p. 23, 26

- **Karla**- 32 ans – Etudiante en master à l'EHESS
Rencontrée le 20 février 2019

Karla est mexicaine. Lors de l'entretien, elle explique longuement comment fonctionnent les bibliothèques de son pays, les lieux de sociabilité qu'elles sont, leur gratuité, leur ambiance. On comprend alors plus facilement le choc qu'elle a ressenti lorsqu'elle est entrée pour la première fois – en 2014 – à la BnF, dont l'architecture, le fonctionnement et l'ambiance diffèrent totalement des bibliothèques qu'elle avait l'habitude de fréquenter. Pour Karla, la première fois est liée à l'idée de fermeture, d'obstacle, entre l'accès payant et les nombreux « rituels » qui jalonnent ce qui s'apparente selon elle à un « pèlerinage ». Après avoir passé quelques jours au Rez-de-jardin en 2014, elle est retournée au Mexique, puis est revenue en France. Elle étudie régulièrement au Rez-de-jardin depuis 2017. Depuis sa première expérience, les « rituels » ont changé de sens, et son regard sur les lieux a lui aussi évolué. Au moment de l'entretien, elle explique que ce qu'elle considérait auparavant comme des obstacles l'aide aujourd'hui à se sentir faire partie d'une communauté de chercheurs.

Index des citations

« Je me souviens que j'étais très énervée parce que pour moi, les bibliothèques étaient toujours gratuites. Donc venir... Et le fait de payer l'entrée m'a choquée énormément. Parce que je me suis dit « mais comment ça ?! On dit que les connaissances doivent être accessibles et il faut payer... » et pour moi c'était le moment le plus choquant que j'avais vécu par rapport aux bibliothèques. » – p. 13

« J'étais furieuse quand j'ai découvert que l'entrée était payante » – p. 21

« Après, j'ai compris que le fait de payer c'est une manière de contribuer à la conservation des documents très anciens. » – p. 21

« l'endroit [est] merveilleux, c'est magnifique, une construction pleine de splendeur, qui me semble être un espace énorme. » – p. 26

« Par rapport aux espaces, je suis assez petite et tout paraît énorme pour moi. C'est une caractéristique qui m'est propre, mais ça me fait penser que tout est standardisé, tout est fait d'une seule façon, on ne peut pas... Les exceptions ne sont pas permises. Moi qui suis petite, je ne trouve aucune chaise à ma taille. » – p. 26

« Avant de venir ici, j'allais beaucoup à la bibliothèque historique de Paris. Finalement, même s'il y avait de bons livres que je pouvais consulter, je trouvais que je devais venir. Donc personne ne m'a dit qu'il fallait venir à la BnF, mais on m'a donné des informations et toutes m'ont envoyée ici. » – p. 40

« Quand j'ai eu ce document [un livre ancien] dans les mains, j'étais tellement heureuse, c'est... Je ne sais pas comment le décrire, j'étais vraiment étonnée, j'étais... émerveillée, c'est ça le mot, émerveillée parce que je pouvais toucher le document, l'avoir dans les mains, un document très très ancien. Maintenant, je pense qu'à ce moment je me suis senti [être] une chercheuse. Savoir que j'étais vraiment dans la documentation, ça m'a fait changer d'idée : j'étais pas seulement une étudiante, mais une chercheuse. » – p. 40

« Je me suis sentie... étonnée, pas choquée, étonnée, parce qu'il y avait un rituel, l'entrée. Je devais laisser mes affaires, je devais présenter le ticket, entrer, descendre les escaliers, passer la porte, passer le gardien, trouver ma salle, demander une place, et après attendre les documents et ensuite commencer la lecture. Il me semblait qu'il y avait tout un rituel d'entrée. Juste pour s'asseoir et avoir en face de soi des documents. » – p. 44

« Il y a aussi l'idée que tous les rituels qu'on passe, ça nous donne le statut de chercheur. C'est le moment de montrer à tout le monde que nous, nous n'allons pas dans les autres salles, nous avons le droit de venir ici [rires]. Ça nous donne un statut. » – p. 44

« A l'époque, ça me faisait penser à un pèlerinage. Je pensais que je devais faire de grands efforts, que je devais souffrir pour accéder à la connaissance, presque comme un pèlerinage, pour connaître les miracles je ne sais pas quel dieu. » – p. 45

Bibliographie

Tim INGOLD, *Faire : anthropologie archéologie, art et architecture*, Editions Dehors, 2017

Joëlle LE MAREC, « Le public, le tact et les savoirs de contact », *Communication & langages*, 2013/1 (n° 175), p. 3-25

Joëlle LE MAREC, Judith DEHAIL, Igor BABOU, *Habiter la BnF*, étude réalisée pour la BnF, Paris, 2016

François LAPLANTINE, *Penser le sensible*, Pocket, Paris, 2018

Luca RIMOLDI, « Quand le terrain est raconté. L'ethnographie comme co-construction de la mémoire ouvrière dans une aire post-industrielle italienne », *Emulations*, 2017/2 (n° 22), p. 113-125

Rebecca SOLNIT, *Ces hommes qui m'expliquent la vie*, Ed. de l'Olivier, Paris, 2018