

Étude sur l'espace de présentation de la Bibliothèque nationale de France



Laure Papon, Stagiaire à la délégation à la stratégie,
Mai - Août 2006

Table des matières

Introduction.....	2
1. Perception de l'espace et de ses visiteurs.....	4
1.1 Les flux de fréquentation :.....	4
1.2 Type de visiteurs :.....	6
1.3 Les motivations des visiteurs :.....	9
2. Perception de l'espace scénographique	12
2.1 Circulation et visite de l'espace :.....	12
2.2 Visibilité et organisation de l'espace :.....	23
2.3 Dans les différentes zones :.....	26
3. Pédagogie et Contenu :.....	32
3.1 L'espace Vidéo	32
3.2 Les bornes Multimédia :.....	34
3.3 Le fil de l'histoire :.....	38
3.4 L'abécédaire :.....	40
4. Découverte et attentes sur la BnF	44
4.1 Attentes sur les objets présentés :.....	44
4.2 Une approche différente du lieu : découverte du bâtiment et de la bibliothèque plus simplement.....	49
5. Images de la BnF	51
5.1 Une meilleure image du lieu :.....	51
5.2 Images de la Bibliothèque nationale de France et de ses différents sites :.....	55
5.3 Images des publicis de la BnF :.....	60
Conclusion	63
1. Une meilleure visibilité :.....	63
2. Aménagement de l'espace :.....	64
3. Aménagement du contenu :.....	69
ANNEXES.....	72
1. Plan de l'espace.....	72
2. Méthodologie	74
3. Grille de l'observation (16-21 Mai 2006).....	76
4. Classement des entretiens.....	80
5. Guide d'entretiens.....	81
6. Entretien n°3.....	84
7. Entretien n°6.....	97
8. Entretien n°13.....	107
9. Entretien n°15.....	122

Introduction

L'étude sur l'espace de présentation de la Bibliothèque nationale de France s'inscrit dans le cadre de mon stage à la Délégation à la Stratégie à la BnF, qui clôt mon Master 1 de Médiation Culturelle à l'IUP Art, Sciences, Culture et Multimédia à l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines.

L'espace de présentation de la BnF s'est ouvert le 18 septembre 2005 lors des Journées du patrimoine. La création de cette exposition permanente est arrivée suite à un constat d'absence de divers éléments permettant de découvrir la BnF. En effet, le visiteur occasionnel avait peu à voir de son activité s'il ne prenait pas un ticket d'entrée pour les salles de lecture ou pour une exposition. Pour combler ce manque, la Délégation à la diffusion culturelle (à travers le service des expositions) et la Direction des collections ont élaboré, en prenant exemple sur de grandes bibliothèques, la création d'un espace permanent, capable d'être autonome, répondant aux divers enjeux pédagogiques, informatifs et scénographiques. La première fonction de cet espace est de donner au grand public une vision de ce qu'est la BnF, en retraçant son identité culturelle, son histoire, ses missions, son offre, ses métiers, son public et son actualité. L'espace se présente avec quatre contenus différents :

- « **Le fil de l'histoire** » qui se présente comme une fresque retraçant l'histoire de la BnF ;
- « **Les 1001 visages de la bibliothèque** » qui prennent la forme d'interviews de certains membres du personnel et des visiteurs ;
- « **L'espace vidéo** » où sont projeté des films sur l'évolution du livres ;
- « **L'abécédaire** », avec lequel l'espace prend aussi un coté muséal avec des vitrines sur « l'actualité » (qui montre un thème, un sujet actuel ou le document du mois) et sur « les trésors et les départements des collections » (où quinze œuvres sont exposées dans les vitrines, en répondant aux thèmes choisis dans un abécédaire élaboré pour l'espace). On trouve également une vitrine pour les événements exceptionnels tels qu'une acquisition.¹

L'espace de présentation ayant maintenant plusieurs mois d'existence (plus de six mois), il est intéressant de prendre un peu de recul sur cet espace afin de voir si les objectifs escomptés auprès du public sont atteints. Les thèmes de la problématique de cette étude ont fini de s'esquisser après la rencontre de deux des protagonistes du projet : Anne Hélène Rigogne, travaillant à la DDC et Odile Faliu, travaillant à la DCO. Ainsi que celles de Sylvie Dreyfus (chargée de la diversification des publics en Haut de Jardin à la DCO) et de Véronique Hochard (service de l'accueil Général, responsable des visites). Elle s'oriente autour de deux thèmes d'analyse : l'utilisation de l'espace et l'image qu'il renvoie de la BnF.

Cette étude tente aussi de découvrir quelle est l'utilisation de cet espace par les visiteurs, comment le public évolue dans cet espace (vont-ils dans tous les différents espaces ? font-ils tous le même parcours ou, au contraire, un parcours très libre et varié ? L'intègre-t-il dans l'ensemble du

¹ Voir Annexe 1 : Plan de l'espace.

bâtiment (par exemple avec l'exposition pour « une photographie engagée »)... Cette première phase du travail² s'est faite par une observation à partir d'un point fixe autour de l'espace de présentation. Elle est constituée d'un comptage des visiteurs et d'une évaluation de leurs temps de visites dans l'espace, et cela aux différentes heures d'ouverture de la semaine et du week-end. Cette première phase a été complétée par une observation du parcours des visiteurs, avec un recueil d'informations de quelques minutes, ce qui a permis d'approcher leurs comportements dans cet espace ainsi que leurs profils de visiteur.

La deuxième phase de notre enquête s'est attachée à identifier quels sont les impacts, auprès du public, sur l'image et les activités de la BnF grâce au caractère pédagogique de l'espace de présentation. Il s'est agi, ici, d'évaluer s'il y a une réelle découverte de ce qu'est la BnF (son histoire, ses différents bâtiments, ses collections, ses fonctions, ses activités,...), si l'image d'une « institution du livre » réservée aux chercheurs et étudiants est modifiée,... A partir de là, il faudra constater si l'espace remplit son objectif (c'est-à-dire offrir une visibilité plus précise aux visiteurs des missions patrimoniales et de l'offre documentaire de la BnF). Mais aussi de voir quel public est touché (surtout des touristes, des lecteurs?), de savoir pourquoi ces personnes viennent à la BnF (manifestation culturelle, expositions, salle de lecture, visite...) et si cela les amènent à avoir envie de découvrir la BnF plus régulièrement (expositions, salle de lecture,...)... Cette deuxième phase du travail (à partir de mi-juin) s'est faite par des entretiens semi directifs (une vingtaine de personnes) sur les deux axes énoncés, à l'aide d'un guide d'entretien. D'après la nature de cet espace et le temps imparti (dans le cadre du stage) et la problématique, le choix d'une approche qualitative semblait plus approprié qu'une approche quantitative (questionnaire). En effet, une série de questionnaires aurait pu être plus précise sur le nombre de visiteurs mais elle n'aurait pas permis d'approfondir certains thèmes. Le choix d'effectuer des entretiens et une observation de l'espace apparaît comme un moyen plus adapté pour répondre aux questions de la DDC et la DCO sur la scénographie, la lisibilité, l'utilisation de l'espace, les informations retenues et l'image de la BnF.

² Voir Annexe 2 : Note Méthodologique.

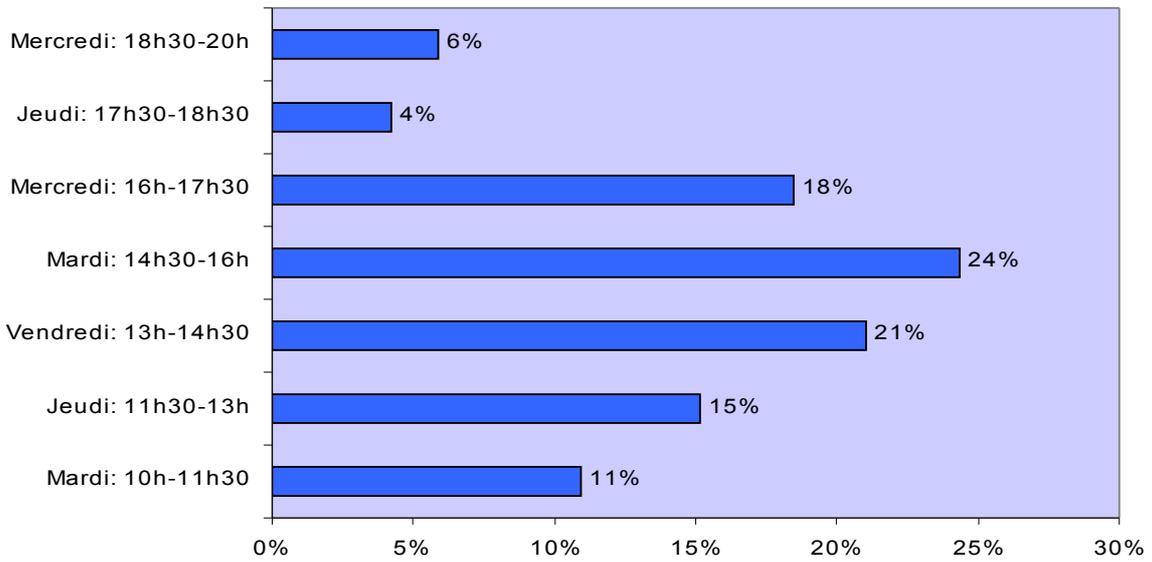
1. Perception de l'espace et de ses visiteurs

1.1 Les flux de fréquentation :

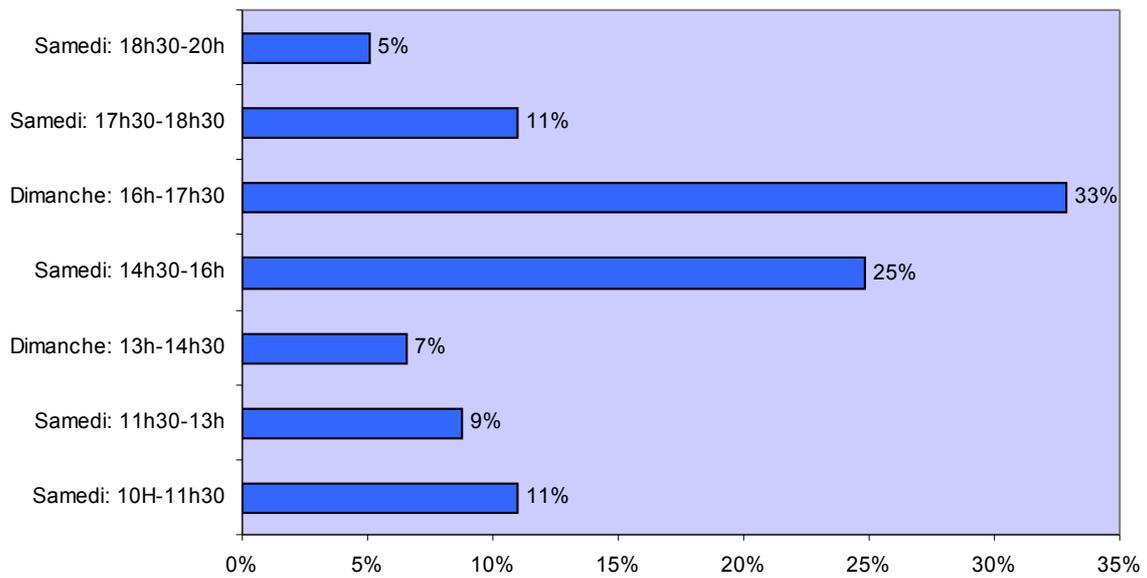
La première phase d'observation a été effectuée dans la semaine du 15 au 21 mai 2006, elle a permis dans un premier temps de révéler le flux de visiteurs dans une journée. En effet, d'après une observation balayant toutes les heures d'ouverture d'une journée, il apparaît que l'on aurait **119 visiteurs par jour dans la semaine et 137 pour une journée dans le week-end**. Néanmoins, il faut se méfier de certaines heures d'observation du samedi 20 mai puisqu'une majorité de personnes présentes, à ces heures là, allait ou sortait de la conférence du grand auditorium. Ce qui a probablement emmené un flux de personnes qui ne se trouve certainement pas là habituellement. De plus, ces visiteurs là restent moins de temps dans l'espace.

A partir de ce premier échantillon, il apparaît que le nombre de visiteurs est plus important entre 13h et 17h30, ce qui correspond aux heures logiques de visite. Il y a en semaine 63% des visites de l'espace qui sont effectuées entre ces heures là, le pic étant entre 14h30 et 16h avec 24% de personnes. Le week-end le nombre de visiteurs et leurs horaires de visites sont quasiment similaires mais avec une heure et de demie de moins (14h30-17h30). Il y a 58% des visiteurs entre 14h30 et 17h30, avec un pic de visites de 33% entre 16h et 17h30. La plage horaire 13h-14h30 n'a eu que 7% de visiteurs. Ce décalage entre la semaine et le week-end est normal. Il s'explique par l'ouverture de la bibliothèque le dimanche à 13h. De ce fait, entre la file d'attente pour entrer dans la BnF et la forte affluence des lecteurs, il est logique qu'il n'y ait pas de visiteurs avant 14h.

Pourcentage de visiteurs dans une journée de la semaine

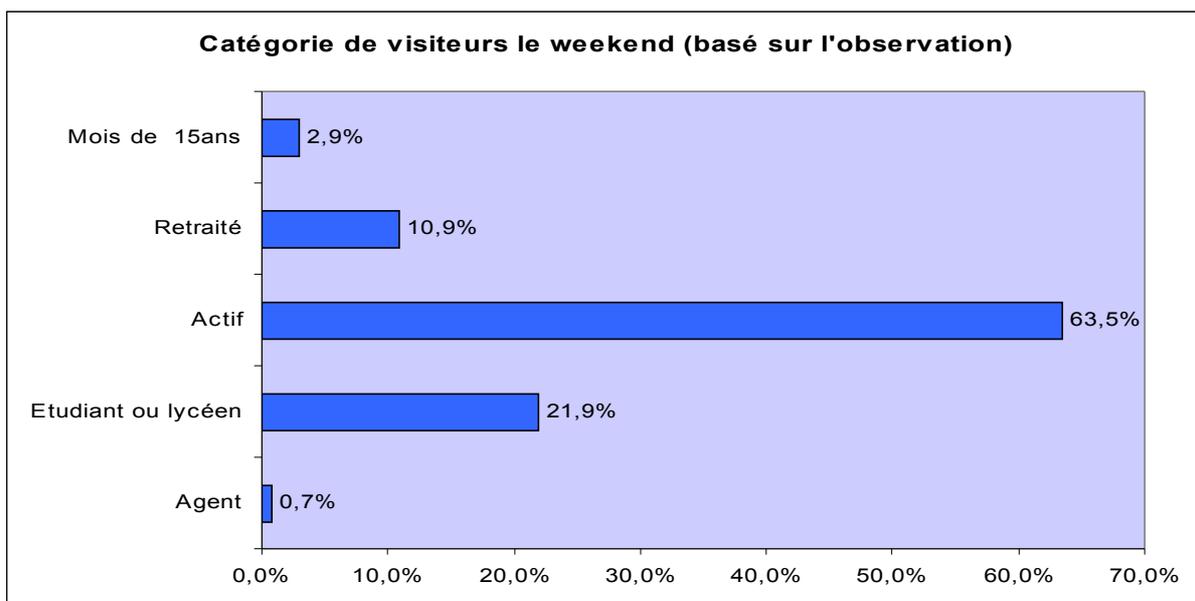
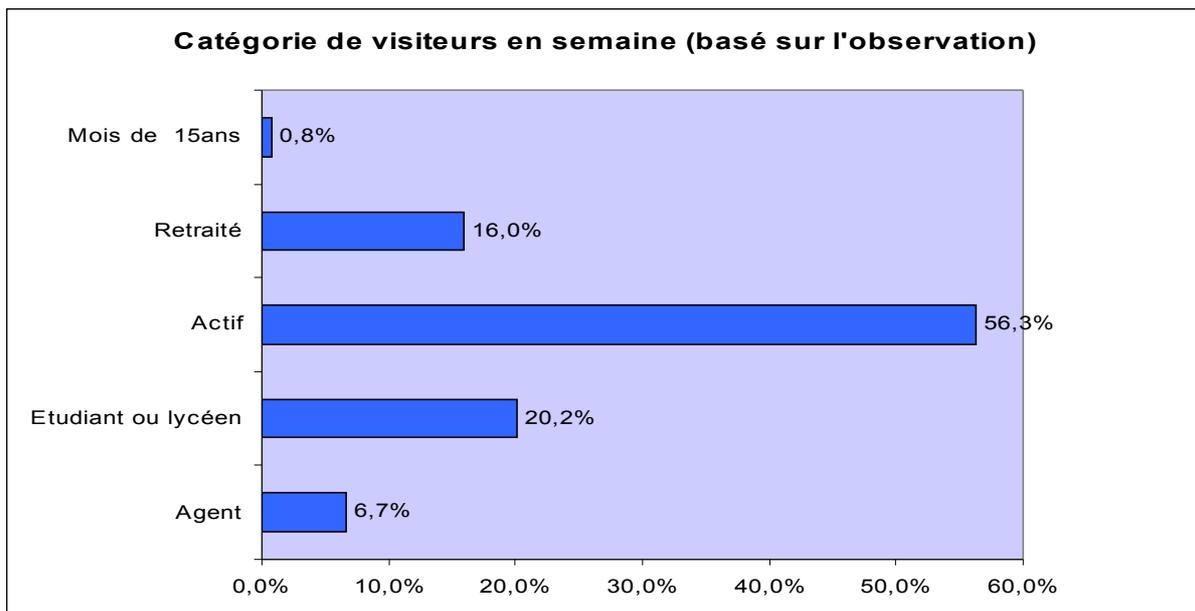


Pourcentage de visiteurs dans la journée d'un weekend

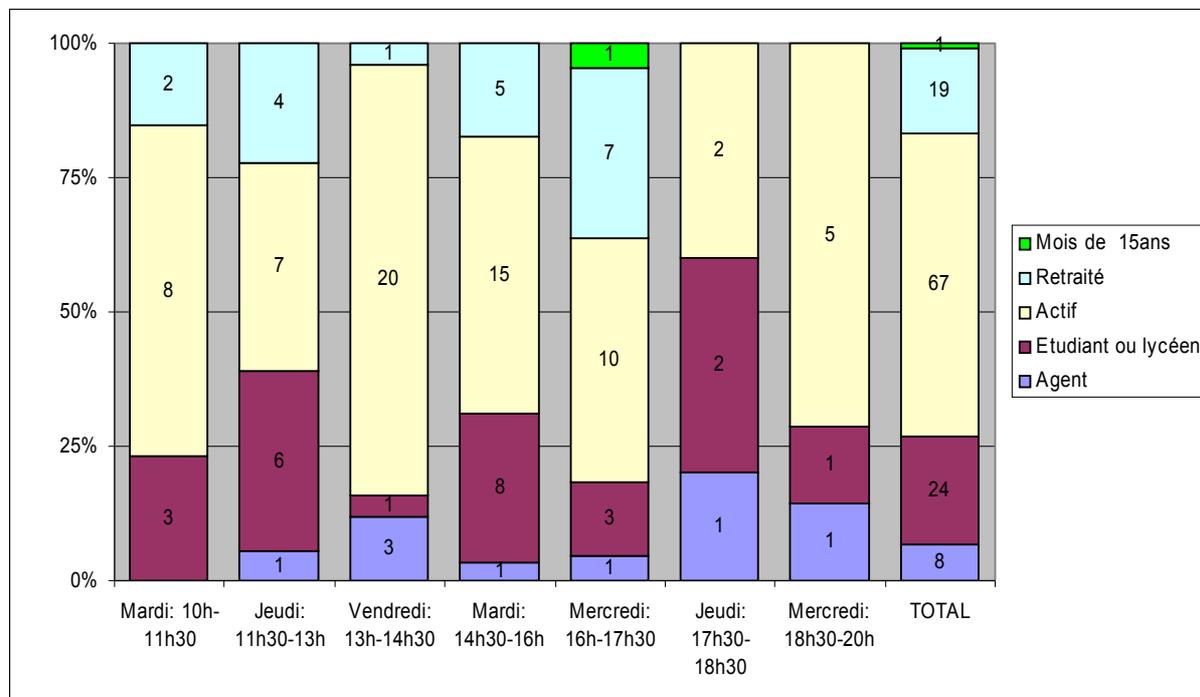


1.2 Type de visiteurs :

D'après la phase de comptage, il semble, car elle est sans recueil d'information, qu'une majorité d'actifs (63.5%) viennent visiter la BnF contre 21.9% d'étudiants contre 10.9% de retraités le week-end. Cette tendance se confirme pour la semaine avec 56.3% d'actifs et 20.2% d'étudiants mais avec une hausse de la part des retraités (16%). On peut noter que si la part d'agent qui visite l'espace lors du week-end est quasiment nulle (0.7%), elle s'élève à 6.7% en semaine. Les catégories de visiteurs sont les mêmes en semaines que le week-end, les actifs représentent le plus grand nombre de visiteurs dans les deux cas.



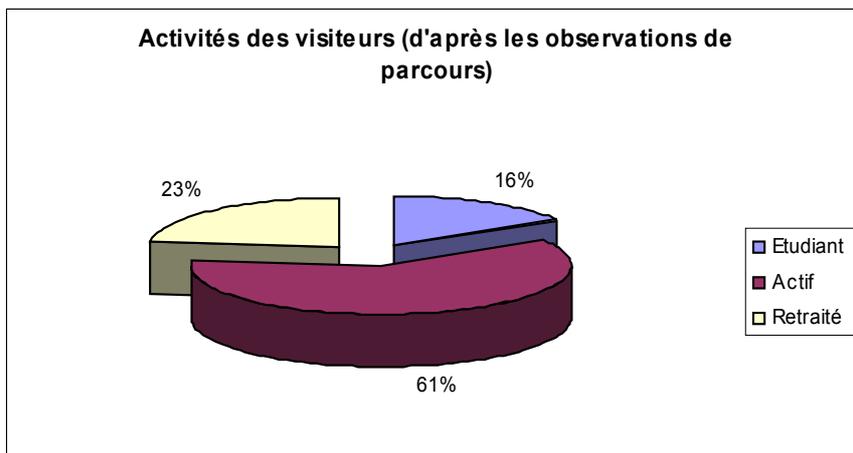
Toutefois, il peut arriver qu'il y ait une catégorie de visiteurs qui soit plus présentes à certaines heures. C'est le cas des étudiants qui sont plus nombreux entre 11h30-13h et 14h30-16h. Cela correspond aux heures où ils font des pauses dans leur travail. On peut en déduire qu'ils viennent peut-être dans l'espace pour se détendre (ce qui a été confirmé dans les entretiens).³



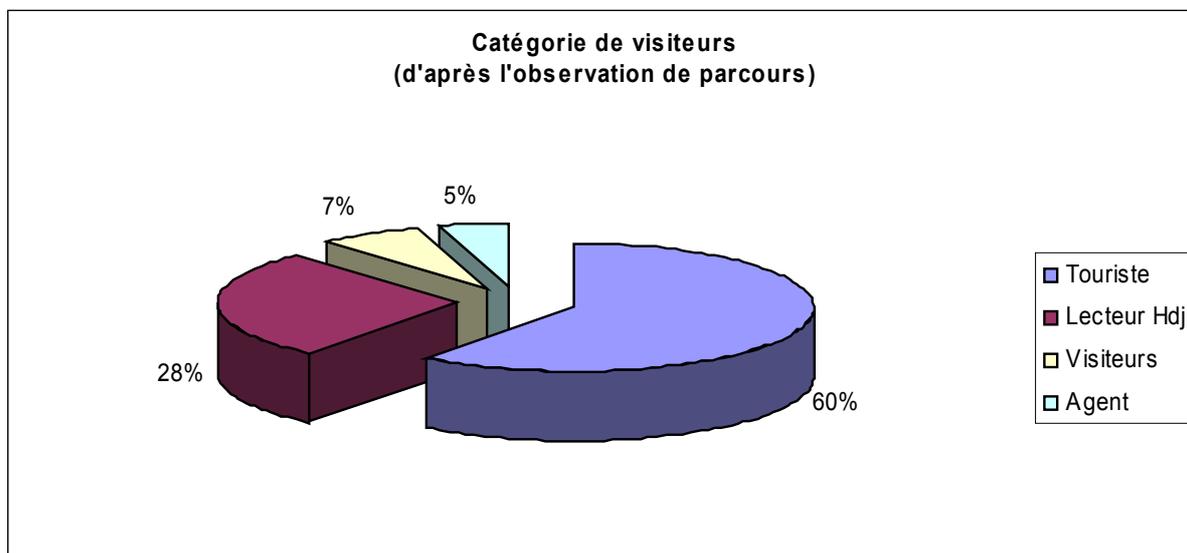
En conclusion, je rajouterai que l'on peut également noter que visiblement beaucoup de personnes ne rentrent pas dans l'espace de présentation par manque d'information sur son contenu. Certains restent pendant quelques minutes devant l'écran d'entrée mais ne rentrent pas. D'autres cherchent également si l'espace est annoncé sur les panneaux présentant les expositions mais, ne trouvant aucun renseignement, elles ne rentrent pas. Il y a autant de personnes seules qu'accompagnées. L'espace, de part sa situation géographique dans la BnF, apparaît comme un lieu de passage où l'on peut aller seul le regarder, ne fonctionnant pas comme certaines activités où l'on est plus souvent accompagné. Cette idée que l'espace est un lieu de passage pourrait venir se confirmer par la mise en parallèle des remarques sur les auditeurs de la conférence. De plus, de nombreuses personnes viennent dans cet espace pour y téléphoner, ...

³ Voir annexe 3.

La semaine d'observation de parcours a confirmé certaines tendances et en a précisé d'autres. Grâce au recueil d'information, on peut affiner la catégorie de personnes venant dans l'espace. Les personnes en activité professionnelle sont les premiers visiteurs de l'espace de présentation de la BnF, elles représentent 63% des individus observés. Derrière viennent les retraités (19%) et les étudiants (19%) qui sont à part égales, ce qui, pour ces deux catégories, nous propose une tendance légèrement différente à l'observation comptage (20% d'étudiants contre 16% de retraités).



On peut classer les visiteurs de l'espace selon quatre catégories : les lecteurs, les visiteurs (des expositions ou des conférences), les touristes (venus découvrir le bâtiment et la BnF) et les agents de la BnF. Cette observation révèle que **60% des individus** présents dans l'espace **sont des touristes**, **28% sont des lecteurs** de la BnF et seulement **7% sont des visiteurs d'expositions**. On peut rajouter également que **5% de personnes sont des agents**. D'après les premières informations recueillies, les personnes viennent majoritairement pour visiter la BnF (les touristes !), il est logique qu'elles se trouvent dans cet espace. Les lecteurs ou les visiteurs viennent quand à eux prendre du temps pour se détendre en pause déjeuner ou en profiter pour le découvrir lors d'un temps d'attente.



Cette tendance se confirme par la dernière phase avec vingt entretiens, toutefois sur ce nombre il y a en réalité plus de personnes interrogées car elles étaient venues en couple ou accompagnées. Sur vingt-six personnes, 65% sont des touristes mais on a une légère hausse de la part des visiteurs (23%) et une baisse des lecteurs (12%). Toutefois, si cela confirme que l'espace est majoritairement visité par des touristes. Quand aux visiteurs et aux lecteurs, à cause des aléas de la phase d'entretiens (même si ceux-ci restent fidèles aux précédentes observations), on ne peut pas se fier complètement aux chiffres énoncés puisqu'il n'y a en réalité que 3 lecteurs et 6 visiteurs (rencontrés au cours de trois entretiens) sur vingt-six personnes interrogées.



1.3 Les motivations des visiteurs :

Pourquoi y a-t-il plus de touristes que de visiteurs ou de lecteurs ? Il apparaît que leurs motivations pour venir à la bibliothèque ne sont pas les mêmes, ces différentes catégories ne trouvent donc pas le même intérêt à venir dans l'espace.

Les touristes qu'ils soient parisiens ou provinciaux viennent tous pour découvrir la Bibliothèque nationale de France. :

- « C'est une première visite, nous ne connaissons absolument pas, nous en avons entendu parler mais on ne l'imaginait pas il fallait vraiment venir sur place. » **(Femme de 63 ans, Nouméa)**
- « Ecoutez à plus d'un titre, bon parce que ça m'intéressait de voir cet espace, que je vois en passant et en me baladant et puis parce que j'aime les livres et que je sais qu'il y a des expositions intéressantes ici auxquelles je ne suis jamais venue donc je voulais voir ce qu'était cet espace et ce qu'on y proposait, donc curiosité mais parce que les livres m'intéresse. » **(Femme de 61 ans, Paris)**

Les trois lecteurs interrogés ont tous donné la même raison : « **Pour travailler** ». Quand aux visiteurs réguliers de la BnF, ils sont venus pour avoir des infos sur une conférence, voir une exposition ou voir l'hommage à Raymond Devos :

- « Je suis venue pour prendre des renseignements sur les horaires de « 10 leçon de littérature » dont j'ai entendue parler sur France culture. J'étais très intéressée par la conférence sur Michel Butor. » **(Femme de 68 ans, Paris)**
- **A** : « J'ai entendu sur France info hier une petite annonce comme quoi la BnF rendait hommage à Raymond Devos pendant 3 jours alors que je vois que ça dure ! L'information était un peu...
B : On s'est précipité puisque théoriquement, c'était le dernier jour, voilà pourquoi aujourd'hui.
A : Mais on vient souvent aux conférences,... » **(2 Femmes de 60 ans et 64 ans, Paris 12^{ème}).**

Les motivations pour venir à la bibliothèque étant différentes pour ces trois catégories, il en va de même pour leurs entrées dans l'espace de présentation. Deux des lecteurs interrogés ont confirmé l'hypothèse qu'ils venaient dans l'espace pendant leur temps de pause. Même si ces lecteurs avaient déjà vu l'espace, sa visite n'est pas systématique. Elle correspond plus à un moment perdu et a un moment de détente quand ils sont démotivés dans leur travail.

- « Je l'avais vu hier, j'étais venu hier et je ne m'étais pas arrêté et là je suis allé manger un truc donc je suis passé devant, c'était un peu ma pause donc voilà !
D'accord je vous prends du temps sur votre pause ?
Non parce que ce n'était pas très productif aujourd'hui. Mais oui c'était ma pause et puis voilà ! En fait hier j'ai regardé le truc sur Raymond Devos (la vidéo projeté et non la vitrine dans l'espace de présentation). » **(1 étudiant de 23 ans, Paris)**
- « En fait je suis venu travailler à la BnF cet après midi et j'avais rendez vous vers cet espace vers 14h30 mais comme la personne n'est pas venue, je suis passé dans l'espace car je n'étais pas très motivé à travailler alors...
Et vous étiez déjà venu avant ou jamais ?
Je suis passé devant mais je n'ai pas... » **(1 étudiant de 23 ans, Montrouge).**

Les différentes réponses de ces lecteurs expliquent aussi en partie pourquoi, on trouve une faible quantité de ce public, ils viennent pour travailler et non visiter la BnF. De ce fait là, il apparaît donc qu'il y a peu de chance de faire venir les lecteurs dans cet espace, où alors seulement de façon sporadique. Si les lecteurs n'y vont pas aussi ce n'est pas seulement par manque d'intérêt mais également parce qu'ils ne le voient pas ! Ils connaissent les lieux et se rendent immédiatement dans leurs salles de travail sans prêter attention aux restes du bâtiment.

Il en va de même pour les visiteurs puisqu'à l'exception de deux personnes, les autres personnes interrogées, qui viennent moins régulièrement, n'avaient pas vu l'espace avant, c'est même pour eux une découverte totale qu'ils ont appris soit par l'accueil, soit en tombant dessus par hasard :

- « Je suis venue pour m'asseoir à l'espace vente où il y avait la librairie pour consulter mes documents. J'ai découvert aujourd'hui qu'il y avait à la place de l'espace détente une mini exposition. Je n'ai pas de carte de lecteur mais je viens pour les expositions. Mais Je n'étais pas venue depuis longtemps à la BnF. Ah si il y pas si longtemps que ça... il y a quelques mois j'étais venu pour voir l'exposition sur les Lumières et j'ai vu également l'autre expo sur les religions. [...]

Donc vous êtes tombé dessus complètement par hasard ?

Oui tout à fait, c'était une découverte totale ; parce qu'il existe depuis longtemps ?

Depuis le mois d'octobre.

Ah oui !... Mais c'est parce que les expos dont je vous ai parlé se tenaient de l'autre côté opposé donc je ne suis pas venu par ici. » **(Femme de 68 ans, Paris)**

- « On a demandé à l'accueil vu qu'on s'est aperçu qu'on avait plus d'exposition, le Mr nous a dit vous avez quand même une présentation permanente de l'espace et c'est vrai que moi je ne le connaissais pas. Je ne sais pas s'il est créé de puis longtemps ?

Depuis début octobre.

Ah bah évidemment ! Effectivement on ne pouvait pas le savoir. » **(Femme de 50 ans, Saint-Ouen).**

Toutefois, les visiteurs d'exposition venus dans l'espace n'ont pas la même réaction que les lecteurs de la BnF, puisqu'ils ont volontiers envie de rentrer à l'intérieur et de découvrir ce qu'est ce nouvel espace qu'ils ne connaissaient pas :

- « Quand même si y avait eu une exposition je pense que c'était bien, je veux dire c'est une présentation c'est important quand même. » **(Femme de 50 ans, Saint-Ouen).**

Deux des visiteurs interrogés ont avoué être même venu plusieurs fois, éprouvant à chaque venue dans la bibliothèque plaisir à y entrer :

- **A** : « En tout cas c'est une riche idée de l'avoir parce que ce grand hall...il fallait le garnir ! [...] Je suis venue à presque tout Mozart, et en attendant que la queue se forme j'avais un œil sur la queue pour rentrer les dernières et puis j'ai vu pas de truc comme ça !

B : Et puis moi, j'avais envie de revenir, on ne peut pas tout voir et souvent on s'est dit bah la prochaine fois, quand je pars d'ici j'ai envie de revenir. [...]

A : Je viens largement en avance pour avoir le temps de me faire une petite demi-heure de quelque chose qui va se passer dans l'espace. » **(2 Femmes de 60 ans (A) et de 64 ans (B), Paris 12^{ème})**

Tout comme il sert d'espace détente pour les lecteurs, il peut donc servir aussi de hall d'attente lors des manifestations pour les visiteurs. Mais les visiteurs le prennent plus facilement comme un endroit de découverte et d'intérêt. Ce public d'exposition et de conférence se sent donc beaucoup plus attiré par l'utilisation de cet espace que les lecteurs. La différence aussi entre les deux pratiques est que les visiteurs viennent accompagnés, ils ont l'impression à ce moment d'avoir une

activité à part entière alors que les lecteurs, qui le visite majoritairement seul, ont l'impression d'écouler du temps perdu. Néanmoins il s'avère que ce n'est pas ces deux catégories de visiteurs qui sont le plus attirées par cet espace, ce sont les touristes car l'espace répond à leurs attentes en leur permettant de commencer par quelques choses :

- « Quand on ne connaît pas un lieu, il faut bien commencer par le début et je ne savais pas très bien par quoi commencer en fait. » (**Femme de plus de 60 ans, Avignon**). »

2. Perception de l'espace scénographique

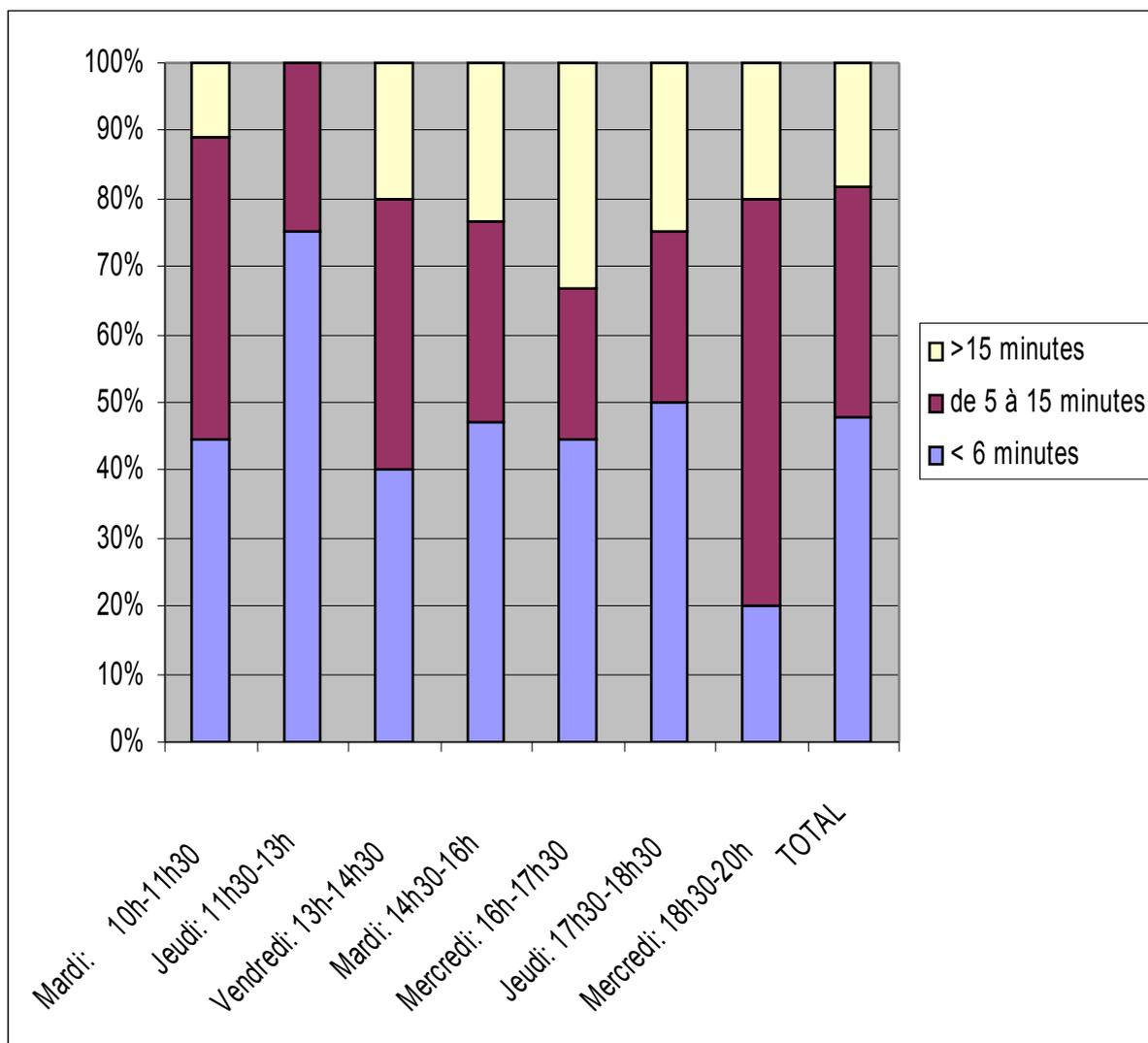
2.1 Circulation et visite de l'espace :

2.1.1 - Temps de visite global

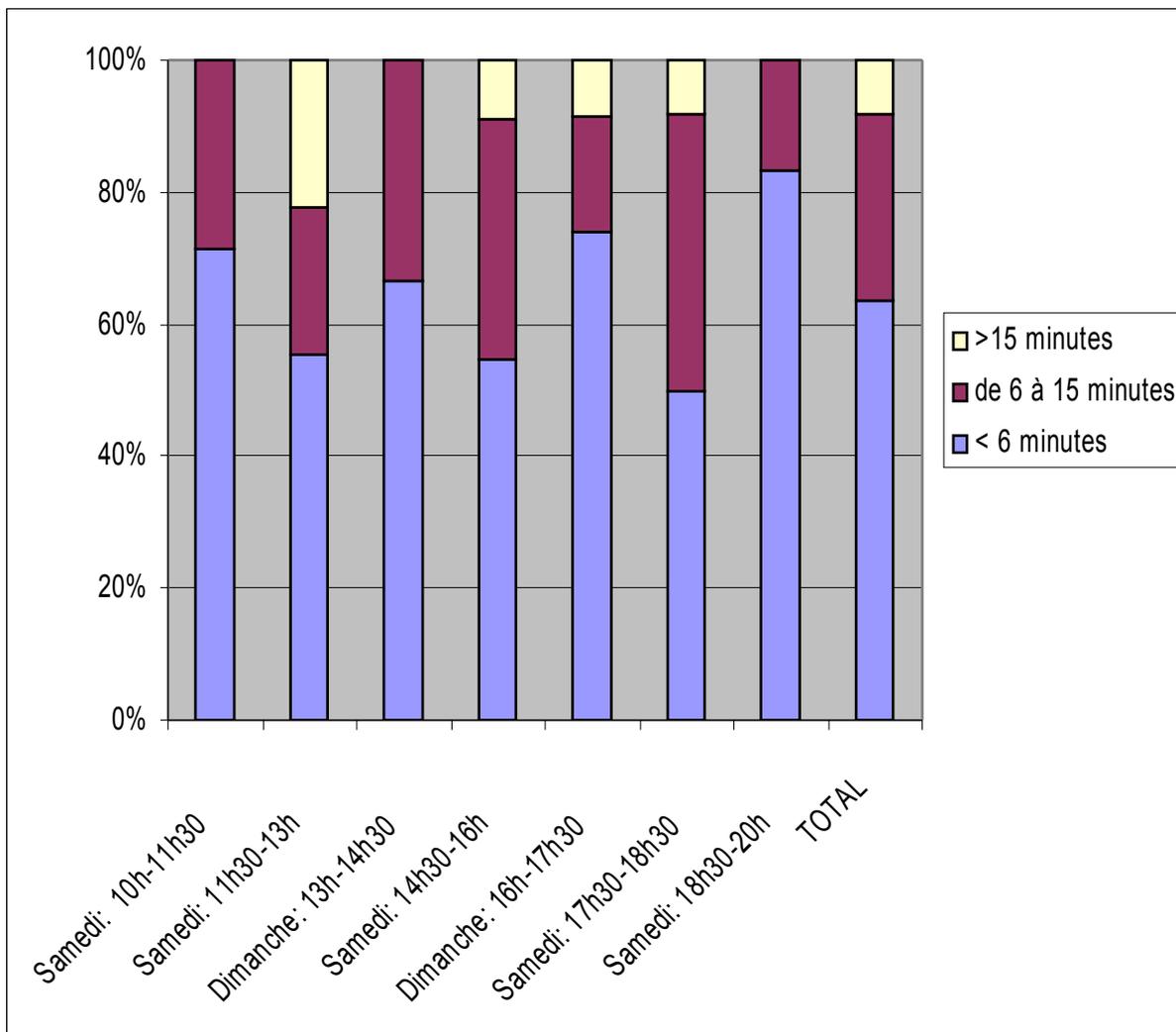
Lors de l'observation de « comptage », le temps de visite moyenne en semaine était de 10 minutes et de 6 minutes le week-end. Toutefois, pendant la plage horaire de l'après midi, il était réduit à un temps de visite inférieur à 6 minutes. ⁴

Temps de visite en semaine : répartition des visiteurs en pourcentage

⁴ Voir Annexe 3

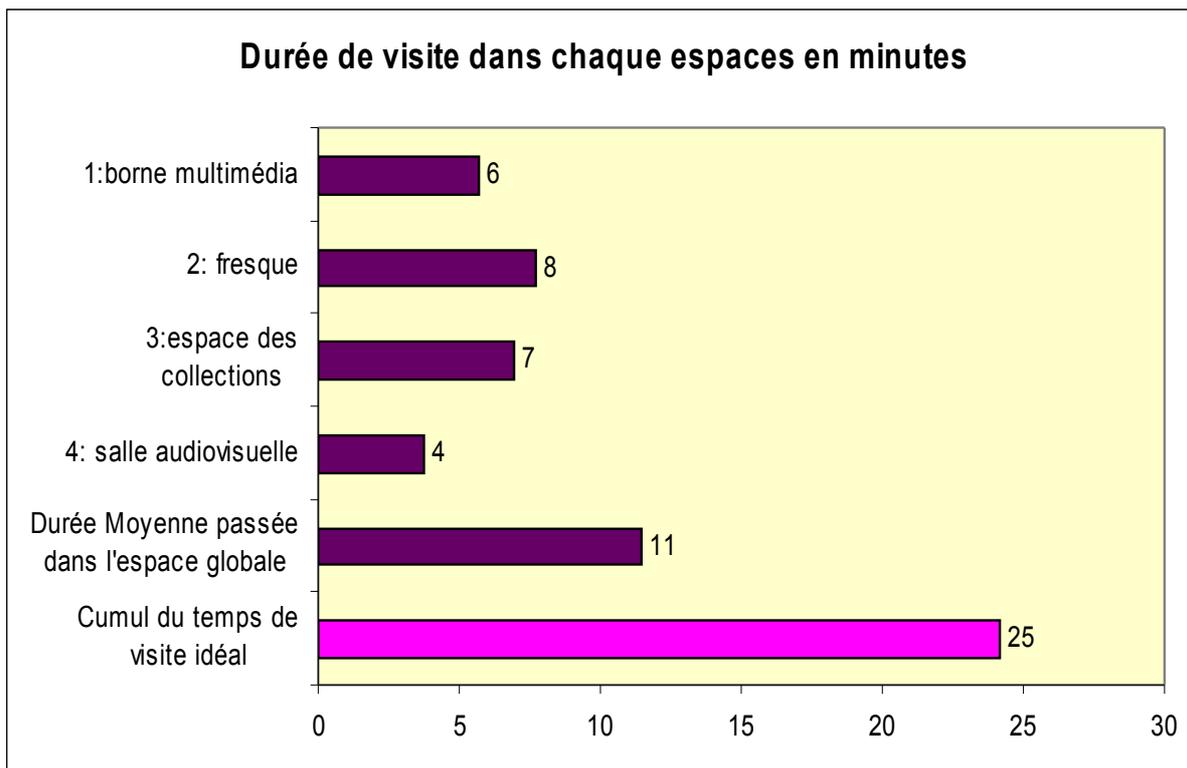


Temps de visite le week-end : répartition des visiteurs en pourcentage



Cette observation a révélé l'utilisation de l'espace faite par les visiteurs. Elle a confirmé le temps moyen de visite qui tourne toujours autour de 10 minutes, cette fois-ci il est presque de 11 minutes. Il en ressort que les espaces les plus visités en moyenne de temps sont l'abécédaire (environ 7 minutes) et la fresque (un peu moins de 7 minutes) alors que les bornes multimédia (moins de 5 minutes) et l'espace vidéo (environ 6 minutes) restent des lieux de visites plus brefs. Toutefois, il faut faire attention à la moyenne de visite de l'espace vidéo, car celle-ci est fragile statistiquement. En effet, il n'y a eu que 7 visiteurs dans cet espace contre 27 et 25 dans l'abécédaire et la fresque. De plus un visiteur est resté 16 minutes, ce qui a augmenté le temps de visite, sans lui l'espace de projection n'aurait qu'une moyenne de 4 minutes et serait donc inférieure à celles de l'utilisation des bornes multimédia.

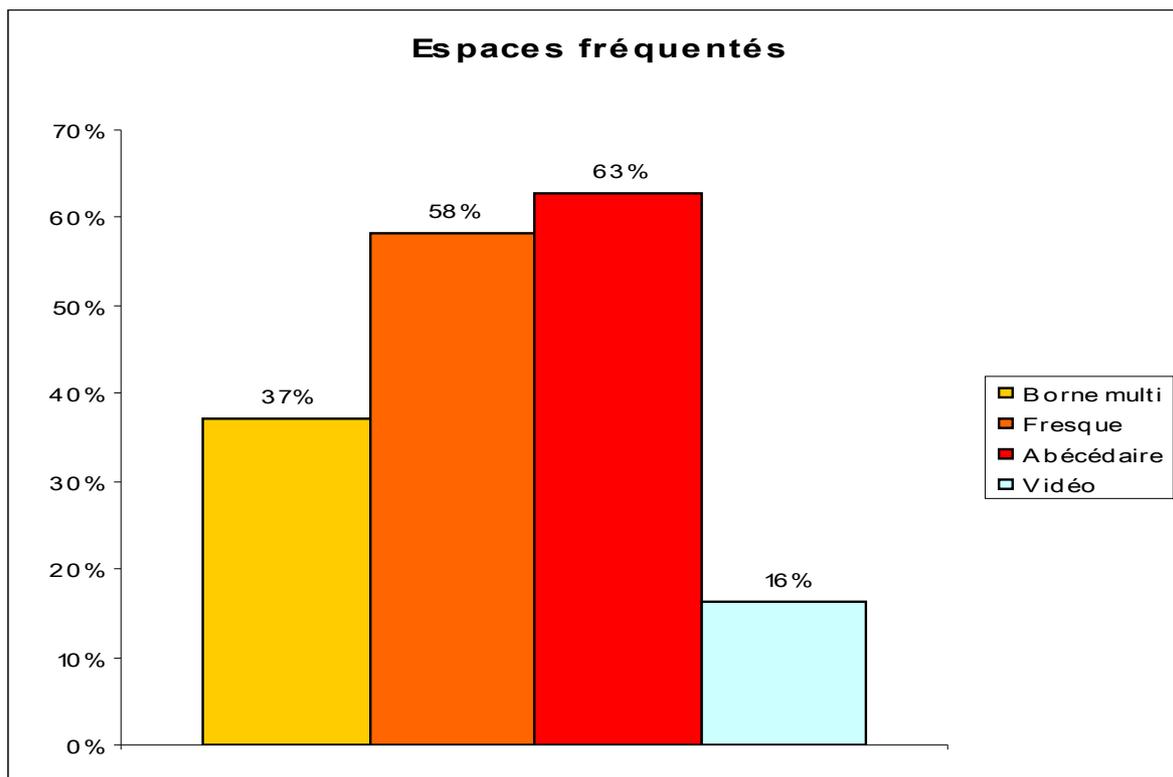
Si l'on suppose qu'un visiteur fréquente tous les espaces, le cumul des temps passés dans chaque augmenterait le temps de parcours. Le temps optimal d'une visite complète serait de 25 minutes en moyenne. Or la durée moyenne de la visite étant seulement de 12 minutes, cela vient donc confirmer que les visiteurs ne vont pas dans les quatre zones de l'espace. L'espace est sous utilisé par ses visiteurs.



L'espace de l'abécédaire et des collections apparaissent donc comme les deux lieux où l'on passe le plus de temps.

2.1.2 - Les espaces fréquentés et les différents type de parcours :

Il s'avère que 63% des visiteurs sont entrés dans l'abécédaire, 58% ont regardé la fresque, 37% ont écouté les bornes audiovisuelles et 16% sont allés dans l'espace vidéo. L'espace de projection et les bornes audiovisuelles (bien que de façon moins flagrante) ne captivent pas beaucoup de personnes, ce sont des espaces dont la fréquentation est plus faible.



On observe que les espaces les plus fréquentés dans le parcours des visiteurs sont les mêmes que ceux révélés par la durée de visite. **La fresque et l'abécédaire peuvent chacun être visités par 16% des visiteurs comme un espace unique**, ils ne vont pas dans les autres espaces. Au contraire, les bornes multimédia ne sont regardées seules que dans 9% des cas et l'espace de projection n'est visité seul que par 2% (soit une seule personne dans ce cas précis). Ces deux espaces sont en réalité intégrés dans certains parcours des visiteurs mais ils n'en demeurent pas les plus fréquentés. Le parcours le plus employé (14%) par les visiteurs est celui où ils vont de l'abécédaire à la fresque, l'inverse est également possible (7%). **Ces deux espaces peuvent être visités ensemble par 21% des visiteurs qui n'iront pas ailleurs. Toutefois, il y a une grande variété de parcours** mais ces deux espaces sont tout le temps intégrés. En incluant également la visite d'espace seul, le parcours commençant par l'abécédaire est le plus récurrent (37%), il est suivi par des parcours très proche où les touristes commencent la visite par les bornes audiovisuelles (30%) ou la fresque (28%).

On peut en déduire que l'espace des collections semble être un moteur dans l'espace de présentation puisqu'il attire la majorité des personnes, il inciterait peut être à rentrer dans l'espace. On peut rajouter que la fresque semble, face au bornes audiovisuelles, retenir et attirer plus de gens. L'espace de projection, quand à lui, n'attire quasiment personne (seulement 2%) comme premier espace de visite. Lorsqu'il est visité, on n'y rentre souvent (9%) qu'en troisième choix ou deuxième choix qu'après avoir vu la fresque et le multimédia. Certains interviews ont révélé aussi que les personnes passant seulement dix minutes, voir moins, avaient survolé l'espace et qu'ils ne vont que

dans les endroits qui les intéressent et non pas de voir l'espace dans son ensemble estimant qu'aller dans telle ou telle zone peut être une perte de temps :

- « Avec les stands ? Mon objectif, à moi, n'était pas de faire un tour intégral et de voir ce qu'il y avait donc je n'ai vu moi que ce qui m'intéressait. Je suis passé dans le coté abécédaire avec les différentes choses qui sont en exposition, les livres, etc. Et voilà j'ai fait quelques petits stands mais je n'ai pas fait l'intégralité de l'exposition. » **(1 Femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**
- « Pas beaucoup malheureusement, c'est ce que je disais, faut bien faire un saut [Rires gênés]. [...] Je n'ai pas trouvé que c'était tellement...que ça attirait beaucoup le regard. » **(1 Femme, plus de 60 ans, Touriste, Avignon).**

Tableau donnant le nombre de visiteurs et dans quel ordre l'espace de présentation est visité selon les parcours:

	Nombre de personnes	Fréquence
Bornes Multimédia	4	9%
la fresque	7	16%
abécédaire	7	16%
projection vidéo	1	2%
Multimédia, Fresque	3	7%
Multimédia, Fresque, abécédaire	2	5%
Multimédia, Fresque, vidéo, abécédaire	1	2%
Fresque, Multimédia, vidéo, abécédaire	2	5%
Abécédaire, Fresque, Multimédia,	1	2%
Abécédaire, Fresque,	6	14%
Abécédaire, Multimédia,	1	2%
Abécédaire, vidéo	1	2%
Vidéo, Abécédaire, Fresque, Multimédia	1	2%
Multimédia, Abécédaire	3	7%
Fresque, abécédaire	3	7%
	43	100%

Comme ce qui a été dit précédemment les visiteurs selon leurs catégories (visiteurs, lecteurs et touristes) ne vont pas dans l'espace dans le même but. En effet, les touristes restent plus longtemps que les lecteurs, ils vont dans l'espace pour découvrir alors que les lecteurs y vont pour se détendre. Pour les lecteurs cela peut expliquer leur courte durée de visite. L'utilisation de l'espace est donc forcément différente selon les catégories de visiteurs. La phase d'interviews a complété cette

enquête, en montrant bien la diversité des parcours, avec souvent un ou deux espaces visités et non l'intégralité :

- « On a fait le petit tour mais on a été principalement là où il y a les objets » **(1 Homme, visiteur, 19 ans, Département de l'Essonne)**
- « J'ai commencé par la frise chronologique après je suis allé dans l'espace avec les collections avec les objets présentés, j'ai commencé par le livre de la rose puis je les ai fait jusqu'au bout puis en revenant j'ai vu qu'il y avait une vitrine avec... sur Raymond Devos et puis voilà, puis je suis parti !
Vous avez vu les bornes multimédia et l'espace vidéo ?
L'espace vidéo je ne m'y suis pas arrêté. Et j'ai fait une visite virtuelle de la BnF, enfin je me suis pas attardé j'ai fait une visite virtuelle, j'ai regardé ce qui m'intéressait les cartes et les plans. » **(1 Homme, Lecteur, 23 ans, Montrouge)**
- « Après pour l'ordre de visite j'ai fait un peu au feeling, je me suis dit on va commencer par la gauche après effectivement j'ai vu la partie qui retraçait, non qui suivait l'alphabet donc j'ai vu que ça commençait par A donc je me suis dit bah voilà ! Et ensuite effectivement j'ai débouché sur l'espace un peu vidéo mais là par contre je me suis pas arrêté mais j'ai regardé un petit peu mais j'ai vu que c'était en cours de projection, j'ai cherché un petit peu en quoi ça consistait parce que je n'ai pas vu de panneau qui indiquait si c'était un documentaire ou un film sur tel sujet donc j'ai tourné un peu et j'ai trouvé mais ça durait un peu trop longtemps puis il y avait des gens donc j'ai tourné et j'ai regardé l'historique, ça m'a confirmé que j'étais encore dans le bon sens puisque ça confirmé la chronologie. Non et puis après j'ai fini par les bornes multimédia avec la visite virtuelle de l'espace richelieu et puis les interviews des différents utilisateurs et acteurs de la bibliothèque. » **(1 Femme, Touriste, 23 ans, Sèvres)**

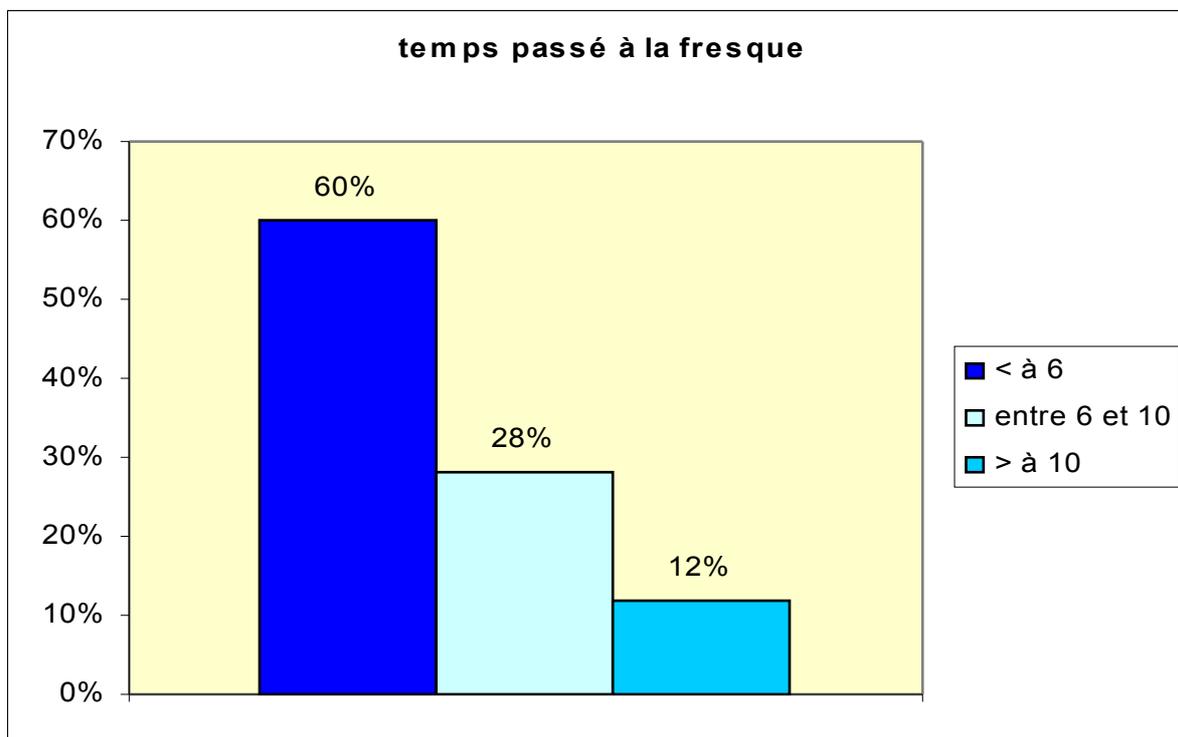
Les entretiens ont révélé également que l'espace des collections et la frise chronologique sont les espaces qui attirent les gens plus facilement que l'espace vidéo ou les bornes Multimédia. Cependant s'il existe des zones fortes pour la fréquentation de l'espace, ces zones fortes sont-elles aussi visitées plus longuement ou au contraire trouve-t-on dans ce cas précis une meilleure répartition du temps de visite ?

2.1.3 - Temps de visite dans chaque espace parcouru

a - Le Fil Historique :

L'observation révèle aussi que la façon de visiter les espaces est inégale. Il y a 60% des personnes observées qui fréquentent la fresque moins de six minutes contre 28% qui y restent entre six à dix minutes, au delà de dix minutes le nombre de personnes est faible (12%). Les personnes restant entre six à dix minutes lisent en général une partie de la fresque avec moins d'attention à la fin, même s'ils lisent les textes et regardent les images, revenant en arrière de temps en temps. Pour

les personnes qui restent moins de six minutes sur la fresque, elles se contentent souvent d'observer les images et lire deux ou trois textes, en ne regardant pas toutes les dates.



Les entretiens renforcent cette impression puisque même entre 6 et 10 minutes, il est impossible de la lire en entier :

- « Par curiosité j'aime bien lire sur l'espace, le passé, j'ai lu un peu le tour, ce n'était pas prévu pour passer un moment.
Donc vous n'avez pas tout lu ? Vous avez trouvé qu'il y avait trop de date ? Ou trop de... ?
Oui on lit un peu et puis on passe. » **(1 Homme, 52 ans, Touriste, Villejuif)**
- « Je l'ai pas toute lu parce que la première chose que je voulais voir c'est quand est-ce qu'on avait lancé la construction » **(1 Homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

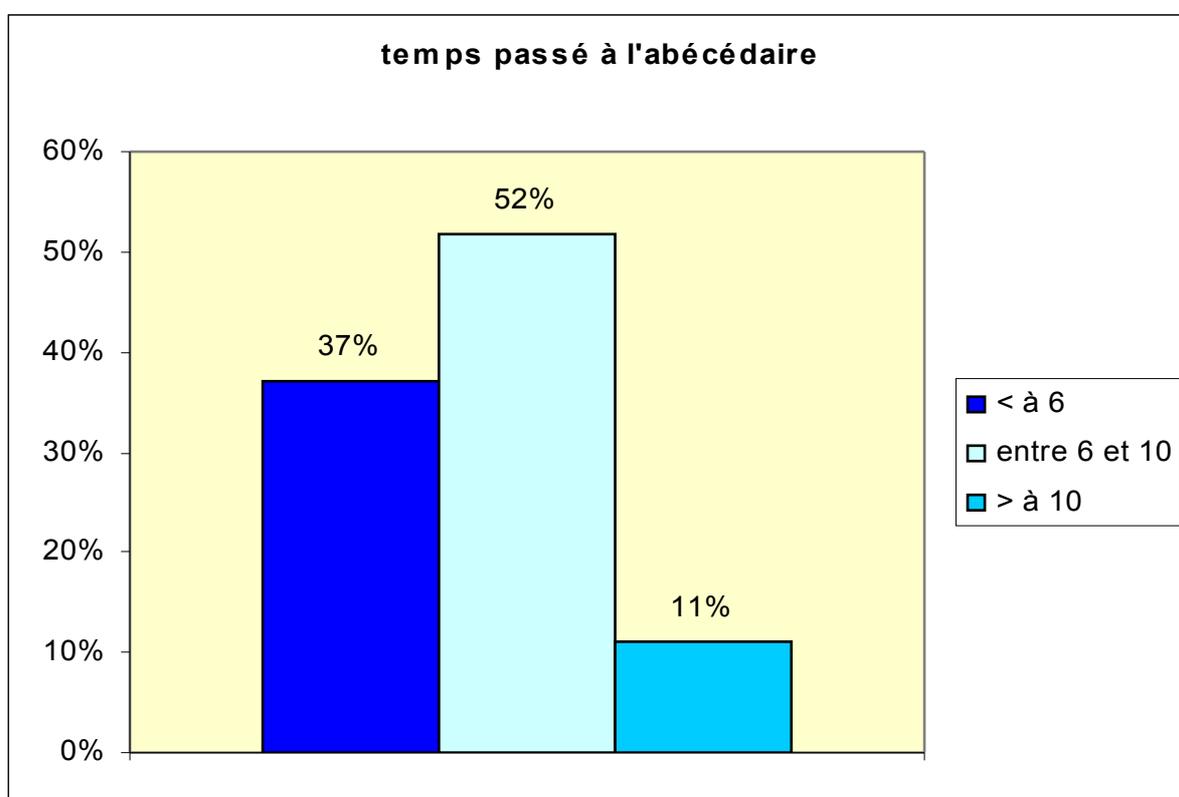
b - L'abécédaire :

Le comportement des visiteurs est sensiblement le même dans l'abécédaire, les individus prêtent plus d'attention aux objets exposés, aux cartels ainsi qu'au texte définissant l'abécédaire s'ils restent plus de six minutes. On peut noter, aussi, à cette période que le manuscrit d'« En attendant Godot » de Beckett était exposé dans l'abécédaire, or il n'a pas été vu par tout le monde. En revanche, la part des personnes restant entre six à dix minutes est de 52% contre 37% de personnes restant moins de six minutes. La tendance observée précédemment sur la fresque est inversé pour l'espace des collections. Il y a toujours une faible minorité de personnes restant plus de dix minutes

(11%) qui rejoint le taux de visite de plus de dix minutes de la fresque. Il semblerait que cette partie là de l'espace soit donc plus attractive et donne envie aux visiteurs de rester plus longtemps à découvrir les objets exposés. L'abécédaire apparaît comme l'espace le plus apprécié, le public est majoritairement attiré par lui dès qu'il le voit :

- « J'ai du temps cet après midi et j'ai vu à travers les vitres qu'il y avait des manuscrits intéressants, enfin ça avait l'air intéressant. » **(1 Homme, 31 ans, Touriste, Paris 15^{ème})**

De l'avis général, d'après les entretiens, l'abécédaire est un endroit où il le trouve le plus de choses enthousiasmantes et qui répond le plus à leur envies, ce qui explique que 63% des visiteurs y passent entre six à plus de dix minutes.



c - L'espace de projection

Pour ce qui est de la visite de l'espace de projection, le nombre de visiteur étant faible je parlerai en nombre et non en pourcentage, cela risquerait de donner une fausse impression. En effet, si je gardais les pourcentages on aurait 11% des visiteurs qui resterait plus de dix minutes or il s'agit en réalité d'une seule personne. Quatre personnes ont écouté moins de six minutes. Une seule est restée plus de dix minutes et seulement deux sont restées entre six à dix minutes. Le comportement des personnes dans cet espace est significatif, beaucoup ne s'assoient pas, elles restent debout

quelques minutes et puis partent. Le fait de ne pas s'asseoir montre l'intention de ces visiteurs de ne pas rester longtemps dans cet espace et de ne pas regarder les films en intégralité.

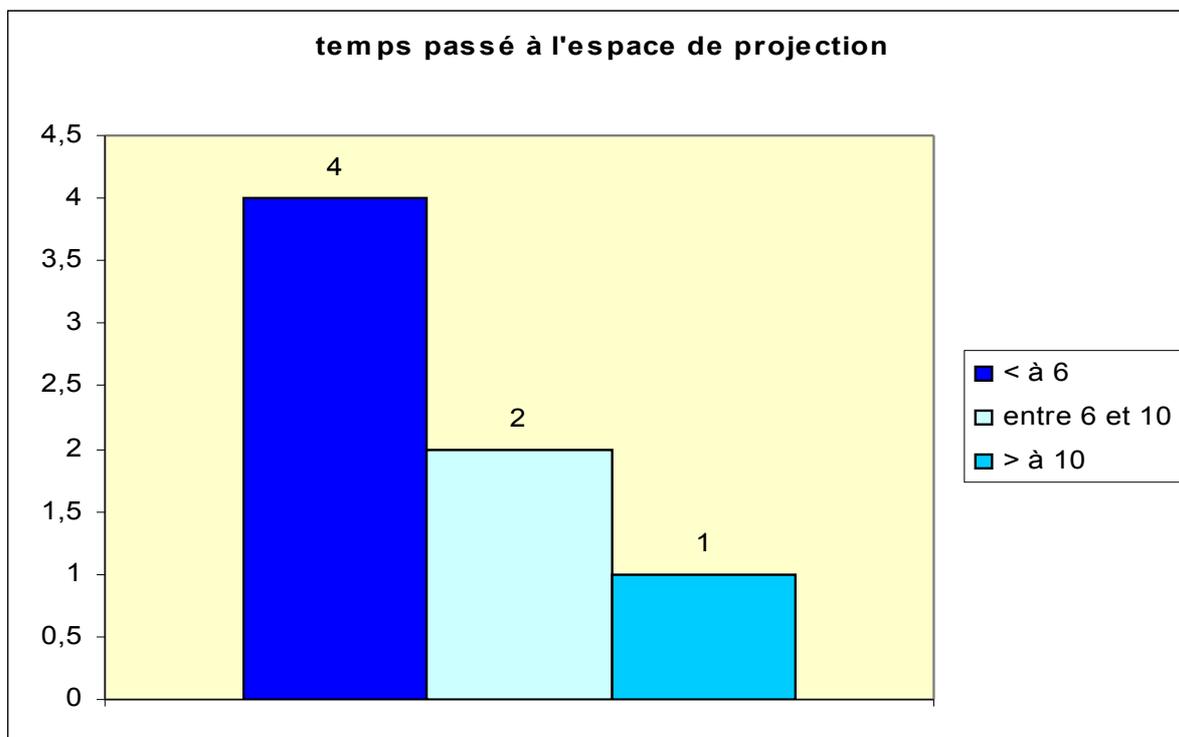
Lors de la phase d'entretiens, sur vingt-six personnes interrogées seulement sept (dont cinq appartenant à la catégorie des visiteurs) ont été dans l'espace vidéo et tous ne s'y sont pas réellement intéressés :

- « L'espace vidéo on n'y a pas été. » **(1 Homme, 24 ans, Touriste, Fontenay aux Roses)**
- « J'ai vu, j'ai vu mais je n'y suis pas allée non plus, pour moi, ce n'était pas...ça m'intéressait pas. » **(1 Femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

Quant aux personnes qui sont entrés dans l'espace :

- H : « On s'est assis cinq minutes devant la présentation vidéo.
Et vous en avez pensé quoi, vous avez trouvé ça bien ?
F : Bah non ! M'enfin... » **(1 Homme et 1 Femme, 57 ans et 34 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**
- « On a regardé tout le... tout le morceau. » **(1 Femme, 52 ans, Touriste, Tournemire)**

Le public qui va dans l'espace vidéo ne reste que s'il y trouve un réel intérêt, sinon il ne reste pas, ce qui fait que les personnes qui regardent la vidéo partent soit avant six minutes, soit restent plus de dix minutes.

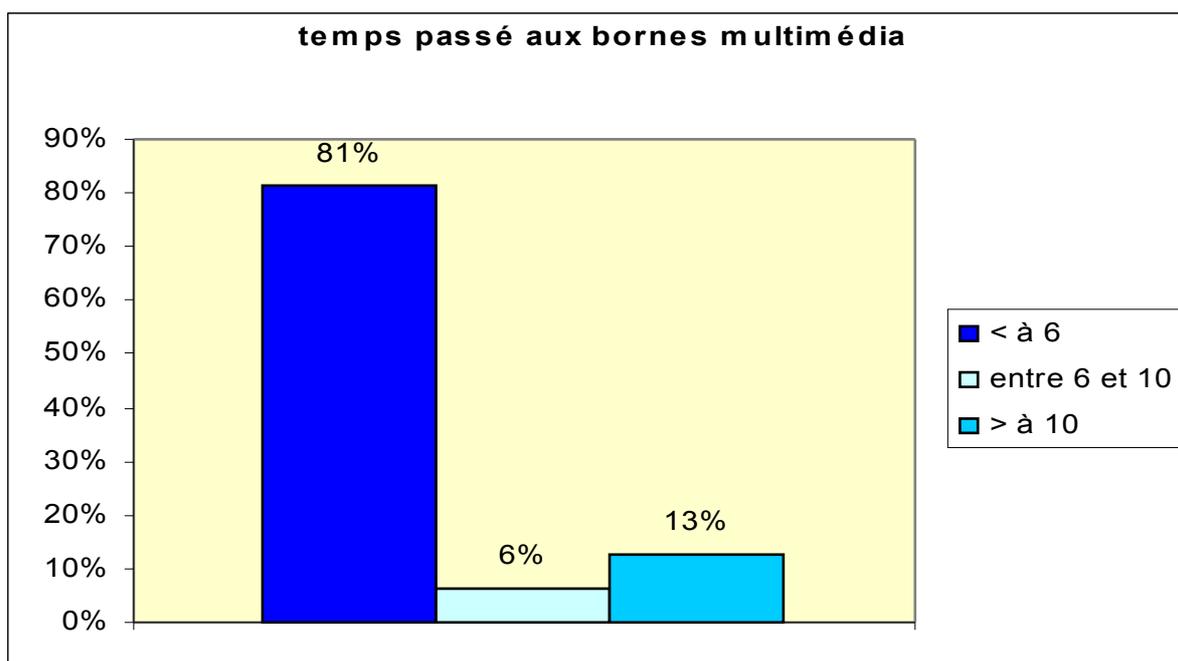


d - Les Bornes Multimédia :

Pour les personnes allant vers les bornes multimédia, il y a 81% des visiteurs qui restent moins de 6 minutes, 6% qui restent entre six à dix minutes et 13% plus de dix minutes. L'écoute des 1001 visages est assez brève. Pour les visiteurs qui restent plus longtemps, les comportements sont donc plus partagés, mais cette hausse de personnes qui restent plus de dix minutes supposerait que si le visiteur est intéressé par les milles et un visage, ils y restent plus longtemps. Mais cette hausse peut aussi s'expliquer par les visiteurs qui vont voir la visite virtuelle de Richelieu. C'est certainement la vraie raison de l'écart entre les moins et les plus de dix minutes, les moins de dix minutes n'allant pas regarder la visite virtuelle. On peut noter que les bornes multimédia se trouvant dans l'espace de collection attirent tout autant les visiteurs que les 1001 visages. Certains visiteurs passent au moins quelques minutes à le regarder alors qu'ils ne restent guère plus de temps sur les 1001 visages qui possèdent un contenu beaucoup plus important.

Les entretiens ont révélé que tous n'y sont pas allés mais certains s'y sont attardés quelques minutes. Ils ont confirmé ainsi leur intérêt sur la borne présente dans l'espace des collections ou sur la visite virtuelle de Richelieu et non sur les 10001 visages. Il semblerait que ces deux bornes là leur apparaissent plus interactives que les 1001 visages. La visite virtuelle et la borne dans l'abécédaire ayant une durée plus courte, il est donc logique que les personnes ne restent que 6 minutes maximum :

- « Non je ne suis pas resté très longtemps, j'ai vu ce qu'il en était. En fait c'était du descriptif de ce qui était donc j'ai fait 2 minutes puis je suis allé voir mon épouse. » **(1 Homme, 65 ans, Touriste, Lorient)**



En conclusion, il semble évident que l'espace de présentation fonctionne grâce à la présence de l'abécédaire et de la fresque qui attirent le plus les visiteurs. On peut noter que tous ces espaces sont majoritairement visités moins de cinq minutes, ce qui reste un temps relativement faible par rapport aux contenus exposés. Le temps moyen de visite globale est de 12 minutes, alors qu'il pourrait aller jusqu'à 22 minutes⁵. L'espace est donc sous-utilisé par les visiteurs. Toutefois, l'abécédaire, par rapport aux autres espaces, arrive même à renverser la tendance d'une visite de moins de 6 minutes. Ces deux espaces marchent plus que les deux autres car ils répondent à la présence du public majoritaire (les touristes) qui vient chercher et attend ce type d'offre dans cet espace.

2.2 Visibilité et organisation de l'espace :

2.2.1 - L'espace dans son ensemble :

L'espace de présentation est majoritairement assez bien perçu dans son agencement moins dans sa visibilité propre (arrivé dans l'espace). D'après les douze entretiens avec les touristes, neuf ont révélé qu'ils avaient trouvé l'espace par hasard et seulement quatre en avait été informés par l'accueil. Ces différents propos confirment le recueil d'information où toutes les personnes, interrogées à la sortie de l'espace, avaient déclaré avoir trouvé l'espace par hasard, ne sachant pas par quoi commencer, où aller,...

– « *Comment avez-vous repéré l'espace de présentation ?*

En faisant le tour parce qu'on a pris l'allée en jetant un petit coup d'œil dans les salles de lecture et on est arrivé par hasard ! » **(Femme de 58 ans, Arcachon)**

– « En fait, j'ai acheté un ticket et j'ai fait le tour dans le sens des aiguilles d'une montre et donc je suis tombée d'abord sur ces premiers écrans de présentation. » **(Femme de plus de 60 ans, Avignon)**

– « Bah faut quand même y aller, déjà quand on connaît la bibliothèque faut aller là-bas ! Ce n'est pas évident, ce n'est pas indiqué mais je suis tombé dessus en tournicotant dans les couloirs parce que j'attendais quelqu'un autrement je l'aurais pas vu, ça fait deux ans que je viens à la BnF, on va dire...une dizaine de fois par an à peu près donc...enfin je viens travailler donc je prends mon chemin de... enfin pour aller dans les salles, enfin c'est pas spécialement...enfin moi je l'ai pas vu indiqué en tout cas et à partir de là, je sais pas qu' il y a ça ! » **(1 étudiant de 23 ans, Montrouge)**

Les personnes qui ont demandé des informations à l'accueil se sont senties mieux guidé dans la BnF et de ce fait sont allées dès le début voir l'espace de présentation au lieu de déambuler inutilement. Ils ont eu l'impression que l'accueil a répondu à leurs attentes :

⁵ Si l'on se base sur la somme du temps passé dans chaque espace individuellement.

- «Donc je suis allé à l'accueil qui m'a dit ben écoutez pour que vous ne soyez pas venu pour rien il y a plusieurs expositions en ce moment, une petite exposition artistique à coté de l'accueil que j'ai vu en 2-3 minutes et puis on m'a dit vous avez une exposition consacré à l'historique de la BnF un peu plus et vous avez une section qui est consacré à Raymond Devos qui est décédé. Donc c'est comme ça que je me suis retrouvée dans cet espace là ! » **(Femme de 28 ans, Toulon)**
- « A l'accueil, j'ai demandé pour un premier contact qu'est ce qu'il faut voir à la bibliothèque et la dame m'a dit prenez le petit plan suivez comme ça et allez voir l'espace de présentation et elle m'a dit vous en avez quand avant un bon moment avant de vous diriger vers autres choses. [...] Donc on vous fait aussi de la bonne publicité en partant de l'accueil » **(Femme de 63 ans, Nouméa)**

Ce public là ne vient pas dans le même objectif que les deux autres, il vient pour découvrir la BnF. De ce fait il se dirige majoritairement naturellement vers l'espace de présentation car il ne sait pas ce qu'il faut faire, où aller donc il visite le bâtiment et par conséquent il espère trouver ce genre d'espace qui lui présentera la BnF. C'est pourquoi certains vont directement à l'accueil pour être orienté mais pour ceux qui ne passent pas par l'accueil c'est beaucoup plus difficile. **Les personnes qui le trouvent par hasard ne savent pas où elle rentre car à aucun endroit rien de donne le nom de l'espace de présentation, même pas à l'entrée où pourtant cela serait nécessaire.** En ressortant les visiteurs l'appellent : « exposition », « mini exposition », « présentation », « espace découverte » ou ne savent même pas comment le nommer ! Si l'espace n'est pas totalement visible c'est qu'il souffre d'un manque d'identité propre et de valorisation, il n'est annoncé nulle part (à l'exception de l'accueil).

De façon générale, s'il est repéré par le visiteur, il attire facilement les personnes qui de prime abord sont intriguées et captivées par sa couleur rouge et par son plafond. Il peut leur apparaître plus proche par son volume plus restreint.

- « C'était bien rouge donc on repère assez facilement qu'il y un espace d'expo, avec le Café c'est assez bien délimité. » **(1 Femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

Si les personnes ne savent pas ce qu'ils vont y trouver en entrant, certaines se laissent même déstabiliser par le fait de ne pas savoir, là non plus, où s'orienter et par quoi commencer ! A plusieurs reprises (dis de façon plus ou moins claire), l'idée de la présence d'un parcours indiquant où aller a été émises même si pour d'autres cela n'est pas dérangent, estiment que ça n'a pas de réelle influence sur la suite de la visite. En effet, selon la façon dont entre les visiteurs ils ne voient pas la même chose en premier, selon où ils se trouvent vers les bornes multimédia une partie est cachée. Cela explique que certains prennent la frise de façon anachronique, se disant qu'il aurait mieux valu la faire commencer de droite à gauche et non de gauche à droite car eux sont arrivés là après avoir regardé les 1001 visages et de ce fait ils commencent par la fin. Il y aurait une indication de parcours, ces personnes se sentiraient probablement moins désorientée :

- « Oui parce que je pense que ça serait bien de faire un système de parcours parce là je crois que ça manque un petit peu, on va un peu à l'aventure là. [...] Je pense qu'un panneau à l'entrée expliquant un peu le circuit ça serait pas mal. Mais effectivement quand on réfléchit, à ça si on entre par où on est entré c'est vrai qu'à la limite la frise ça serait mieux de la mettre dans l'autre sens parce comme on arrive c'est tout de suite à droite » **(1 Femme, 50 ans, Visiteur, Saint-Ouen)**
- « Je voulais savoir où j'allais d'abord et ensuite ne la voyant plus je me suis dit bon elle doit bien être quelque part.

Vous auriez aimé un plan pour vous dire où aller dans l'espace ?

Oui totalement, je pense que ben voilà, vous me tendez la perche, dès qu'on est arrivé évidemment un petit plan serait le bienvenu. » **(1 Homme, 65 ans, Touriste, Lorient)**

Sur la lisibilité de son agencement seulement dix personnes au cours des entretiens ont été capables d'expliquer correctement comment l'espace est agencé !

- « C'est très agréable, j'aime beaucoup la décoration, je trouve que la façon dont les choses sont disposées, on navigue et on circule assez facilement. [...] La décoration est bien faite, **les stands sont clairs**, la possibilité d'interagir avec les écrans de passer de l'un à l'autre, d'écouter les messages, c'est pas mal. » **(1 Femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

Il ressort que la présence des quatre zones n'est pas toujours très lisible pour seize personnes interrogées. D'un certain côté, cela peut-être vu comme un plus car cela signifierait que l'espace s'adapte parfaitement et que les quatre zones se fondent l'une dans l'autre, chacune étant ainsi une sorte de passerelle vers les autres. Cependant, il apparaît aussi clairement que les personnes ne voient pas réellement le lien entre ces quatre parties. L'espace des bornes multimédia n'est pas vu clairement comme une zone à part entière. Elle est plus intégrée dans la vision d'un espace globale. Pour les gens ce n'est pas quelque chose qui se distingue comme la frise ou l'espace des collections. :

- « Oui, je crois que c'était un mélange assez hétéroclite ! » **(1 homme, 31 ans, Touriste, Paris)**
- « Il y avait trois zones, non ?
Oui, enfin c'est qu'il y en a quatre mais dites moi lesquelles vous avez vu ?
Il y a la ligne du temps, l'espace vidéo et les objets qui sont là bas. » **(1 Homme, 24 ans, Touriste, Fontenay aux Roses)**
- **2** : « ah oui ça on a vu, il y a l'histoire, les vidéos. Bien que les vidéos moi je ne suis pas allé voir parce que du coup après on est allé voir le film. Et après du coup on a vu les collections.
1 : oui, après on a vu ce qui était dans les vitrines. » **(2 Femmes, 50 ans et 52 ans, Saint-Ouen et Tournemire, Visiteurs)**

Le fait que l'espace ne soit pas fréquenté dans son intégralité est certainement lié à un problème de repérage. Certains endroits ne sont pas bien aperçus ou alors provoquent un rejet de

leur part. Si les gens n'ont pas envie d'aller dans un espace et de ne pas le voir, ils ne le verront pas. Néanmoins certains espaces seraient peut-être plus remarqués si un parcours annonçait les différentes zones ! De plus, que ce soit les touristes, les lecteurs ou les visiteurs, ils vont dans l'espace de présentation par hasard car rien (à l'exception de l'accueil) ne leur indique que cet endroit existe. L'espace souffre d'un manque d'indication et d'orientation, les visiteurs ne savent pas ce que c'est et où ils doivent aller. Cela explique aussi certainement pourquoi l'espace n'est pas totalement utilisé.

2.3 Dans les différentes zones :

2.3.1 - L'espace audiovisuel :

L'espace audiovisuel souffre de ce manque de visibilité, ce qui explique aussi sa faible fréquentation. Les personnes étant dans l'abécédaire ne voit pas souvent la porte au fond (régulièrement fermée) qui permet d'aller à la salle vidéo. Il en va de même pour son entrée principale où les gens absorbés par la frise ou les multimédia ne voient pas cet espace sombre. Plusieurs personnes ont avoué ne pas oser rentrer dans ce petit espace lorsqu'il y déjà des personnes (qui regardent un des films ou font tout autre chose) :

- « *Et vous avez-vous l'espace vidéo qui est au fond ?*

[Air surpris] et bah non justement !

Vous ne l'avez pas vu ?

Eh bah non ! Pas encore ! Je ne l'ai pas vu ! J'ai vu ceux qui étaient devant, j'ai aperçu les vitrines derrière. » **(1 Femme, plus de 60 ans, Touriste, Avignon)**

- « *Vous avez vu qu'il y avait un espace vidéo ?*

F : Non je ne l'ai pas vu, c'était noir !

M : Effectivement, de plus on n'y a pas été, mais j'ai tendance peut-être mais il y avait une personne assise sur une espèce de petite banquette qui téléphoné donc je n'ai pas voulu y aller ! Mais j'avais vu l'espace vidéo à travers la vitrine puisqu'on le voit là où il y a les... enfin j'ai vu que cette personne téléphonait là ! » **(1 homme et 1 femme, 65 ans et 58 ans, Touriste, Lorient)**

- « *Et vous, vous aviez vu l'espace vidéo ?*

1 : Non, au départ.

2 : ah non on ne l'avait pas vu au départ.

1 : c'est après le son qui nous attirer là bas vers le coin.

2 : je pense que là il y aurait vraiment besoin d'une petite explication, parce que sinon c'est intéressant. » **(2 Femmes, 50 ans et 52 ans, Saint-Ouen et Tournemire, Visiteurs)**

De plus, pour les personnes regardant les vidéos, l'espace apparaît à l'unanimité comme vraiment inconfortable. C'est même une raison pour lesquels ils ne restent que le temps d'un des documentaires et non pour plusieurs :

- Autrement, bon, les bancs sont un petit peu spartiate, c'est évident. » **(1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**
- « 2 : C'est trop dur ! Trop dur ! On ne peut pas s'appuyer, on était très mal ! Pour des jeunes peut être encore que ça va...C'est vraiment inconfortable.
1 : Ah oui, ce n'est pas confortable du tout.
2 : C'est dommage parce qu'on pourrait rester pour d'autres choses qui pourrait être intéressantes mais franchement, ce n'est pas bien ! » **(2 Femmes, 50 ans et 52 ans, Saint-Ouen et Tournemire, Visiteurs)**

2.3.2 - Les Bornes Multimédia :

Les bornes Multimédia souffrent aussi d'un manque de clarté. Les visiteurs n'ont pas réellement compris qu'il y avait trois types de bornes audiovisuelles. Sur tous les entretiens, vingt personnes les ont regardées mais **seulement quatre personnes ont remarqué qu'ils y en avaient des différentes**. Ils font éventuellement la différence entre celle qui est dans l'espace des collections (mais qui n'est pas toujours vu), la visite virtuelle de Richelieu mais ils mélangent les 1001 visages et celles présentant la BnF dans son intégralité. Ceux qui ne regardent que les quatre premières bornes, ne voient que les 1001 visages et repartent avec l'impression que c'est la même chose sur toutes :

- « J'ai regardé les vidéos surtout mais il me semble que c'était toutes les mêmes ! » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**

On remarque toujours la différence entre ceux qui ont l'habitude de ces outils là et ce qui n'ont pas l'habitude de s'en servir. Ceux qui ne connaissent pas trop le multimédia essaye mais abandonne très vite, ayant l'impression que cela marche mal (renforcé certains jours par des disfonctionnement des ordinateurs !). Ceux qui ont l'habitude trouvent ça très facile à utiliser mais ne restent pas forcément très longtemps. Pour deux personnes, les bornes ne sont pas très faciles d'écoute, car le stationnement debout est fatiguant et c'est plus une pratique individuelle (il est difficile de les regarder à plusieurs). Cependant ce sont les deux seules remarques explicites à travers les autres entretiens, la majorité préférant ce système :

- « C'est vrai aussi qu'on est beaucoup debout pour regarder ça ! [...] *Mais pour les petits commentaires sur les bornes multimédia vous avez trouvé ça difficile d'écoute ?*
Bah, ça fait un moment que je tourne dans la bibliothèque et j'étais beaucoup debout et je me suis dit tiens si il y avait un petit siège devant ça aurait été pas mal ! » **(1 femme, plus de 60 ans, Touriste, Avignon)**
- « H : Il vaut mieux être assis dans une petite salle avec une projection qui commence toutes les demi-heures ou toutes les heures. Non quelque chose de plus régulier.

F : Et puis c'est plus convivial parce que quand on est deux, c'est plus facile. » **(1 homme et 1 femme, 57 ans et 34 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

Il n'y pas une réelle impression d'interactivité entre le public et l'écran. C'est pour cela que la visite virtuelle de Richelieu et les bornes sur les collections plaisent plus car l'utilisateur a l'impression d'être plus actif, de choisir ce qui le passionne. Pour le reste il a l'impression de voir un film debout et de ne pas réellement pouvoir contrôler ce qu'il veut voir, il en retient au final moins de choses :

- « Après j'ai vu il y avait deux petites bornes dans l'espace pareil sur l'espace Richelieu je me suis arrêté un peu, j'ai regardé côté musique bon ça c'est parce que je joue du piano donc j'ai vu les partitions et compositions des grands auteurs, c'était assez intéressant. » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**
- « Oui mais sur la BnF c'est plus général. Non à vrai dire je ne sais même plus trop ce qui en a été dit ! En plus tu es arrivé quand je le regardé donc je ne sais pas j'ai peut-être pas passé très longtemps ? » **(1 homme, 57 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

2.3.3 - Le Fil de l'histoire :

Le panorama historique est assez bien vu par les visiteurs de l'espace. Ils pensent tous que c'est un effort de présentation qui est très louable. La frise, par sa grandeur, est facilement repérable. C'est l'une des premières choses où ils se dirigent. Les gens apprécient fortement l'aspect chronologique et bien découpée de l'histoire de la BnF. Cependant, tous avouent n'avoir lu que des passages, **la fresque par sa forme n'est jamais lue en entier.** Les personnes interrogées expliquent qu'ils prennent plaisir à la regarder mais que ce n'est pas possible de toute la lire, il faudrait rester des heures :

- « A peu près, je vous dis je l'ai fait en plusieurs fois et les noms m'intéresse comme Julien Cain, donc c'est mieux fixé ! » **(1 Femme, 60 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**
- « Je l'ai faite assez succinctement quand même mais c'était plutôt pas mal fait [...] *Vous avez trouvé qu'il y avait trop de dates ou c'est assez clair ?*
Non, c'est assez clair après c'est juste qu'on prend ce qui nous intéresse.
Donc vous n'avez pas tout lu ?
Je n'ai pas lu tout en détail mais j'ai regardé plus que j'ai lu ». **(1 homme, 23 ans, lecteur, Montrouge)**

Toutes les autres personnes interrogées ont confirmé ne pas l'avoir lue en entier. Deux personnes ont exprimé le fait que ce soit très difficile de lire les dates. L'espace leur paraissant trop étriqués par rapport à la taille de la fresque, trouvant que ça n'attirait pas le regard. Néanmoins, ce sont les deux seules qui ont exprimé cela, les autres trouvant la frise, très belle à regarder.

- « Pareil, j'ai trouvé ça trop petit, trop petit. » **(1 femme, plus de 60 ans, Touriste, Avignon)**

- « Je pense qu'il y a un effort phénoménal de fait sur l'immense tableau qui est un historique mais qui est totalement illisible !

Ah oui, vous trouvez ? Parce qu'il y a trop de dates ?

C'est trop grand, il y a trop de dates, rien ne se détache vraiment, moi ça, ça m'intéresserait d'avoir ça sur écran et de pouvoir consulter ça !

Vous auriez trouvé ça mieux ?

Oui. Oui parce que je trouve que c'est pas très lisible ou alors il faut y passer une heure et j'ai pas envie d'y passer une heure debout devant ce grand panneau qui est pas très très lisible, bon c'est tout ! Sinon ça, ça m'intéresserait ! » **(1 femme, 61 ans, Touriste, Paris)**

Lire la fresque intégralement est très difficile car les gens ne savent pas trop exactement par où commencer avec cette multitude de dates. Ils ont envie de discerner le principal. L'exemple des personnes ayant fait la visite guidée est flagrant, en revenant à la frise ils sont revenus aux dates déjà expliquées, parce qu'ils ont senti qu'ils revenaient aux dates indispensables.

- « Non je trouve qu'elle a bien fait sa présentation, après je suis effectivement revenu également. Quand j'ai vu toute seule cette frise, je suis revenu aux quatre points qu'elle avait signalés. » **(1 homme, 57 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

- « Ah oui ! Je l'ai pas toute lu parce que la première chose que je voulais voir c'est quand est-ce qu'on avait lancé la construction, c'est 1987 ou 88, c'est là que j'ai commencé à me poser des questions mais après je me suis dit je reviendrais en arrière pour reprendre petit à petit ce que je n'ai pas vu, enfin ce que j'ai succinctement vu et puis voilà ! [...]

Ce n'est pas que ça m'intéressais plus mais je voulais avoir une vue d'ensemble quand est-ce que ça a été construit, quand est-ce qu'on a amené les collections, quand est-ce qu'on avait mis sur film,... Je voulais aller au plus vite avant de pouvoir reprendre au début. » **(1 homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

2.3.4 - L'abécédaire :

L'abécédaire est assez bien visible par les visiteurs qui le repèrent de loin, notamment lorsqu'ils voient certains livres au travers des vitrines. Cependant trois interviewés ont ajouté qu'ils n'avaient pas su si l'espace des collections était indépendant ou s'il faisait partie de ce qu'ils venaient de visiter, ayant l'impression qu'il s'agissait d'un espace différent, peut-être à cause de la vitre en verre (mais sur cette réponse ils n'ont pas tous été très claires).

- « 1 : Par contre le côté expo là où les documents sont sous les verres là je l'ai vu un peu à part par contre.

Vous l'avez vu un peu séparé ?

1 : oui, d'ailleurs on se demandait si c'était ouvert si on pouvait pénétrer

2 : oui, oui parce qu'on avait peur que ce soit quelque chose de différent, hein ? [...]

C'est à cause de la vitre en verre ?

2 : oui je pense ça fait quand même quelque chose de fermé...

1 : parce qu'on s'est posé la question de savoir si on pouvait y accéder ou pas. » **(2 femmes, 50 et 52 ans, Saint-Ouen et Tournemire)**

La disposition des vitrines plait beaucoup, les gens trouvent la couleur et la disposition très agréable. Les cartels semblent faciles à lire. **Néanmoins ils trouvent cet espace d'exposition un peu petit, étriqué**, ils auraient souhaité plus de place et de vitrine. C'est ce qui pourrait aussi expliquer qu'ils ne passent guère plus de dix minutes dans l'espace des collections car il y a à voir mais pas suffisamment pour y rester longtemps selon certaines personnes :

– « Je trouve ça un peu dommage que ce soit relégué en bout de coin. » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)**

– « *Et justement dans l'espace de présentation vous auriez aimé voir des objets [Coupée]*

Un peu plus d'objets.

Plus vous avez trouvé que c'était petit ?

Ça a été vite...bon on s'est attardé dessus mais ça a été vite. » **(1 homme, 24 ans, Touriste, Fontenay aux Roses)**

– « Je préfère voir les objets en vrai que de voir le multimédia même si très intéressant quand on ne peut pas les voir. Plus il en y a plus c'est... [Hésitation, il ne trouve pas ses mots]

Donc vous auriez préféré un espace que de collection ?

Voilà, exactement un espace plus grand. » **(1 homme, 19 ans, Visiteur, Département de l'Essonne)**

En revanche au niveau de la lisibilité de l'espace, le principe de l'abécédaire n'est compris par tout le monde. **Sur les vingt et une personnes à voir été dans l'espace des collections seulement six avaient compris le classement.**

– « Je dirai que je l'ai parcouru, il y avait un enchaînement logique. Je ne sais pas s'il n'y avait pas comme un abécédaire parce que j'ai vu sur une tranche un alphabet » **(1 homme, 19 ans, Visiteur, Département de l'Essonne)**

Les autres n'ont pas compris le classement des ouvrages exposés. Ces personnes là cherchent la logique, le thème de l'exposition à travers ce mélange hétéroclite. Tout le monde ne lit pas le mur et même ceux qui le lisent n'ont pas compris le découpage par lettre. **De plus, la vitrine pour l'hommage à Raymond Devos a renforcé cette impression**, beaucoup plus que pour la présence du manuscrit de Beckett : « En attendant Godot ».

– « Non, je pensais qu'il y avait un thème un peu précis. » **(1 homme, 31 ans, Touriste, Paris)**

– « Mais bon le rapprochement je me disais bon pourquoi tout ça vous voyez je ne voyais pas trop la relation. Je me suis posé la question de me dire pourquoi il y a ça là et pourquoi il y a ça là ! Ça

n'a pas de rapport vous voyez, côte à côte on passe tout de suite à un autre thème dans la même pièce. » **(1 femme, 52 ans, Touriste, Sainte Geneviève des bois)**

- « Oui, c'était pas mal présenté. C'est vraiment quelque chose qui doit être amené à évoluer, non ? » **(1 femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

- « *Vous avez vu comment s'était classé et rangé ?*

F : Non j'ai été étonnée de voir à l'extrême gauche cet humoriste qui est décédé

M : Oui Raymond Devos

F : Je ne vois pas le rapport, c'est parce qu'il était poète ? » **(1 femme et 1 homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

D'autres part, en plus de perturber le sens de l'abécédaire, l'hommage a Raymond Devos, pour les personnes qui le cherchait été très difficile à trouver dans cet espace :

- « B : C'est très mal placé, on a demandé deux fois, ça ne se voit pas, ce n'est pas indiqué. A : Il n'y a aucun fléchage, pas de signalétique précisant la circulation. C'est rare, pour moi c'est un premier loupé parce que ce n'est jamais comme ça ! » **(2 femmes, 60 et 64 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**

L'abécédaire est donc facilement repérable pour n'importe quel visiteur même s'il peut donner l'impression d'être à part de l'espace de présentation, il n'en demeure pas moins que la majorité des visiteurs finissent par y rentrer. Néanmoins, tout le monde ne voit pas les objets exposés avant d'y rentrer, de ce fait ils sont assez intrigués ne sachant pas à quoi s'attendre! Ce qui peut provoquer une sorte de réticence de prime abord à y rentrer. Sur les quatre personnes qui n'y sont pas allées, l'espace des collections avait été dans tous les cas repéré. Les motifs de leur absence sont pour trois des entretiens le manque de temps et pour l'autre personne un manque d'intérêt personnel (en raison de la petitesse de l'abécédaire) :

- « *Vous avez vu l'espace où il y avait les collections ?*

Oui

Vous n'êtes pas rentré dedans ?

Non

Pourquoi ?

Bah justement je me disais, faut que je retourne travailler là, c'est pour ça ! » **(1 Homme, 23 ans, Lecteur, Paris).**

- « C'est pour ça que je n'y ai pas encore été. C'est drôle hein ? Je me demandais si c'était une exposition ou pas, je me demande encore ce que c'est. Je ne sais pas. Je ne suis pas attirée parce que je ne sais pas ce que c'est, si on m'avait dit il y a une exposition juste derrière je pense que j'y aurais été plus facilement. Là on ne sait pas très bien ce que c'est.

Vous trouvez que ça manque d'information ou d'explication ?

Oui, ou que **ça manque de taille !** » **(1 Femme, plus de 60 ans, Touriste, Avignon)**

Même si les visiteurs ne comprennent pas toujours le sens et le pourquoi de ces objets exposés, il n'en demeure que cela ne les gêne pas plus que cela pour la visite et qu'ils vont volontiers dans cet espace. Que le public comprenne le principe de l'abécédaire ou pas, il demeure enthousiaste à l'idée d'accéder à ce type de collections.

3. Pédagogie et Contenu :

3.1 L'espace Vidéo

L'appréciation du contenu des films se trouvant dans l'espace de projection est assez mitigée. En effet, même de la part de ceux qui les ont regardés ! Sur les quatre entretiens (soit sept personnes) ayant révélé être allés dans cette zone, trois personnes ont vraiment été intéressées par ce qui est dit, deux n'ont parlé que brièvement sans parler du contenu réel et deux ont détesté le film projeté. Pour les personnes qui ont apprécié le film vu, elles ont trouvé cela vraiment très intéressant. Cependant, elles ne sont restées que le temps d'un seul film.

- « D'abord le document je le trouvais tout à fait intéressant, et c'était...enfin je n'imagine pas que je puisse être dans des conditions où je à avoir moi-même le plaisir d'avoir sous les yeux lesdits manuscrit et je pensais que les quelques-uns dont j'ai pu voir les reproductions sont souvent des scènes religieuses et là c'était des choses plus variées, différentes et je trouvais que c'était tout à fait intéressant. Voilà. » **(1 Femme, 68 ans, Visiteur, Paris)**
- « *Alors que le contenu vous aurait intéressé ?*
Ah très ! En plus après il y avait l'histoire sur le corps humain et j'entendais des choses après parce que du coup on est passé et j'entendais en même temps et c'était très intéressant quoi !
Vous aviez l'impression d'apprendre des choses ?
Ah tout à fait ! En plus les trucs sur les livres et les enluminures, c'était très bien ! L'histoire sur les rois de France c'était bien ! » **(1 femme, 50 ans, Visiteur, Saint-Ouen).**

Sur les quatre entretiens, ce sont les seules personnes qui ont émis un avis enthousiaste. On peut d'ailleurs préciser que ce sont des visiteurs, or de ce point vu là, elles n'abordent pas la visite de la bibliothèque de la même façon que les touristes ou les lecteurs (eux, n'y vont pas car ils n'ont pas de temps à perdre) puisqu'elles connaissent déjà la BnF donc elles sont moins dans l'attente d'un sujet précis (néanmoins, il faut faire attention car ce sont aussi des visiteurs qui avaient du temps, contrairement à ceux allant à une conférence). Les lecteurs n'y vont pas par manque de temps et d'envie. Quand aux touristes, ce n'est pas qu'ils ne souhaitent pas y aller mais ils ont un temps limité donc ils veulent voir des choses qui aillent à l'essentiel et peuvent même se sentir effrayés par la durée d'un seul film (20 à 30 minutes).

- « le seul truc que je regrette c'est que les films étaient un peu long mais bon après c'est peut-être moi qui est pas pris le temps. Peut-être que quelqu'un qui a plus le temps va s'installer pour

regarder mais c'est la seule qui m'ait vraiment gêné parce du coup j'ai écourté la partie audiovisuelle. » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

Ils n'adoptent donc pas la même démarche que les visiteurs. Or comme l'espace fonctionne majoritairement grâce à la présence des touristes, il est normal que l'espace vidéo soit mal utilisé car il ne répond pas à leurs attentes. Les deux touristes qui ont regardé le film projeté le disent sans détours ils se sont ennuyés car ils ne s'attendaient pas à ça !

– « *Et vous en avez pensé quoi, vous avez trouvé ça bien ?*

F : Bah non ! M'enfin...

M : On est tombé sur quoi ? L'exploration du corps humain.

F : M'enfin ce n'était pas ça le sujet, le sujet c'était la présentation des livres à mon avis

M : les livres présentant l'anatomie.

F : Oui mais il parlait de l'anatomie comme il aurait pu parler d'un autre exemple donc le sujet devait pas être la médecine. Donc nous on est parti là-dessus, et puis moi ça m'avait intéressé au début parce que ça parlait de médecine et d'anatomie mais le sujet n'était pas celui mais comment les livres étaient,... enfin à mon avis la présentation des livres, je ne sais pas, mais c'était l'évolution de l'illustration des livres donc après on est parti à faire le tri dans nos prospectus donc on n'a pas suivi ! » **(1 Homme et 1 femme, 57 ans et 34 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

Ce couple a eu l'impression de perdre son temps car il a eu l'impression que le titre du film au final est mensonger. Ce ne sont pas des personnes qui sont réfractaire à l'usage du film vidéo mais qui veulent quelque chose d'utile et peut-être de moins long !

– « Il faudrait qu'il y ait une console vidéo ou un espace audiovisuel où l'on s'assoit tranquille avec une quinzaine de places avec présentation de la bibliothèque ! » **(1 Homme, 57 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

Les autres visiteurs de l'espace de présentation qui ne sont pas rentrés dans l'espace vidéo confirme ce que vient de dire ce couple. Sur les seize autres entretiens, neuf ont vu l'espace vidéo mais n'y sont pas rentrés. Ils ont tous invoqué des raisons similaires. Un lecteur de 23 ans, habitant Paris, a justifié le manque de temps. Dans trois autres entretiens, les personnes ont affirmé ne pas être entrées à cause de personnes déjà présente dans la salle, pour éviter de les déranger. Ces personnes ne mettant pas en cause le contenu des films. Cependant, si les films les avaient réellement intéressées, elles seraient certainement rentrées. Ou alors cela suppose qu'elles seraient peut-être rentrées mais que très rapidement mais à ce moment là, l'espace ayant déjà des personnes, elles ont peut-être eu peur de déranger les gens pour ne rester que de façon brève.

– « Ah oui il y avait des personnes qui écoutaient donc je ne suis pas rentrée. J'ai vu. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

Mais sur le reste des entretiens (soit 5 entretiens de touristes), tous ont exprimé le fait que cela ne les intéressait pas! Certains expliquant qu'ils ont regardé moins d'une minutes mais que le sujet ne les intéressait pas, d'autres justifiant le temps jugé trop long de ces films. Ces personnes là, comme le couple précédant aurait préféré un film présentant la bibliothèque et non les livres et de façon dynamique.

- « Oui absolument. Oui je n'y suis pas resté j'ai vu que ça commençait par Larousse en X volumes au 19^{ème} siècle, bon d'accord !

Ça ne vous motivait pas ?

Non pas tellement, c'est peut-être là d'ailleurs qu'il serait intéressant de faire une présentation peut-être un peu plus...plus vivante peut-être du site. » **(1 femme, 61 ans, Touriste, Paris)**

- « Sinon il y avait l'espace film, là c'est par soucis de temps je me suis pas arrêtée, au départ c'était en cours j'ai vu qu'il y avait des gens qui regardaient et je me suis dit je ne vais pas les interrompre et puis je voulais savoir de quoi ça parlait donc j'ai tourné un peu et j'ai vu que c'était sur des poteaux et j'ai vu le temps que ça prenait donc non je me suis pas arrêtée.

De ce que vous avez écouté ça vous a intéressé ?

Bah je pense, j'ai vu les thématiques, c'est mon côté science qui ressort, j'ai vu les thématiques sur le corps humain et sinon je pense que celui qui passait c'était sur les animaux, c'était une sorte de bestiaire mais ça m'intéressait pas plus que ça donc je suis passée vite ! » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

L'espace vidéo ne souffre donc pas que d'un manque de visibilité, il souffre majoritairement d'un problème de contenu qui n'attire pas suffisamment et notamment le public cible de cet espace : les Touristes. Des personnes interrogées émanent le souhait d'un film mais expliquant la Bibliothèque. L'espace vidéo n'est pas une zone dynamique ni attractive, il a tendance à faire fuir les gens.

3.2 Les bornes Multimédia :

Les entretiens ont révélé que le contenu des bornes Multimédia n'apparaît pas assez informatif, ni assez intéressant aux yeux des visiteurs. C'est aussi une raison pour lesquels elles ne sont utilisées que très brièvement. Les gens sont assez déçus par le contenu qu'ils trouvent à l'intérieur, s'attendant à trouver des choses sur la bibliothèque, sur le site François Mitterrand. De plus, de là naît une confusion dans leur esprit, mélangeant ce qui est dit sur la Bibliothèque nationale de France et sur le site de Tolbiac. Lorsqu'ils écoutent les 1001 visages, ils ne savent pas trop ce qu'ils vont en retirer. Le choix des thèmes abordés ne leur semble pas très bien approprié. Certains mettent plus les formes en disant que ça les intéresse mais qu'ils aimeraient voir autre chose en plus, d'autres affirment leur indifférence face à ce type de médias.

- « Or bon il y a des écrans tactiles là, j'ai regardé ce que c'était, franchement ce que pense Pierre, Paul, Jacques qui est venu avant moi ici je m'en moque mais royalement ! J'ai été un peu déçue en consultant ces écrans ! » **(1 Femme, 61 ans, Touriste, Paris)**
- « Bah, c'était la vie des gens qui ont fait la bibliothèque... [Air grimaçant]
Et aussi les lecteurs. Vous ne trouviez pas ça utile ?
Bah, c'était je ne sais pas. [...] Non, enfin je ne suis pas trop intéressé par ça, moi je préfère me faire mon avis que... » **(1 Homme, 24 ans, Touriste, Fontenay aux Roses)**
- « C'est intéressant quand on est déjà un petit peu au courant ! Mais comme nous, comme on débarque il faudrait quelque chose de très très simple en fin de compte.
Vous avez trouvé que c'était trop compliqué ?
Bah nous, bon je vous dis on est pas du tout des étudiants, on n'est pas des..., on est des personnes extérieures qui venons comme ça. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

Les Touristes sont un peu désappointés car ce n'est pas ce qu'ils désirent voir. Certain comme les touristes parisiens viennent pour jeter un œil mais aussi de façon intéressée espérant apprendre comment fonctionne la bibliothèque, dans l'idée de voir si pourquoi pas après ils reviendront à la BnF comme lecteur, visiteur d'exposition ou de conférence.

- « J'en avais entendu parler et je voulais découvrir le bâtiment, il y avait de la curiosité et je voulais aussi voir certains documents.
Parce que vous aimeriez être lecteur par la suite ?
Oui venir de temps en temps pour des sujets bien ciblés ! » **(1 homme, 31 ans, Touriste, Paris)**

Or dans tous les cas, ils ont l'impression de ne pas apprendre quelque chose, mais de voir seulement des gens parler de ce fait ils n'ont pas envie de regarder les 1001 visages en intégralité, ni même quelques extraits.

- « Bah j'ai vu la première c'était un Monsieur qui disait exactement ce qu'il en était que les livres etc...ensuite une dame mais je n'ai pas été jusqu'au bout. » **(1 homme, 65 ans, Touriste, Lorient)**

Dans la catégorie des visiteurs, ceux qui ont regardé les bornes multimédia plusieurs fois admettent que ce n'est pas ce qu'ils préfèrent. Ces personnes sous-entendent déjà que ces petits films risquent de lasser. De plus, elles comparent leur utilisation avec d'autres se trouvant dans des expositions de la BnF, estimant dans ce cas là que leur usage est plus approprié et sont plus utiles que celles ici présentes.

- « Bah, j'imagine que vous les changerez aussi ces films !
Vous aimeriez un renouvellement ?

Je pense que ça sera nécessaire, il faudra que n'importe comment vous teniez au courant votre public de ce qui se passe ! Non mais je veux dire on ne pourra pas les garder dix ans ! Peut-être annuellement ! » **(1 femme, 60 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**

- « Mais ce n'est pas mon intérêt principal ! Mais j'ai, par contre, énormément consulté, il y a quelques mois vous aviez fait une exposition dans une aile sur les dessins d'un film de...je me souviens plus du titre... [Hésitation]. [...] Les dessinateurs commentaient, expliquaient,... là j'avais fait toutes les bornes ! Là c'était très très intéressant ! » **(1 Femme, 64 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**

Quand aux lecteurs, l'avis est presque similaire :

- « *Vous n'avez pas vu les bornes multimédia qui sont à l'entrée ni celles qui sont vers la frise ?*
Si, si mais je m'y suis pas arrêté !
Pourquoi ?
Ça m'intéresse pas plus que ça ! » **(1 homme, 23 ans, lecteur, Montrouge)**
- « J'ai trouvé que c'était bien, ça donnait un panel assez diversifié de toute les fonctions qui avaient.
Et vous auriez aimé voir autre chose ?
Non, mais en fait j'aurais été curieux de tout ce qui est organisation, enfin, ce qui m'intéressait le plus c'était... il y avait une personne qui parlait du déménagement du site Richelieu à ici, ça c'est des choses qui m'intéresse plus mais le reste m'intéresse aussi.
Oui, ça vous intéressait plus que l'avis des lecteurs par exemple ?
Oui. Mais c'était...c'était amusant de voir des lecteurs parler mais ce qui m'intéressait le plus, **j'aurais mieux aimé voir des choses sur,... des choses très terre à terre comment ils lavent les vitres, je sais pas mais des choses comme ça !** » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**

Que ce soit des Touristes, des Visiteurs ou des lecteurs même si certains le disent de façon un peu plus détournée, il est exprimé l'idée que le contenu des bornes multimédia, dont majoritairement celui des 1001 et visages, n'est pas parfaitement appropriés. En écoutant l'avis des lecteurs et des visiteurs d'exposition, les visiteurs de l'espace ressortent avec l'idée qu'ils n'en ont pas appris plus sur la BnF. **Les personnes qui viennent dans cet espace voudraient des choses plus concrètes sur le site, la construction, la gestion du bâtiment, le jardin, mais aussi sur le fonctionnement.** L'idée de faire parler des employés de la BnF est intéressante mais les visiteurs de cet espace souhaiterait apprendre plus concrètement les cotés pratiques du bâtiment et du jardin (maquette, entretien,...). D'un autre côté, les 1001 visages approchent le fonctionnement de la BnF mais sans l'expliquer suffisamment (haut et rez de jardin,...). Tout comme le film sur la BnF ne les aide pas vraiment à comprendre qu'il y a différents sites à la BnF, ce film de dix minutes montre qu'il est difficile d'en retenir des informations :

- « Oui mais sur la BnF c'est plus général. Non à vrai dire je ne sais même plus trop ce qui en a été dit ! En plus tu es arrivé quand je le regardais donc je ne sais pas j'ai peut-être pas passé très longtemps ?

Si, vous avez quand même passé un petit peu de temps, vous avez vu dedans, il en parle qu'il y a différents sites de la BnF ?

Non mais différents sites géographique ?

Oui

C'est curieux comme je n'en ai pas souvenir, autant je me souviens de Richelieu mais la BnF je n'ai pas... » **(1 Homme, 57 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

Au final, les visiteurs de l'espace sont nettement plus intéressés par la visite virtuelle de Richelieu et par les bornes se trouvant dans l'espace des collections. Ces deux contenus là sont beaucoup plus interactifs avec le public puisque c'est eux qui choisissent réellement ce qu'ils veulent regarder. De cet angle là, cela paraît plus attractif et c'est plus pédagogique, ce qui fait qu'ils apprennent beaucoup plus dans ces contenus là ! Là il découvre des choses mais cela leur donne aussi envie d'aller voir plus loin :

- « J'imaginai pas du tout, bon moi j'imaginai surtout des livres. Mais j'ai vu je crois que c'est sur l'un des écrans qu'il y avait une collection énorme sur la musique je crois que c'est la plus grande du monde [écran situé dans l'espace des collections] ou d'Europe, enfin j'ai vu que c'était quelque chose de très très important. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**
- « M : Mais maintenant ça nous donne envie d'aller voir la salle Garouste, Garouste ? Labrouste ! Elle est jolie cette salle avec la verrière !
F : Donc notre prochaine visite, ça sera ça ! » **(1 homme et une femme, 57 et 34 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

Néanmoins, les bornes multimédia ne marchent pas complètement car elles souffrent de la concurrence de l'abécédaire, les gens préfèrent aller là-bas où ils ont les sentiments de voir les objets en vrai et pas à travers un écran, cela les touche beaucoup plus. Quand on aborde le thème des bornes multimédia, tous ceux qui ont été dans l'abécédaire me répondent qu'ils préfèrent les collections.

- « Les collections c'est beaucoup plus d'émotions que toutes les bornes et machins que vous pouvez me mettre sous le nez parce que je ne les vois pas ! Alors que là, c'est l'émotion qui remonte quoi. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Lorient)**

Ce qui semble intéresser plus les gens dans les bornes multimédia, c'est l'interactivité car cela les stimule. Les visiteurs sont intéressés par les métiers qu'ils ne voient pas, qu'ils n'imaginent pas comme le magasinier, la restauration scientifique, Des métiers qu'ils n'imaginent pas trouver dans une bibliothèque alors qu'entendre parler des lecteurs ou même des bibliothécaires, cela leur semble beaucoup plus proche d'eux et de ce fait moins intéressant et instructif car pour ces avis là ils ont l'impression qu'ils peuvent se faire leur avis par eux même. Trois interviews ne sont pas totalement négatif face aux 1001 visages, seulement, il y en a peut-être trop ce qui fait que chaque visage est noyé par les autres. Le contenu des 1001 visages n'est peut-être pas suffisamment pédagogique pour

intéresser les visiteurs. Néanmoins leurs justifications sur le fait qu'ils préfèrent voir l'objet en lui-même qu'à travers un écran n'est pas forcément valable ! Cela prouve aussi qu'ils n'ont pas tous essayé de voir quel est le contenu des bornes multimédia puisque les 1001 visages ne montrent pas des objets ! Cette remarque est plus justifiée pour le contenu des bornes se trouvant dans l'abécédaire or il s'avère qu'ils vont vers ces dernières plus que sur les 1001 visages.

3.3 Le fil de l'histoire :

Le panorama est bien perçue par la majorité des interviewés car ils découvrent l'histoire de la BnF, ils ont l'impression que la frise est très instructive. Notamment grâce à sa présentation et son découpage qui balaye le temps. Il permet aux gens de se sentir transporté un peu dans le temps, il redécouvre des choses ou en apprend sur François 1^{er}, sur l'histoire de la bibliothèque. Certaines personnes s'avèrent très sensibles à ce genre de sujet...

- « Oui vraiment c'est très pédagogique, on apprend les différentes phases de l'histoire, de la bibliothèque, des livres et aussi des autres médias ! C'est bien marqué ! » **(1 Femme, 67 ans, Touriste, Helsingburg)**
- « J'aime beaucoup cette façon de présenter, bon je l'ai fait à l'envers. J'ai quand même appris quelque chose aujourd'hui parce que la bibliothèque de l'Arsenal, premièrement je ne savais pas qu'il y avait une bibliothèque de l'Arsenal, pourtant je suis de Paris, moi je voyais que l'Arsenal des armes, je ne connaissais pas et j'ai appris que Charles Nodier, parce que moi je suis originaire de Franche Comté et il est née à Besançon et je ne savais pas qu'il avait été bibliothécaire. J'ai appris quelque chose aujourd'hui. » **(1 femme, 50 ans, Visiteur, Saint-Ouen)**

Pour une petite poignée parmi les vingt entretiens, quelques-uns ont aussi exprimé le fait qu'ils connaissaient déjà l'histoire de la bibliothèque et qu'ils préféreraient en avoir une vue générale, ce qui fait qu'ils en appréciaient tout autant le découpage temporel.

- « Oui comment dirais-je ? Je connais l'histoire de la Bibliothèque nationale en France donc j'ai plutôt eu envie de voir une globalité. J'ai trouvé que c'était bien découpé là qu'on a la Bibliothèque Royale, la bibliothèque impériale,... » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Lorient)**

Toutefois, on peut noter que l'abécédaire est cette fois-ci aussi un point négatif pour la frise puisque les personnes, lorsqu'elles les ont vus consécutivement, oublient des points essentiels qu'ils ont pu découvrir dedans, ne parlant que de ce qu'ils ont appris dans les collections. Alors que ceux qui ont visité uniquement la fresque arrivent à parler des mêmes points de découverte comme sur les collections audiovisuelles ou photographiques. Ils ont tout autant compris qu'elles étaient les collections de la BnF que les personnes qui ont visité l'abécédaire, prouvant par la même que la fresque est tout aussi instructive que l'abécédaire sur ce point. Au contraire, les personnes ayant été

dans les deux zones ne parlent que de l'histoire de la BnF à propos de la fresque. Voici l'exemple d'une personne qui n'a été uniquement que vers le fil de l'histoire :

- « Il y a tous les... tous ce qui est imprimé donc tout ce qui est livre et périodique, tout ça ! Et les non imprimés, tout ce qui est audiovisuel, tout ce qui est pur audio donc Cd et forme informatique audio et ...j'ai dit audiovisuel donc tout ce qui est vidéo etc.... cinéma, tout ce qui est pellicule ça c'est le CNC, en fait vous avez tout ce qui est plus sous pellicule et en plus de ça il y a les objets. » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**

Au cours des entretiens, il apparaît que les personnes n'ont pas forcément vu ou retenu le dépôt légal ainsi que d'autres informations. De ce fait, les gens se questionnent sur comment on collecte les livres,... De même, certaines dates et des personnages importants ne sont pas vus ou retenus car il y a trop d'informations sur les missions de la BnF. De ce côté là fresque aurait donc certainement besoin d'explications supplémentaires plus aérées, se détachant de la masse de dates, permettant, ainsi, aux usagers de comprendre de quoi il s'agit. Au final les gens ne savent pas ce qu'il faut lire en priorité si on ne veut pas tout lire. La fresque souffre d'un manque d'information plus détaillées. Il apparaît qu'il y a une confusion dans l'information, il est difficile de se repérer et d'en ressortir quoi que ce soit si cela n'a pas été expliqué avant. L'exemple du dépôt légal est significatif, les gens lisent que le dépôt légal est créé et qu'il appartient à la BnF, c'est souvent une découverte pour eux ! Cependant, au final, rien ne leur explique ce que c'est, de ce fait il reste dans l'incertitude. Si le dépôt légal est une évidence pour certaines personnes, d'autres ne savent pas ce qui se cachent sous ce nom là !

- « Oui, **le but c'est quand même d'essayer d'avoir tout ce qui est publié et produit tout les jours mais j'imagine que ce n'est pas vraiment possible mais c'est le but !** Donc... [...] Oui bon, ça ça serait intéressant aussi de voir qu'est ce qui est mis sous microfilms, j'imagine que pas tout est conservé en tant que tel ! Des choses comme ça je trouve ça intéressant ! Parce que c'est incroyable d'ingérer toute ces informations tous les jours ! Et justement j'aimerais savoir comment c'est fait vraiment ! » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**
- « Ceci dit je me suis dit que si on n'avait pas eu cette visite guidée quand elle nous expliquait la frise je me disais que moi spontanément toute seule je n'aurais pas porté autant d'intérêt si elle n'avait pas pointé les éléments, les dates essentielles. » **(1 Femme, 34 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

De plus, les gens souhaitent d'abord connaître l'histoire du site avant celui de la BnF. Les différents sites n'est pas vu dans la frise, ils voient éventuellement le passage de richelieu à Tolbiac.

- « Je l'ai pas toute lu parce que la première chose que je voulais voir c'est quand est-ce qu'on avait lancé la construction, c'est 1987 ou 88, c'est là que j'ai commencé à me poser des questions. » **(1 homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

3.4 L'abécédaire :

De l'avis général, sur les seize entretiens qui ont révélé être allés dans l'espace des collections, tous ont affirmé que c'est ce qu'ils ont préféré dans leur visite. L'espace des collections jouit d'une forte popularité, ce qui fait que les visiteurs regrettent qu'il ne soit pas plus grand. C'est un espace qui en plus de répondre à leur envie, leur apporte des réponses et des découvertes. C'est un endroit qui est vu comme la partie « musée » de la BnF. Les visiteurs de l'abécédaire ont le sentiment de pouvoir accéder à un patrimoine interdit. Il ressort l'idée qu'on leur permet de voir des objets qu'ils ne pourraient voir que s'ils étaient chercheurs. C'est vraiment quelque chose de très attractif qu'ils n'ont pas l'impression de voir ailleurs. Ils ne s'attendent pas à les voir là, il y a un effet de surprise.

- « Mais c'était une surprise agréable de voir des vrais documents présentés comme si c'était une véritable exposition de documents précieux à différents titres. » **(1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**
- « C'est toujours agréable de voir de beau manuscrit, c'est rare pour le grand public, donc n'importe comment c'est beau. » **(1 femme, 60 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**
- « C'est une bonne idée de faire les choses comme ça [...] C'est la première fois que je vois des choses comme ça dans une bibliothèque ! » **(1 homme, 24 ans, Lecteur, Courbevoie)**

De plus, cet espace apporte une réelle découverte des collections où tous les visiteurs pensaient qu'ils y avaient uniquement des livres. De prime abord, ils sont surpris par ce mélange d'objets, ne soupçonnant même pas qu'on l'on puisse trouver une partition de musique ou encore un gramophone. Sur les seize entretiens étant allés dans l'abécédaire, dix **(soit 14 personnes sur vingt et une)** ne savaient pas qu'ils y avaient de la musique et de l'audiovisuel (ainsi que les supports s'y rapport) à la BnF.

- « *Et vous attendiez à voir quelque chose quand vous avez vu cette grande vitrine ou pas du tout ?* Ah si, si ! Je pensais bon plutôt livre quand même. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Lorient)**
- « Bah je m'attendais à trouver des livres, ça c'est certain. » **(1 homme, 23 ans, Visiteur, Paris)**

Voici même l'exemple d'un visiteur qui lui savait qu'il y avait de la musique (il avait déjà vu l'exposition sur Berlioz) mais il ne pensait pas avoir le moyen d'en voir librement ici :

- « *Cela vous a provoqué comme impressions ?*
Tout d'abord la partition m'a impressionné mais m'a étonné parce que je ne pensais pas du tout pouvoir voir dans, ici... [Hésitation].
A la BnF ?

Non, si je sais qu'il y a tout un tas de quartier musical qui est absolument passionnant mais je ne pensais pas voir dans une exposition comme ça un trait de musique. C'est bien, c'est une belle ouverture. » (1 homme, 19 ans, Visiteur, Département de l'Essonne)

Pour huit de ces quatorze personnes, **il est évident que l'on trouve ce qui est multimédia actuel à la Bibliothèque nationale de France, mais l'idée de trouver des anciens supports les déroutés.** Pour eux, il est assez étonnant de trouver ce genre de support car ils en oublient que c'est un support multimédia. Même ceux qui savent qu'ils y a de la musique et des partitions sont étonnés de trouver un gramophone.

– « Oh non par contre c'est le...

Le gramophone ?

Oui voilà.

Ah oui ça vous étonné ?

Oui plus.

Pourquoi ?

Parce que ce n'est pas un livre ce n'est pas du papier disons.

Ah oui parce que vous pensiez qu'il y avait que du papier ?

Oui mais ça m'a pas choqué hein, mais je me suis dis tiens c'est bizarre bon et comme il y avait des partitions bon j'ai fait la relation avec les partitions. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

– « *Est-ce que de ce que vous avez vu comme objet il y en a qui vous ont parlé ? Est-ce que vous vous imaginiez les voir à la BnF ?*

Le gramophone

Ça vous a étonné ?

Ça ne m'a pas étonné mais ça m'a fait sourire parce que c'est vrai que le gramophone, à part ma maman qui m'en parle parce qu'elle en voyait toute petite ce n'est pas des objets qu'on voit tout les jours !

Vous pensiez qu'il y en avait à la BnF ?

Non parce que dans une bibliothèque comme ça autant on peut s'attendre à avoir des supports audio mais très moderne, on ne pense pas qu'il va y avoir une rétrospective sur voilà ! » **(1 femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

– « *Par exemple le gramophone, vous imaginiez qu'il y en avait à la BnF ?*

Bah quand on pense bibliothèque on pense livres, manuscrits, journaux édités et aussi maintenant support numérique mais aussi maintenant je n'ai pas pensé à l'aspect... en plus ce qui m'a étonné c'est qu'il y a écrit multimédia !

Ça vous a étonné ?

Oui ça m'a étonné mais c'est vrai qu'en y réfléchissant oui effectivement c'est juste un ancêtre, pas de la radio, mais oui c'est un multimédia effectivement! Et du coup je ne pensais pas trouver cet aspect si historique que ça pour ce type de support. » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

Pour eux, la vue de ces objets est extraordinaire. Comme par exemple, la partition de Xenakis les trouble, ils ne pensent pas qu'une partition annotée puisse se trouver dans les trésors de la BnF au même titre qu'un manuscrit ! Une fois aperçue, les visiteurs sont absorbés, voir même émus par ce genre d'objets :

- « J'ai eu aussi l'œil accroché par la partition de Xenakis j'ai trouvé ça d'une grande beauté et je ne suis pas ni mélomane ni musicienne, j'écoute de la musique mais de manière tout à fait inculte je dirais et d'avoir sous le nez, sous les yeux cette partition qui est, qui était enfin que je considèrerai enfin je voyais en différents sens comme une œuvre d'art. » **(1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris)**
- « Elle était annoté avec des chiffres, des... donc j'ai dit bon qu'est que ça peut être, j'avais cru au départ que c'était pas une écriture française, je me suis dit c'est bizarre quand même comme écriture puis après quand je me suis vraiment trop posé de question et que je suis allé lire je me suis dit bon maintenant ça va j'ai compris, sinon j'étais un peu dans le...mais sinon c'est quand même une... vraiment une belle pièce, vraiment une belle partition ! » **(1 homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

Ils découvrent, également, que la BnF n'est pas seulement une bibliothèque avec des livres ou des traductions Française. *Dans l'esprit des visiteurs, Bibliothèque nationale de France est synonyme de livres français.* Dans cinq des entretiens le sujet n'a pas été abordé naturellement mais dans les autres, douze personnes m'ont avoué avoir découvert avec stupeur le livre de Mao ou l'encyclopédie chinoise. Ces visiteurs avaient dans l'idée qu'il est logique d'avoir tous les livres français mais qu'il est beaucoup plus surprenant d'avoir des livres étrangers !

- « *Vous imaginiez ce qu'ils pouvaient y avoir dans les collections de la BnF avant ?*
Moi j'imaginai qu'il y avait des trucs anciens, des objets anciens mais bon qu'il y ait le petit livre rouge de Mao, ça je ne pensais pas qu'ils l'avaient.
Comment ça se fait ?
Déjà ça m'a surpris ça qu'il y est ou même les livres en chinois.
Parce que vous pensiez qu'il y avait que des livres en français ?
Voilà, c'est ça, ou latin ou traduit.» **(1 homme, 24 ans, Touriste, Fontenay aux Roses)**
- « *Et vous avez été surpris de voir le livre de Mao ou l'encyclopédie chinoise ?*
Oui
Pourquoi ?
Parce que je pensais que ça se cantonnait surtout à la partie nationale, française.
Vous ne pensiez pas qu'il y avait des livres internationaux ?
Peut-être ouvert sur des généralités mais pas des collections comme ça ! La traduction mais pas la version originale » **(1 homme, 31 ans, Touriste, Paris)**

- « Je ne pensais pas qu'il y avait tout cet aspect international, c'est très ouvert quoi ! Je ne pensais pas que c'était si ouvert au niveau des collections. » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

Certains (essentiellement les visiteurs d'exposition et les lecteurs) affirment savoir au fond plus ou moins ce qu'il y a dans les collections, mais ils avouent être surpris car ils ne s'imaginaient pas tout. Pour d'autres, c'est une confirmation car voir ces objets leur permet de mieux fixer cela et d'y voir plus clair! L'abécédaire leur ouvre les yeux. Pour eux, trouver des partitions, des affiches, de la musique ou même le gramophone surprend au début que cela puisse être soit dans les collections, soit être une pièce de « musée », mais au final ils trouvent a posteriori une justification logique.

- « Vous imaginiez certains types de documents comme par exemple le livre rouge, la liste Otto? Vous imaginiez que vous pouviez voir ça à la BnF ?

A vrai dire je n'y pensais pas spécialement. J'ai cité ce document car ça m'a attiré le regard et j'étais surprise puisqu'il y avait disons dans ce que je venais de voir plutôt des manuscrits etc. Et j'ai eu mais c'est à cause de mon inattention presque un flash surréaliste [rire] en me trouvant nez à nez avec le petit livre rouge [...] L'idée que, oui c'était bizarre que ça ne me soit pas passé par la tête que le temps passant cet objet culte soit devenu une pièce de musée. » **(1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**

- « On ne sait pas qu'il y a ça on s'en doute mais voilà !» **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)**
- « Je le savais mais pas, je pouvais donner un exemple, je ne pouvais pas mettre de nom sur... bon il y a des partitions, des choses comme ça, ça paraît évident à posteriori mais bon voilà, je le savais parce que forcément il y a un endroit où l'on conserve ces choses mais je ne savais pas forcément que c'était ici ! Donc voilà. » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**

L'hommage à Raymond Devos a quelques peu posé une image négative sur l'abécédaire. En plus de ne pas comprendre ce que cela venait faire là, les visiteurs ont trouvé le contenu un peu léger ! Au final, plusieurs personnes sont venues le voir exprès, d'autres en ont profité mais tous sont repartis avec une image décevante, de quelque chose de vite fait, mal fini,... Ce qui est dommage car au final cela risque de donner une image quelque peu pervertie de la bibliothèque pour des gens qui serait venu pour la première fois dans cet espace.

- « Oui, sur le coup toute façon j'ai trouvé la vitrine très courte. Sur le principe c'est bien parce que c'est vraiment d'actualité mais après sur la façon dont s'est fait c'est un peu ridicule ! Dans le sens où c'est vraiment trop peu ! » **(1 femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**
- « J'ai l'impression que... comme je l'ai ressenti, je pense que c'était presque une obligation de faire ce truc mais à la limite il fallait mais on l'a mis dans un coin mais bon vous voyez, je l'ai pas ressenti comme un hommage parce qu'un hommage je pense qu'il y a plus que bon...que ça si vous voulez. Bon je ne connais pas pourtant tout ce que j'ai vu pour moi c'est du connu, bon je n'ai pas appris quelque chose de nouveau si vous voulez.

Vous auriez préféré qu'ils attendent et avoir quelque chose de peut-être plus conséquent ?

Oui voilà, parce que bon... voyez si vous voulez l'intérêt, je ne dis pas que ça...je dirais que j'ai été un peu déçue ! Je venais pour ça mais je me dis que ce sera une façon quelque part de découvrir la bibliothèque mais bon ça m'a un peu cho...gêné parce que bon... ce n'est pas ce que j'attendais quoi. » **(1 femme, 52 ans, Touriste, Sainte Geneviève des Roses)**

– «A : On cherchait Raymond Devos, alors là un peu étonné du peu de chose !

Vous avez été déçues ?

B : ah, oui, très ! Déjà par l'emplacement

A : En plus si on nous dit mais non n'y a pas de...bon

B : Par l'emplacement et le peu de documents

Vous vous attendiez à autre chose ?

A : Il aurait peut être mieux valu attendre plus pour cet hommage mais que ce soit plus conséquent !

Vous avez donc été déçues ?

A : Ah oui très, très ! [...] **C'est rare, pour moi c'est un premier loupé parce que ce n'est jamais comme ça !** » **(2 Femmes, 60 et 64 ans, Visiteur, Paris 12^{ème}).**

En conclusion, il apparaît que cet espace des collections, a un vif succès, c'est ce que les gens préfèrent, ils découvrent et voient des objets, c'est selon une très bonne idée et quelque chose d'agréable. Ils en ressortent avec une bonne idée du panel des collections de la BnF et souvent ils le découvrent avec un certain étonnement. Beaucoup pensaient qu'il n'y avait que l'imprimé (et souvent même dans l'imprimé que des livres et des journaux !).

Il est assez logique que ce soit l'espace qui fonctionne le mieux car les gens, s'ils ont le choix, préfèrent voir des objets en vrai. L'abécédaire joue pleinement le rôle qui lui a été attribué dans la vocation pédagogique et informative de l'espace.

– « On a trouvé merveilleux ! Une collection abordable en 30 secondes ! » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Lorient)**

4. Découverte et attentes sur la BnF

4.1 Attentes sur les objets présentés :

4.1.1 - Sur le choix des collections :

Sur ce qu'ils souhaiteraient voir dans l'espace les avis portent tous majoritairement sur les collections, pour lesquelles comme je l'ai déjà dit précédemment, le public souhaiterait quelque chose de plus grand. Après au niveau du choix des collections les avis sont assez variés.

Sur les seize entretiens étant allés dans l'abécédaire, **neuf ont montré leur préférence pour la vue d'objets prestigieux tels que les enluminures, les manuscrits,...** Estimant que c'est l'endroit où l'on doit voir des objets comme cela, les objets les plus courants étant beaucoup plus faciles à voir ailleurs ! Cependant, ce sont des personnes qui ont toutes montré un intérêt pour le livre et de ce fait, elles s'attendent obligatoirement à voir des objets magnifiques ici, il ne peut pas y avoir autre chose. Elles prennent cet abécédaire comme une mini exposition et le compare à ce qu'elles peuvent trouver dans des expositions habituelles donc il faut obligatoirement dans cette logique là, que ce soit de beaux objets !

- « Non moi ça m'a plu, surtout que c'était un de mes rêves de voir des livres anciens avec des enluminures. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Lorient)**
- « C'est-à-dire que les objets de la vie courante, on en voit à plusieurs endroits, bon on les a vu une fois... ce n'est pas un objet qui va nous attirer si vous voulez dans un endroit exceptionnel, par contre dans un endroit exceptionnel des objets exceptionnels bon qu'on ne trouve pas ailleurs ou des objets d'art oui ça c'est... » **(1 homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**
- « Ah oui ! Parce que là vie courante on y a accès et là puis bon c'est fait à la main, les enluminures c'est du travail, ce n'est pas tout tiré à...à la photocopie ou..., les moines qui faisait sa peinture... » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

Des objets comme le bicorné plaise moins, cet objet a même empêché trois personnes de rentrer dans l'espace car cela les a quelque peu repoussé. Commencer le début de l'abécédaire par ce type d'objet n'a pas suscité l'envie d'aller plus loin.

- « Non on a vu des casquettes, [Hésite] on a seulement fait le tour, on n'est pas entrés dans les salles, on voulait faire le tour et comme on n'a pas de guide, on est plus prudent comme on est des visiteurs mais on a vu la présentation de la bibliothèque. » **(1 femme, 67 ans, Touriste, Helsingburg)**

Ces neuf entretiens ont montré qu'ils ne sont pas contre l'exposition d'objets de la vie courante mais qu'ils veulent quelque chose de prestigieux, qui les fassent rêver, qu'ils ne voient pas tous les jours. Ce n'est pas le genre d'objet qu'ils s'attendent à voir ici !

- « *Par contre, est-ce que vous avez vu les bicornes, tout ça ?*
[...] Oui bon je me suis dit, bon je n'y ai pas porté attention mais bon je me suis dit comment ça a pu... oui pourquoi ça se trouve là ! » **(1 femme, 52 ans, Touriste, Sainte Geneviève des Roses)**
- « *Qu'est ce que vous avez le moins aimé, trouvé le moins utile?*
Le chapeau
Pourquoi ?
Parce que je me suis demandé ce que ça faisait là ! » **(1 homme, 31 ans, Touriste, Paris)**

Les autres personnes interrogées ont émis l'idée qu'ils appréciaient tout autant de voir des objets incongrus. Elles ne sont pas venues dans le but de trouver des beaux objets, elles sont plutôt arrivées par hasard et de ce point de vue là, elles regardent ce qu'on leur propose car cela peut être tout aussi instructif. Il y a une vraie surprise à apercevoir des objets dont on ne soupçonnait même pas qu'ils puissent être là.

- « J'imagine qu'il y a des choses assez originales, enfin je pense qu'il y a des choses cachées quelque part. Oui, enfin des choses qui ont... peut-être des livres sur des thèmes un peu farfelus ou des objets qu'on s'attendrait pas à voir comme les partitions, bon moi j'ai été ravie ! » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

Ces sept autres entretiens ont montré que cela n'était pas gênant si cela est parfaitement justifié (peut-être que le bicornes le paraissait moins, d'où un éventuel rejet). Pour eux, il faut montrer l'évolution des collections dont les objets de la vie courante font partie. **Même si ces personnes là avouent aimer voir des objets plus anciens, les objets plus banals sont tous aussi bien appréciés, ils ne voient pas dans leur grand tirage un côté négatif mais pour eux cela peut refléter une époque, un moment donné, une évolution qui au final peut-être aussi marquant dans l'histoire de l'imprimé ou de l'histoire en général :**

- « *Et finalement vous préférez voir tout ce qui est manuscrit, un peu précieux ou tout ce qui est un peu de la vie courante ?* »
Je suis plutôt pour le deuxième aspect des choses parce que la Bibliothèque c'est un endroit vivant et il faut bien. Ça me paraît indispensable de montrer l'évolution de la vie, des techniques, de la vie quoi... enfin de chaque jour. » **(1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**
- « Bah du moment que c'est justifié quoi, si par exemple il y avait dans la frise chronologique il y avait l'édition du premier livre de poche, donc c'est en soit même qu'un livre de poche mais comme c'est le premier qui est sorti c'est intéressant de le montrer ou des livres qui ont marqué l'histoire, si possible dans la première édition qui ont fait leur prestige, je sais pas moi même si c'est polémique : « Mein Kampf » d'Hitler ou le « livre Rouge » de Mao, je sais pas des livres, qu'est ce qui a marqué ? » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)**

Les avis sont donc assez partagés sur ce qu'il doit y avoir ou pas dans les collections. Ce qui est sûr, c'est que les personnes venant à la BnF s'attendent à voir des objets somptueux. S'ils n'en trouvaient pas une partie des visiteurs seraient déçus car ce qui fait rêver les gens se sont les enluminures, les anciens manuscrits,... Toutefois, trouver des objets plus ordinaires est assez bien vu aussi car l'ensemble des collections est montré. Cela contribue à donner une autre image de la BnF en montrant des objets que l'on ne soupçonnait même pas. D'un certain côté, montrer que les collections ne sont pas seulement précieuses, cela peut pour un certains public enlever ce côté un peu élitiste. Le partage de l'abécédaire entre ce qui est prestigieux et ce qui est plus courant est donc intéressant, il montre différentes facettes de la BnF.

4.1.2 - Sur ce qui les rapproche de la BnF :

L'abécédaire et Le fil de l'histoire, en plus d'avoir un contenu très informatif et pédagogique, plaisent aussi énormément car ils rappellent des souvenirs aux visiteurs. Certes les collections touchent plus des personnes plus âgées que les plus jeunes. Le vif intérêt que provoque ces deux espaces proviennent sûrement de là également. Voir le livre de Mao, certaines autres pièces ou même de voir la construction de la BnF font appel à une mémoire qui est à la fois personnelle et collective. C'est l'idée que quelque chose qu'ils ont pu connaître soit devenu un objet culte ou un événement historique. De voir cela, ils pensent inévitablement à des souvenirs. De même certaines pièces, les attendrissent plus de façon personnelle en leur rappelant un moment donné, une passion. Si certains sont si émus devant des enluminures, c'est parce que eux même en font. C'est aussi ce travail sur des objets liés à la mémoire qui risquent d'intéresser le public car ils peuvent de ce fait se sentir concerné par ce qui est exposé et donc par le travail patrimonial de la BnF. Au même sens que voir un tableau peut jouer sur les émotions, certains objets exposés jouent avec leur mémoire.

- « *Est-ce que certains objets que vous avez vu on pu vous rappeler des souvenirs personnel ou plus général ?*

Oui, je crois que c'est pour ça qu'on s'y arrête, si on n'avait pas de souvenir on ne s'arrêterait à rien du tout. [...] j'ai un intérêt historique là-dessus, parce que **c'est de l'histoire de chacun de nous** dans ces périodes là et dans ma famille il y avait une bibliothèque avec pas mal de livres donc ça m'a arrêté et puis Raymond Devos, comme c'est de l'humour ça rappelle des moments de rire et c'est important c'est une richesse, ça m'a rappelé ces moment que j'ai pu partager avec d'autres, des rires ! » **(1 Homme, 31 ans, Touriste, Paris 15^{ème})**

- « F : oui le petit livre de Mao, ça nous parle.

M : ah oui

Ça vous a rappelé des souvenirs personnels ?

M : Oui, oui

F : Bon on n'était pas Maoïstes mais c'était quand même quelque chose cette révolution.

M : On l'a vécu par l'intermédiaire des Médias.

F : On avait quoi 20 ans ?

M : Bah il suffit de faire la différence.

F : Moi j'avais 20 ans en 68, pour moi c'était... » **(1 homme et une femme, 60 et 58 ans, Touriste, Lorient)**

- « *Et qu'est ce qui vous a le plus touché dans ces objets ?*

Bah le Roman de la rose.

Le roman de la rose ?

Bah oui parce que c'est quand même très ancien, c'est,... bien sur le petit livre rouge parce que moi c'est ma génération on en a beaucoup parlé quand j'étais jeune.

Ça vous a appelé des souvenirs ?

Pas moi personnellement mais des personnes que je connaissais mais c'est autre chose. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

De même si les jeunes se sentent moins concernés par des objets plus anciens car ils n'ont pas connu ces événements là. Les personnes plus âgées se sentent forcément plus concernées parce que ça leur rappelle leur jeunesse. Si cela touche les jeunes c'est plus par rapport à des souvenirs de classe ou de ce qu'on a pu leur dire.

- « *Il y a des objets qui vous ont touché ?*

Pas plus que ça non ! [...]

Est-ce que de ce que vous avez vu comme objet il y en a qui vous ont parlé ? Est-ce que vous vous imaginiez les voir à la BnF ?

Le gramophone

Ça vous a étonné ?

Ça ne m'a pas étonné mais ça m'a fait sourire parce que c'est vrai que le gramophone, à part ma maman qui m'en parle parce qu'elle en voyait toute petite ce n'est pas des objets qu'on voit tout les jours ! » **(1 femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

- « Le « Roman de la Rose », ça m'a rappelé les cours de lettres en Terminale, bon le livre Rouge mais ça c'est la révolution chinoise quoi mais je n'ai pas spécialement de sympathie envers la révolution chinoise, voilà ! » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)**

- « *Et finalement, de ce que vous avez vu il y a des choses qui vous ont fait penser à des souvenirs personnels ou historiques ?*

Personnellement, il aurait fallu que je m'attarde sur la fin, je me souviens que de l'affiche de Mai 68 mais ce n'est pas personnel du tout ! [...] J'imagine que si on est soixante-huitard, pour moi c'est un peu plus... peut-être dans 20 ans quand je reviendrais oui il y aura des choses. » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**

Toutefois, ils suggèrent au final, d'une façon détournée, ce qu'ils aimeraient voir. Même si cela tourne autour de leur centre d'intérêt, ce qu'ils aimeraient est lié aux souvenirs personnels ! Comme cet étudiant en histoire qui au final a déclaré, quelques minutes avant, ne pas trop être vraiment touché par ce qui est exposé mais qui souhaite voir des unes de journaux lui rappelant son adolescence ou ses centres d'intérêts.

- « *Et si vous reveniez dans cet espace vous aimeriez voir quoi ?*

Plus du journal !

Du journal ?

Avec des unes qui ont marqués l'histoire du Monde ou de la France dans des domaines variés et divers, enfin soit des unes qui se sont vendues parce que c'était un événement exceptionnel soit des unes on va dire qu'ont sentimentalement marqué les Français soit par la mort d'une personnalité soit par un événement tragique ou heureux ou voilà quoi parce que le journal c'est quelque chose que tout le monde voit ou lit, [...] enfin il y a une attraction pour les unes un peu historiques ou symboliques d'un journal parce que ceux-ci ou cela quoi ! Les unes quand Mitterrand était président, quand... enfin ouais la une de libération par exemple quand,

enfin à chaque... enfin le lundi du premier tour et du deuxième tour des présidentiels 2002 ou les unes des déclarations et des fins de guerre en 18 et 45, la Une de l'équipe de la victoire des bleus en 98 ou la chute de Dien Bien Phu en 54 ou enfin les événements marquant ! Ça, ça peut être intéressant surtout que ça touche tout le monde généralement. » (1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)

De même, un autre étudiant qui a avoué ne pas être touché mais qui trouve que le travail sur la mémoire qui est à la fois personnel et collective est intéressant car de voir certaines choses cela vous touche de différentes façons :

- « Je me rappelle plus mais c'est des choses qui forcément relate l'histoire de la France donc oui c'est personnel mais collectif. Ce qui était intéressant dans l'un des témoignages, c'était sur la musique je crois, et la personne disait ce qui est difficile de rassembler quelque chose qui est très personnel et en même temps collectif, ça aussi c'est intéressant ce concept d'essayer d'avoir une mémoire qui puisse être utilisée personnellement et aussi collectivement. » (1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)

Les collections ou certains passages de la frise (notamment la construction du site François Mitterrand) intéressent plus les visiteurs car cela les relie à leur passé. De ce fait, il est logique que certains documents les concernent plus et donc qu'ils se sentent plus concernés par les collections et les missions patrimoniales de la BnF.

4.2 Une approche différente du lieu : découverte du bâtiment et de la bibliothèque plus simplement.

Les visiteurs de l'espace dans leurs remarques et leurs attentes souhaiteraient que celui-ci réponde avant tout à leurs questions. Leur envie relève de l'information que l'on trouve dans la visite guidée. Cet espace devrait prendre plus le relais des gens qui ne peuvent pas faire la visite guidée. Le couple qui a suivi la visite guidée a montré clairement qu'elle avait répondu à ses attentes. De ce fait, ils n'attendaient pas la même chose de l'espace puisqu'on leur a expliqué le fil de l'histoire, comment fonctionne le site de Tolbiac (Qu'y a-t-il dans les Tours, le Haut de Jardin, le Rez de Jardin) et la Bibliothèque nationale de France (les différents sites de la bibliothèque, ses missions, ses collections,...) comment s'est construit le site (du début de la construction aux transferts des livres de Richelieu à Tolbiac, en passant par le choix de l'architecture, à la composition du jardin,...), pourquoi on a choisi de créer une nouvelle bibliothèque,...

- « Oui justement parce qu'il y a, ...ça m'a apporté des réponses aux questions que je ne m'étais jamais posées ! Quand est-ce qu'on a commencé à conserver des livres, quand est-ce que... comment c'est partie l'idée d'une bibliothèque et c'est génial vraiment ! » (1 femme, 34 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)

L'espace de présentation essaie de répondre à une partie de ces questions comme les missions, les collections, les différents sites de la BnF,... Or il ne répond parfaitement qu'à la question des collections. **Les visiteurs qui n'ont pas la chance de faire la visite guidée se posent les mêmes questions que ceux de la visite guidée mais ils n'obtiennent pas toutes les réponses.** L'espace devrait s'inspirer plus de ce qui est dit lors de cette visite.

Dans cet espace, les visiteurs souhaiteraient en apprendre plus sur le bâtiment en lui-même. Sur les dix-sept entretiens de la catégorie Touristes, onze des entretiens ont été menés avec des touristes provinciaux. Or contrairement aux touristes parisiens qui viennent dans l'idée de voir ce qu'ils pourront y faire après, eux viennent pour visiter la BnF mais surtout le site François Mitterrand. Ils ne viennent pas pour savoir comment fonctionne une salle de lecture, ils ne seront jamais lecteur ! Dans trois interviews, les personnes ont comparé la bibliothèque à d'autres sites culturels parisiens. Ils arrivent ici comme ils visiteraient n'importe quel monument, de ce fait ils attendent de l'espace des réponses sur le site de Tolbiac. Ils ne viennent dans l'objectif de voir ce qu'il y a et d'en retenir au moins un petit peu, ce qui fait qu'ils auront envie ou pas de revenir.

- « Je veux dire nous on n'est pas spécialement venu pour voir un produit un article ou quelque chose. **On est venu voir la bibliothèque qu'on ne connaissait pas du tout** pour la revoir par la suite et puis par le plus pur des hasards **se faire une idée de ce qu'il y a à l'intérieur de cette bibliothèque aussi bien l'architecture que la composition des différents fonds de la bibliothèque, que ce qu'il peut y avoir à l'intérieur.** » (1 Homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)
- « Disons que c'est un espace où les gens viennent consulter des documents, ce n'est pas un espace de visite, ce n'est pas l'arc de triomphe ou la Tour Eiffel ! **Donc nous qui arrivons comme pour visiter un monument de Paris c'est quand même bien qu'il y ait cet espace.** » (1 Homme, 57 ans, Nouvelle Calédonie).

En venant dans cette démarche là, il est normal que ce public s'attende à trouver des choses sur le Bâtiment et son histoire. Il souhaite savoir pourquoi on a voulu une nouvelle bibliothèque, comment s'est faite l'évolution de la construction, comment a été arboré le jardin, qu'est ce que l'on trouve dans les tours,... Il aimerait savoir comment on gère ce bâtiment,... Il y a autant de questions où il ne trouve pas la réponse. De plus, ces questions ne sont pas uniquement présentes chez les touristes puisque même les lecteurs se les posent.

- « On se demandait s'il était possible de visiter la forêt il paraît qu'il n'y a personne là bas et que c'est interdit, **on voudrait bien savoir s'il y a une feuille ou une description ?** On a lu quelque part que ce sont 250 arbres exotiques et **on se demandait si ce sont vraiment des arbres exotiques ou si ce sont des arbres européens ?** [...] Mais je pense que pour les visiteurs **ça serait bien d'avoir une petite information même si on ne peut pas rentrer dedans mais quand même savoir la raison pourquoi on l'a organisé, si les arbres ont été sur place, s'ils ont été plantés, comment on les a amenés, ça pourrait être intéressant pour les visiteurs.** » (1 femme, 67 ans, Helsingburg)

- « Et puis j'aimerais savoir qu'est ce qu'il y a dans les tours en fait ? Il y a rien ?
Vous ne savez pas ? Même en tant que lecteurs vous ne savez pas ?
Non, on voit qu'il y a des bureaux peut être cinq étages mais après il y a rien ? [...] et puis il y a une énorme fosse, ...en fait il y a beaucoup de choses que j'aimerais savoir sur l'architecture, sur qu'est qu'il y a en dessous !
Ah oui ! Vous auriez aimé trouver un film là-dessus ?
Même voir un je ne sais pas si c'est confidentiel mais voir un plan de... parce qu'il y a une maquette mais on ne voit pas le sous-sol mais j'imagine qu'il y a énormément de choses, je ne sais pas... j'imagine, parce que les magasiniers c'est là ? » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**
- « Je voulais avoir une vue d'ensemble quand est-ce que ça a été construit, quand est-ce qu'on a amené les collections, quand est-ce qu'on avait mis sur film... » **(1 Homme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

Les visiteurs voudraient aussi en savoir plus sur le fonctionnement de la BnF. Les 1001 visages ne sont pas assez complets. Puisque là aussi on parle des collections, des expositions, des conférences, de la pédagogie, on voit des lecteurs dans les salles mais rien ne fait la différence entre la bibliothèque de recherche et la bibliothèque d'étude. Sans parler d'avoir une explication sur les modalités d'accès, ce n'est pas l'enjeu de l'espace, une information sur les deux bibliothèques serait la bienvenue.

- « Il manque la petite exposition expliquant pour les initiés et les autres comment on va dans les salles et pourquoi il y a deux niveaux. Ça, ça manque un petit peu ! » **(1 femme, 52 ans, Visiteur, Tournemire)**
- « J'aurais préféré si c'était plus pratique et que c'était une présentation du site, enfin moi je le verrais plus comme ça parce que en fait c'est un espace de présentation ou un espace d'accueil, je dirais plutôt accueil pour les gens qui viennent la première fois. Les jeunes qui viennent consulter des livres 3 fois par semaine, je ne pense pas qu'il passe du temps dans cet espace donc c'est dédié aux gens qui viennent la première fois ! Alors il y aurait un parcours un petit peu plus précis, et la présentation serait un petit peu plus pratique, moi je préférerais. » **(1 femme, 61 ans, Touriste, Paris)**

5. Images de la BnF

5.1 Une meilleure image du lieu :

L'espace de présentation propose une meilleure image de la BnF car il apparaît comme un lieu intime, chaleureux, plus accessible, en contraste avec la bibliothèque qui est jugée par les

touristes comme écrasante, froide, glaciale, voir inhumaine. Ils sont d'une part désorientés par l'immensité de la bibliothèque même s'ils peuvent apprécier le principe architectural. C'est un bâtiment qui leur fait « peur » (à plusieurs reprises le terme a été employé) et jugé impersonnel. Cet espace, par sa présence, fait qu'ils sentent mieux accueillis, ils trouvent quelque chose à voir. Les visiteurs et les lecteurs, qui ont connu la BnF sans ce nouveau lieu, s'accordent aussi à dire que c'est beaucoup plus agréable que cette place vide. Il se dégage pour certains une impression d'un endroit familier pour certain touriste, ou un endroit où l'on prend plaisir à revenir pour certains visiteurs.

- « Ça m'a... il y a quelque chose, c'est la grandeur, c'est le côté un petit peu ça fait trop, pourtant j'ai visité d'autres sites la Cité des sciences et j'ai l'impression que c'est moins impersonnel, **il y a quelque chose le côté un peu grand qui me....ça m'angoisse un peu.**

Ça vous angoisse ?

Je ne sais pas.

Et d'avoir trouvé ce petit espace ?

Oui c'est un peu plus, oui tout de suite ça fait quand même plus intime...à partir du moment que délimité ça fait plus... tandis que la première approche ça fait... **je me dis heureusement que j'ai trouvé sinon j'aurais fait demi-tour.** » (1 femme, 52 ans, Touriste, Fontenay aux Roses)

- « F : il est plus chaleureux que le reste.

Vous avez trouvé agréable qu'il y ait cet espace ?

F : Oui, oui et il est attirant ne serait-ce que par les couleurs !

M : Il est chaud !

F : Il attire par les couleurs, et puis c'est un espace un peu clos, un peu retiré donc il est plus humain ! » (1 Homme et 1 Femme, 63 ans, Touriste, Nouméa)

- « F : Tiens on s'est dit c'est le bon endroit pour rentrer on a quand même été relativement interloqués, je ne dis pas intimidé mais franchement on est...y avait un accueil mais on s'est sentis un peu perdu quand même et tiens on s'est dit on va faire le tour et on est tombé sur l'espace de présentation.

M : En plus **l'espace de présentation** a retenu mon attention, personnellement, parce **c'est quelque chose comme quand on va dans certains magasins** il existe ce type de présentation donc automatiquement... [...] **donc là je me suis dit ça je connais j'y vais**, parce que j'étais perdu. » (1 Femme et 1 Homme, 58 ans et 65 ans, Touriste, Lorient)

- « Oui parce que c'est le seul coin qui n'est pas occupé par une œuvre d'art, je crois que c'est ça. [...] Non c'est vrai que quand ce n'est pas occupé, c'est un peu vide et à l'autre bout il y a la librairie donc c'est bien qu'il y ait quelque chose là ! » (1 Homme, 23 ans, Lecteur, Paris)

- « **C'est sur que c'est un plus.** Avant que ça n'existe, on était en avance, on s'asseyait **maintenant il y a un point d'intérêt !** Il y a toujours la petite surprise à se dire il y a quelque chose de nouveaux, à découvrir, ce n'est pas ennuyeux parce qu'il y en a pas trop ! C'est une bonne échelle ! Moi, je trouve que c'est bien. » (1 Femme, 64 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})

Tous les touristes s'accordent à dire que la bibliothèque ne leur paraît pas agréable, ils ne se sentent pas à l'aise. De plus, ils ne vont pas pour la majorité ni dans une salle, ni voir une exposition.

A partir de là, ils le disent, il n'y a que ces « grands couloirs » à voir. Selon eux, heureusement qu'ils ont trouvé cet espace car ils seraient tous repartis avec une très mauvaise impression de la BnF en se disant qu'ils avaient perdu leurs temps. L'espace de présentation arrive à empêcher cette impression négative même si tous les touristes m'ont dit qu'ils auraient souhaité avoir un espace plus grand.

- « Vous avez trouvé que cet espace rendait la bibliothèque plus accessible ?

Oui, bah oui ! Il faudrait qu'il y en ait plus même, enfin moi je pense, oui. Il faudrait qu'il y en ait une accessible au grand public mais une salle entière pas un petit coin comme ça. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

- « Ah oui ! Disons que l'espace me laisse une petite impression positive alors que la bibliothèque en elle-même non ! Pour des raisons purement de principe ! » **(1 femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

- « A l'espace de présentation, ah oui, oui, si si ! Moi je trouve, c'est accueillant bon même si ce sont des écrans, pour autant qu'un écran soit humain, bon on trouve quand même quelque chose ! On se dit en tant que visiteurs bon quand même, on cherche à m'expliquer quelque chose et à faire en sorte que le lieu soit accueillant ! Quand même ! » **(1 femme, 61 ans, Touriste, Paris)**

C'est également un endroit qui apparaît plus accessible car il permet de visiter plus. Les Touristes savent qu'au moins ils peuvent voir quelque chose, sinon ils repartiraient avec une impression de vide dans cette bibliothèque. C'est endroit où ils savent, une fois dedans, que c'est pour eux, ils n'ont pas l'impression de déranger. Ils repartent avec l'idée que la Bibliothèque nationale de France peut être accessible à tous. Les Visiteurs d'exposition ont également le même sentiment. Cet espace procure la sensation que l'on est pas obligé d'être un lecteur, un chercheur ou un étudiant pour pouvoir rentrer dans la bibliothèque.

- « Oui, c'est petit mais c'est intéressant, enrichissant parce que oui on n'a pas accès à ces livres là sauf si on est chercheurs ou étudiants, etc., le grand public non !

Enfinement par tout ce patrimoine qui est exposé vous vous êtes sentie concernée ?

Oui, oui **parce que c'est accessible justement, ce n'est pas réservé à des catégories de personnes qui je sais pas étudier bon la chine ou...**non là on a une petite vue comme ça.

Donc vous trouvez que ça rend la bibliothèque accessible au grand public ?

Oui, oui c'est très très bien parce quand on n'est pas habitué ça fait un peu peur ! **Moi je me vois pas rentrer dans une salle avec ces gens qui lisent et étudient**, je ne sais pas ça fait un peu peur parce quand on n'est pas habitué et là c'est accessible justement, on peut lire, on peut regarder, on n'est pas... **on n'a pas peur de gêner puisque c'est fait pour ça !** Oui je le trouve très bien ! » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

- « Tout le monde peut s'enrichir, se cultiver, tout le monde peut voir, découvrir,...sans rien demander à personne, vous regardez et vous repartez ! » **(1 femme, 64 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**

- « Je ... j'étais agréablement surprise de tomber sur cet espace qui m'a donné la sensation, l'impression d'être dans une exposition et ça m'a traversé mais sans y réfléchir du tout que oui c'était une manière de montrer au tout venant de montrer ce qu'il pouvait y avoir ce qu'on ne voit pas d'habitude, enfin les trésors cachés de la BnF et peut être d'avoir envie d'en savoir un peu plus à partir de ce qu'on pouvait voir : je le répète en libre accès et au tout venant et je trouve que c'est bien » **(1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**
- « ça me réconcilie justement par ce côté intime, j'avais peur de n'avoir vu que de grands couloirs et de très belles salles mais de n'avoir rien vu un peu du cœur de la bibliothèque, c'est un peu le cœur c'est ouvrage qu'on ne peut pas toucher. » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Lorient)**

L'espace provoque une meilleure approche de la BnF tant par son contenu que par son esthétisme qui fait que les touristes se sentent rassurés de trouver un espace de ce type. C'est aussi quelque chose qui les poussera à revenir car ils se sont sentis mieux accueillis.

- « J'ai apprécié qu'il y ait un espace parce que les fois que je suis venue et qu'il y avait rien j'étais complètement perdue et d'avoir quelque chose je veux dire... la prochaine fois que je viendrais qu'il y ait exposition ou pas et si j'amène des gens, **généralement je viens soit toute seule si je suis dans le quartier ou j'amène des gens de province, donc je vais les amener directement là maintenant je saurai !** » **(1 femme, 50 ans, Visiteur, Saint-Ouen)**

Après la visite de cet espace, neuf personnes arrivent même à penser que la BnF peut être un lieu de vie où eux-mêmes pourraient s'y sentir à l'aise.

- « Comme un lieu de vie je pense, un lieu où l'on peut passer des heures sans s'ennuyer, à découvrir des choses. » **(1 femme, plus de 60 ans, Touriste, Avignon)**
- « Oui, c'est un lieu, enfin c'est un lieu... moi j'y vais pour le lieu, j'y vais pas pour les livres, oui c'est vraiment un lieu où l'on vient et où l'on travaille, enfin pour moi en tout cas ! Et bon oui occasionnellement je peux prendre un livre juste pour le regarder.

Donc c'est un lieu de vie ?

Oui et ça je pense que c'est vrai aussi pour tous les étudiants qui viennent [...] on vient pour un lieu de travail pour être sérieux pour être dans une ambiance, voilà, c'est ça ! Donc oui ce n'est pas seulement l'utilité de la bibliothèque, c'est aussi l'envie ! » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**

- « B : Oui mais ça m'arrive de venir seule comme de venir faire un petit tour à la librairie de regarder, faire un petit tour et repartir ! [...]

A : Tu viens lire ici dans les déambulatoires, tu t'y trouves bien ! Et tu lis pendant une heure ! C'est pour ça que ces gens qui jugent la bibliothèque avec ses grandes tours alors qu'ils n'y sont jamais entrés, qui disent de l'extérieur oh c'est moche ! Qu'ils rentrent et qu'ils voient ! » **(2 femmes, 60 et 64 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})**

Huit personnes n'ont pas clairement répondu à l'idée que la BnF peut être vue comme un lieu de vie, parlant plus de ce qu'il y ferait s'ils y venaient. Et neuf personnes ont clairement répondu que cela ne pouvait certainement pas être vu comme un lieu de vie pour eux, même après la visite de cet espace.

- « Ça vous a donné l'impression que la BnF était un lieu plus accessible, un peu moins institutionnel ?

Je n'irai pas jusque là ! Je n'irai pas jusque-là ! [Rires] C'est une tentative, on va dire comme ça. »

(1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})

- « Finalement la BnF, vous pouvez la voir comme un lieu de vie ou pas spécialement ?

Je pense que si, bon pour des jeunes des étudiants c'est sûrement un lieu de vie pour moi sûrement pas ! Mais pour des jeunes, oui, oui, j'applaudis des quatre mains parce que c'est impossible pour moi ! Si j'avais un centre d'intérêts particulier, si j'avais un livre à écrire pointu, je viendrais ici, bon faire des recherches et me documenter mais pour moi ce n'est pas un lieu de vie bon ! » **(1 femme, 61 ans, Touriste, Paris)**

Les avis restent donc assez partagés. Si l'espace de présentation améliore sur le coup les avis sur la BnF et son accès, il n'en demeure pas moins qu'ils ne changent pas leur opinion à long terme.

5.2 Images de la Bibliothèque nationale de France et de ses différents sites :

5.2.1 - Sur les différents sites de la BnF :

Les touristes, les visiteurs et même les lecteurs ne sont pas au courant avant leur visite dans l'espace que la Bibliothèque nationale de France est composée de plusieurs sites. Seul deux visiteurs (interrogés ensemble) le savaient mais l'une des personnes étaient une ancienne bibliothécaire parisienne. Neuf personnes se rappellent de Richelieu mais plus par rapport au déménagement ou parce qu'ils sont parisiens, ils n'ont pas lu dans l'espace.

Après la visite, certains avaient lu qu'il y avait différents sites mais ils ne s'en rappelés pas et n'avaient pas compris pourquoi, pensant que la Bibliothèque nationale de la France est à l'heure actuelle uniquement composée du site Mitterrand. Les visiteurs font plus facilement référence à Richelieu car il y a la visite virtuelle de Richelieu et parce qu'elle est mentionnée à plusieurs reprises dans la fresque historique donc les gens font plus facilement le lien.

- « Est-ce que vous avez vu dans l'espace, à un moment donné c'est expliqué, qu'il y a différents sites de la bibliothèque, qu'il n'y a pas que le site François Mitterrand ?

Oui, bah justement la salle Richelieu, c'est celle qui était avant la bibliothèque Nationale, et là maintenant c'est surtout de l'art je crois, collections d'art,...

Oui photographie, musiques, cartes... Vous avez vu d'autres sites aussi ?

Non j'ai vu que celui là ! » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Arcachon)**

Dix personnes n'ont pas parlé des différents sites ou ont avoué qu'ils ne l'avaient pas vu dans l'espace.

- « *Et vous avez vu qu'il est précisé qu'il n'y a pas que le site Mitterrand, vous avez vu qu'il y a encore d'autres sites, où on stocke des livres ou aussi où on fait de la recherche ?*

Non, non. » **(1 femme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

Une fois l'espace visité, seulement quatre personnes ont fait attention dans l'espace que l'existence de différents sites était mentionnée. Toutefois une seule a réussi à les nommer parfaitement, les autres sachant leur nombre mais pas leur nom. Mais la encore, elles n'avaient pas forcément compris à quoi ces différents sites servaient.

- « *Et puis j'ai appris aussi qu'il y avait, enfin je savais qu'il y avait Richelieu et ici la bibliothèque François Mitterrand mais je ne savais pas aussi qu'il y avait un espace à Bussy Saint Georges, enfin c'est vraiment immense quoi, que c'était si grand que ça, il y a l'Arsenal aussi, et aussi il y avait...j'ai pris un papier où c'est écrit.* » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

L'espace n'apparaît pas assez explicite sur ce point. Dans leur esprit, la Bibliothèque nationale de France c'est le site François Mitterrand. L'information n'est pas assez visible que ce soit dans la fresque ou sur le panneau à la sortie (les visiteurs ne le voient pas ou ne le lisent pas). Et si le public voit l'information, il n'a pas assez de détails pour comprendre l'utilité des sites. C'est pourquoi les gens sont en attente d'informations sur le site de Tolbiac!

5.2.2 - Sur les activités et les missions de la BnF :

Il est difficile de voir clairement à partir des entretiens qui savaient déjà au préalable les missions de la BnF et ceux qui ne les connaissaient pas. Seulement quelques-uns ont dit l'avoir découvert dans l'espace. Tous on était capable de les définir mais aucune n'a pu donner concrètement toutes les missions. L'idée la plus récurrente est que c'est un moyen de se documenter, après les visiteurs évoquent la conservation du patrimoine mais certains n'y voient pas la même fonction.

- « *C'est un endroit qui peut faire peur mais qui est paradoxalement rassurant. C'est un endroit qui fait peur car tellement il y a une masse d'information qui est sensationnelle et qui d'autre part est rassurante parce qu'on voit que c'est bien conservé, mis en valeur et qu'on est dans un pays qui aime ça.* » **(1 homme, 19 ans, Visiteur, Département de l'Essonne)**

- « *Et au niveau de ses missions, de son objectif, de son but, vous les avez vus ?*

Pour moi ça reste quand même une bibliothèque, le côté sauvegarde du patrimoine littéraire etc... de la France oui mais enfin bon on a quand même plusieurs bibliothèques en France, il n'y a pas que la Bibliothèque nationale de France, Dieu merci ! Donc la sauvegarde du patrimoine,

dans toutes les facultés de Droit où vous pouvez vous rendre en France il y a toujours une grande section avec les vieux ouvrages etc. donc oui ça a cette fonction là. Après si c'est ce qui prédomine je pense que c'est surtout un centre avec un fonds documentaire très très important, ce qui est forcément très pratique quand on fait de la recherche à l'évidence ! » **(1 femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

L'espace a changé l'image de la BnF pour les touristes notamment qui ignoraient toutes ses missions. Néanmoins quelques-uns auraient peut-être souhaité un petit récapitulatif des activités de la BnF.

– « *Si vous reveniez vous aimeriez trouver des choses particulières dedans ?*

Des choses particulières,... [Réfléchit] Peut-être un petit document de synthèse qui reprendrait les missions de la bibliothèque, je ne sais pas mais peut être que pour le public c'est bien de savoir comment ça fonctionne, qu'il y a divers corps de métier derrière peut-être, je pense, parce que c'est une présentation de la bibliothèque. » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)**

La vocation de l'espace est souvent vue comme un espace d'exposition ou pédagogique. À l'exception des visiteurs, des parisiens et de deux trois provinciaux, les autres ont découvert que la BnF faisait aussi des expositions et des conférences. La majorité (seize des entretiens) trouve cette initiative très intéressante et trouve cela tout à fait normal que la Bibliothèque nationale de France soit ouverte à ça puisqu'ils la voient comme un lieu culturel à part entière. Ils ne trouvent cela pas exceptionnel pour eux dans la mesure où même eux constatent aussi que c'est son rôle et que c'est tout à fait logique vu l'évolution actuelle des établissements culturels

– « F : C'est un lieu culturel avec des possibilités, des romanciers, je pense d'avoir des conférences sur toutes choses quoi !

Vous avez vu aussi qu'il y a aussi une exposition ?

F : On ne l'a pas vu encore ! [Rires]

Donc pour vous ce n'est pas seulement une bibliothèque, un lieu de conservation ?

F : Non, non il faut que ce soit vivant.

M : C'est la culture ! La culture qui passe à travers un bâtiment mais la culture c'est sous toutes ces formes. » **(1 homme et 1 femme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

Toutefois, malgré cette découverte, la BnF garde toujours au fond l'image d'une bibliothèque du livre. Ils s'attendent à avoir des conférences avec des romanciers, des expositions sur des livres et pas sur rien d'autres. Les visiteurs veulent voir des livres même s'ils savent maintenant qu'il y a autre chose au final, l'image reste la même. Les entretiens ont montré qu'ils avaient découvert l'audiovisuel et autres mais ils ne parlaient que des manuscrits, des enluminures, des livres,...

– « *Et l'espace ça a changé votre vision ?*

Ça la change en surface mais on fond ce sera toujours BnF égal livres ! Enfin livres égal imprimé quoi, journaux, revues, tout ça...Par exemple oui si les unes de journaux, par exemple. » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)**

De plus, pour quatre personnes, cette fonction d'exposition n'est pas appropriée, ils ont l'impression d'une bibliothèque-Musée or pour eux ce n'est pas encore passé dans les mœurs. Il y a de leur part une certaine réticence à ce genre d'espace même s'ils sont les premiers à avouer être content de l'avoir trouvé.

- « *Et vous arrivez quand même à voir la BnF pas seulement comme une bibliothèque mais comme un lieu culturel ?*

Encore une fois je ne suis pas spécialement pour le mélange des genres, **à la limite votre exposition elle aurait été dans un musée à côté de la bibliothèque pour moi c'est plus logique !** Tout simplement parce que j'ai encore une approche assez fonctionnelle des choses, moi je vais à la bibliothèque c'est pour voir des ouvrages ! » **(1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres).**

Ou comme ce jeune homme, de 23 ans, qui trouve que c'est intéressant de voir cet espace car ça fait « Musée » mais qui un peu après ajoute que cela fait un peu la BnF qui vend ses collections.

- « *Finally, est-ce que ça a changé un peu l'image que vous aviez de la BnF ?*

Disons que maintenant je sais qu'il y a plus de truc, enfin qu'il a plus d'objets à la BnF, qu'il y a autre chose que des..., enfin c'est quand même autre chose qu'une grande bibliothèque enfin Municipale, [...] mais l'image fait que, je sais pas ça... enfin on le sait parce qu'on voit des trucs dans le métro des expositions, expositions ceci à la BnF, exposition cela à la BnF mais **on a l'impression que c'est plus des expositions on va dire qui louent la BnF**, ça fait plus la BnF a des espaces et elle en profite pour exposer des choses ! **Mais on ne dirait pas que c'est la BnF qui à ses propres fonds et qui organise ses expositions**, avec ses objets parce que...voilà elle n'a pas une image Musée ! » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)**

De même pour deux des personnes, c'est assez surprenant, voire choquant, dans le contexte de la bibliothèque François Mitterrand (qui est vue comme ultra moderne) d'y trouver des objets anciens. Pour elles, ce n'est pas leur place il devrait plus se trouver à Richelieu que ici, pour eux c'est plus logique, pensant que les documents ne peuvent pas être déplacés d'un endroit à l'autre.

- « Non, je ne m'attendais pas à trouver ça et bon je voulais aller plus loin, je veux dire que... les écrans par rapport au site ici me paraissent plus appropriés et je suis plus facilement allé vers les écrans en me disant la je vais trouver une information sur le site, les livres bon je ne viens pas à une exposition ! Donc... si vous voulez c'est le côté... pour une première visite c'est le côté pratique qui prime pour moi ! [...]

Je reviens un petit peu à ce que vous m'avez dit tout à l'heure, c'est parce que j'y pense, justement sur le fait que tout ce qui était écran ça ne vous a pas étonné qu'il y en ait ici mais par contre tous ce qui est manuscrit vous avez été un peu choqués justement que ce soit ici, pourquoi ? C'est parce que pour vous c'est plus approprié à Richelieu que ici ?

Oui tout à fait parce que Richelieu ça reste un site historique où restent certaines collections et notamment les livres anciens, bon voilà c'est tout.

Ah oui ce n'est pas le fait que livres anciens et endroits nouveaux, modernes cohabitent ?

Non, non du tout.

C'est juste une idée de lieu ?

Oui, parce qu'on sait bien que les livres qui sont ici ils ont été déplacés de lieu donc bon ! » **(1 femme, 61 ans, Touriste, Paris)**

- « *Vous avez vu quoi d'autres dans cet espace de présentation ? Vous avez vu peut-être des collections ?*

Oui des collections, des choses qui sont quand même... qui ont...bon je me suis dit bon, quand c'est la première fois ce genre de documents j'aurais pas pensé les trouver ici, bon je sais pas c'est mon idée personnelle mais j'aurais pensé... bon connaissant pas l'autre aussi non plus, j'aurais pensé les trouver plus à Richelieu vous voyez !

Pourquoi, c'est parce que c'est de l'ancien ?

Oui, tout à fait, bon je ne sais pas c'est peut-être... [...]

Et vous avez été surprise des documents présentés ?

Non pas les documents par eux-mêmes mais c'est la valeur que représente ces écrits bon je ne pensais pas les trouver ici, bon il y aurait qu'un seul site c'était leur place certes mais je les aurais plus vu, bah... est-ce que ça a été transposé ici, ça je ne sais pas ! » **(1 femme, 58 ans, Touriste, Sainte Geneviève des Bois)**

Au niveau de l'image de la BnF, **il ressort aussi l'idée d'une bibliothèque sans livres et cet espace permet d'en voir**. Cette remarque est venue à trois ou quatre reprises. Pour eux, ce n'est pas une bibliothèque comme les autres, c'est une bibliothèque sans livres. D'où aussi leur intérêt à trouver cet espace où ils ont l'impression que la BnF leur fait un cadeau en leur permettant d'accéder à un micro échantillon de ce qu'il peut y avoir dans les collections et qui n'est pas ouvert au public.

- « Si je me réfère à notre petite bibliothèque coloniale de notre petite ville, on sent l'odeur des livres là-bas comme on ne trouve pas dans de grandes bibliothèques comme ici, c'est totalement différent ici, il faut faire abstraction d'une bibliothèque normale ! » **(1 femme, 63 ans, Touriste, Nouméa)**

- « B : C'est un endroit que j'aime particulièrement, j'aime venir ici de par les expositions, les conférences, les colloques, on s'y sent bien, [...]

Est-ce que la BnF, vous ne la voyez pas que comme une bibliothèque mais comme un lieu culturel ?

A : Oui, parce que nous fréquentons les bibliothèques municipales pour emprunter, c'est rare d'aller lire des après midi entier, alors que quand on entre ici, on ne voit pas de livres !

B : Ici c'est la culture ! » (2 femmes, 60 et 64 ans, Visiteurs, Paris 12^{ème})

5.3 Images des publics de la BnF :

5.3.1 - Une bibliothèque qui reste pour les étudiants :

La bibliothèque malgré la visite de l'espace est quand même toujours vue comme un fond de documentation énorme réservé pour les étudiants et les chercheurs. La majorité du public de cet espace (surtout les plus de 30 ans) ne se voit pas comme devenir des lecteurs potentiels mais plus comme des visiteurs d'expo ou de conférence.

- « *Et pour vous, c'est quoi la bibliothèque nationale de France ? Vous pourriez me dire ses missions ? Qu'est-ce qu'elle doit faire ?*

Bon je sais que ce site sert de bibliothèque estudiantine et je crois enfin bon ce n'est pas si mal que ce ne soit pas ouvert uniquement aux chercheurs, ce n'est pas si mal. » (1 femme, 68 ans, Visiteur, Paris 12^{ème})

- « *Et si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est la BnF, vous lui diriez quoi ?*

Ben je dirais qu'à priori c'est un endroit de recherche pour les étudiants culturels, scientifiques, etc....

Et uniquement pour les étudiants ?

A priori j'ai dit, et deuxièmement j'ai vu cette exposition c'est tout ! Pas autre chose ! » (1 homme, 52 ans, Touriste, Villejuif).

- « *Vous la voyez comme une bibliothèque de chercheur ou accessible à tous ?*

2 : Bah je pense que c'est plus pour les chercheurs, les étudiants et les initiés

1 : Oui il faut avoir des cartes pour rentrer...

L'espace ne vous a pas expliqué le fonctionnement de la BnF ?

1 : J'ai vu qu'on pouvait accéder par Internet mais pas trop dans la bibliothèque. » (2 femmes, 50 et 52 ans, Visiteur, Saint-Ouen et Tournemire)

Les étudiants interrogés pensent, eux, plus revenir pour travailler dans les salles car ils se sentent plus dans un cadre qui leur est adapté. Assister à des conférences ou des expositions est pour eux plus secondaires.

- « *Et si vous revenez ça sera pour faire quoi ?*

Alors si je reviens ça sera peut-être pour les révisions ! Et sinon pour assister à des expos et des conférences intéressantes. Et sinon si j'ai des recherches documentaires, oui c'est sûr ! » (1 femme, 23 ans, Touriste, Sèvres)

- « *Si vous revenez à la bibliothèque ce sera pour faire quoi ?*

Pour travailler.

Et pas pour autre chose ? Ni expo ? Ni conférence ?

Bah peut-être mais je ne sais pas mais pour l'instant non, enfin expos si, s'il y a quelque chose qui m'intéresse mais... » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Montrouge)**

5.3.2 - Une bibliothèque néanmoins accessible par Internet pour les non parisiens :

Les touristes pensent, aussi, que c'est une bibliothèque qui est réservée pour les parisiens, eux les provinciaux n'iront jamais. Pour ceux qui ont vu que l'on pouvait accéder à la BnF par Internet (dix entretiens ont montré qu'ils l'avaient vu dans la fresque ou le multimédia), il y a un engouement. Ce type de public pense plus se servir de Gallica qu'imaginer consulter dans les salles de lectures. Ces visiteurs pensent que ce n'est pas un endroit pour eux alors que l'accès à distance leur paraît beaucoup plus accessible.

- « **En tant qu'utilisatrice si j'habitais Paris et que j'étais étudiante, cent pour cent de chance que je prenne une carte pour accéder aux salles** après en sortant s'il y a une expo qui m'intéresse pourquoi pas faire un tour ! Par contre je ne pense pas qu'il y a des gens qui viennent à la bibliothèque uniquement pour voir les expos, il y en a ?

Oui mais ce ne sont pas des étudiants [...] Si jamais vous revenez à la bibliothèque ça serait pour faire quoi ?

Ce n'est pas gagné !

Eventuellement le site Internet ?

Si je devais revenir, c'est parce qu'éventuellement j'habite à Paris et que j'aurais pris une carte et que j'utilise la bibliothèque comme une bibliothèque ! » **(1 femme, 28 ans, Touriste, Toulon)**

- « Si je reviens j'irais d'abord consulter Gallica voir ce qu'il y a dedans et à ce moment là je reviendrais pour consulter de façon plus précise.

Et Gallica vous l'avez découvert comment ?

Dans l'espace.

Vous ne le saviez pas ?

Absolument pas or je suis branché sur Internet, je ne savais pas. Pour moi, la BnF c'est un peu espace intellectuel pour Parisiens et moi je suis dans le Sud je fais des bouquins sur la Provence, c'est très ciblé ! Ce n'est pas des recherches historiques ou géographiques donc mes recherches je les fais localement, je recherche sur place. » **(1 femme, plus de 60 ans, Touriste, Avignon)**

C'est aussi majoritairement les touristes les plus éloignés qui envisagent d'aller sur le site car ils savent qu'ils ne pourront jamais devenir lecteur ou autres. De ce fait découvrir dans cet espace qu'il y a un accès par Internet, leur procure une sensation d'être moins éloignés.

- « *Et autrement le site Internet ?*

Ça oui, dès que j'arrive à la maison, j'ai envie, je me suis dit ça suffit pas encore parce que la visite guidée ça met en appétit mais on a encore besoin de voir autre chose donc j'avais l'intention de visiter le site. » **(1 femme, 34 ans, Touriste, Nouvelle Calédonie)**

5.3.3 - Quelques visiteurs aux idées préconçues :

A plusieurs reprises, les entretiens ont montré que la majorité des touristes (tout comme deux visiteurs et un lecteur) s'étaient imaginés des choses sur la BnF à travers ce qu'ils avaient pu lire de la BnF dans la presse. Ils espéraient d'ailleurs trouver des réponses dans l'espace à ce qu'ils avaient imaginé sur l'arrivée du personnel, sur les livres, ...

- « Finalement, est-ce que les gens sont contents de travailler ici ou pas finalement parce que je sais, qu'au début, il y a eu énormément de gens qui...enfin je ne sais pas, qu'est ce que vous en pensez ?

Non, ce n'est pas faux.

C'est un peu... j'avais lu beaucoup de choses... que tout le monde, enfin que le personnel... enfin il n'y a aucune vitre par exemple, tout le monde est...enfin c'est un problème ! » **(1 homme, 23 ans, Lecteur, Paris)**

- «2 : Oui, mais je crois qu'il y a eu des problèmes au début avec les manuscrit perdus et l'histoire de...enfin je ne sais pas si c'est une légende... [Regard interrogateur]

Ah je ne suis pas au courant

2 : J'ai entendu parler des chasseurs quand on commandé des livres qui allait les chercher au sous-sol et il y a des livres qui dégringolaient du plafond.

1 : Ah non je n'en ai pas entendu parler.

2 : Donc tous les livres précieux ont été déménagés à Richelieu. » **(2 femmes, 50 et 52 ans, Visiteur, Saint-Ouen et Tournemire)**

Les entretiens ont montré que l'espace arrive à changer certains préjugés sur les collections ou sur ses activités mais au final il en ressort toujours que les visiteurs n'ont pas changé d'avis sur les publics se trouvant à la BnF. Pour eux cela restera surtout un public parisien composé d'étudiants et de chercheurs. De même que l'image d'une bibliothèque du livre reste très présente dans leur esprit.

Conclusion

L'espace de présentation est un point assez positif pour la Bibliothèque nationale de France. En effet, malgré des carences relevées par les entretiens et par l'observation, il n'en demeure pas moins qu'il y a de très bons retours sur sa présence sur le site François Mitterrand. Le nombre de visiteurs peut atteindre 119 visiteurs par jour en semaine et 137 le week-end, mais étalé de façon très éparse dans la journée. Son public essentiel est composé de touristes (60%) puis de lecteurs (28%) et de Visiteurs d'exposition/conférences (7%), le reste étant des agents de la BnF. Ces trois catégories de public ne viennent pas dans le même but. Si les touristes s'y rendent dans l'espoir de découvrir la BnF, les autres viennent plus dans un moment de temps perdu. Ils n'en attendent pas la même chose même si pour tous c'est un endroit qui leur permet de découvrir l'histoire, les collections et les missions de la BnF. Les touristes viennent visiter la BnF comme un lieu touristique et culturel à part entière, ils ne viennent pas voir la BnF mais la bibliothèque François Mitterrand. Ils s'attendent donc à trouver des informations pas seulement sur la BnF mais également sur le site François Mitterrand.

De l'avis général, cet espace met de la couleur et de la gaîté dans la bibliothèque. C'est un site qui leur apparaît plus humain et plus vivant que les grands couloirs de la BnF. De plus, les touristes (voir même les visiteurs et les lecteurs) repartent avec l'idée d'avoir pu accéder à des trésors cachés de la BnF, que l'on a pris soin de les accueillir. Ils ont une meilleure impression de la BnF qu'ils n'en auraient eu sans cet espace. Les lecteurs et les visiteurs s'accordent à dire que c'est beaucoup plus agréable que cet espace vide !

Les trois catégories de public découvrent tous (notamment grâce à l'abécédaire) que les collections de la BnF sont variées (audiovisuelle) et internationale. La vocation pédagogique de cet espace fonctionne malgré quelques petits bémols (autour des 1001 visages et de la lisibilité de la fresque). Même si l'image d'une bibliothèque du livre reste très présente, cet espace permet de les ouvrir et les sensibiliser aux autres collections. Ils découvrent aussi que la bibliothèque n'est pas qu'un lieu de consultation grâce à cet espace, ils arrivent à l'envisager comme un lieu culturel à part entière et estime que c'est aussi une de ses fonctions de montrer les collections. L'espace répond a une partie de leur attentes. Néanmoins, l'espace ne reste fréquenté que partiellement, son public ne va pas dans toutes les zones de l'espace, le temps de visite global est assez bref, il tourne autour de dix minutes (voir souvent en dessous) alors qu'il pourrait faire au minimum plus du double (environ vingt-cinq minutes). Ce temps indique que l'espace est sous utilisé que ce soit dans sa globalité que dans chaque zone (la moyenne de visite n'excède pas plus de dix minutes pour la fresque et l'abécédaire et pas plus de cinq minutes pour les bornes audiovisuelles et l'espace vidéo). L'espace de présentation compte certains disfonctionnement qui, s'ils étaient améliorés, le rendrait plus attractif et plus pédagogique.

1. Une meilleure visibilité :

Les entretiens ont révélés que sur vingt, quatorze ont trouvé l'espace par hasard, les six autres l'ont trouvé par l'accueil ou par une tierce personne. Les individus l'ayant trouvé par hasard ne savent pas à quoi s'attendre en rentrant dedans. En effet, il n'y a aucune indication sur la nature de l'espace, ni de nom. L'espace souffre d'un manque de visibilité, ce qui nuit à sa fréquentation. Il se fond déjà dans l'espace puisqu'il n'est pas vu par tout le monde et on ne trouve aucun renseignement sur lui si on ne passe pas par l'accueil. **S'il était mieux annoncé, il y aurait certainement plus de visiteurs dans cet espace.** L'espace gagnerait à obtenir une meilleure visibilité. **Son nom apparaîtrait à l'entrée de l'espace il serait mieux aperçu et mieux défini.** Les touristes mais aussi les visiteurs et les lecteurs sauraient immédiatement où ils s'aventurent. Le nom « espace de présentation » apparaît au début du film projeté sur l'écran d'entrée mais de façon très brève et rare. De ce fait, les personnes ne le voient que très rarement. Plusieurs noms ont été suggérés au cours des entretiens comme « la BnF en quelques pas », « la BnF en Images » ou encore « le moment de distraction » mais le plus récurrent étant « Espace découverte ». Il serait intéressant d'avoir au moins son nom sous cet écran d'entrée, les visiteurs comprendraient au moins de quoi il s'agit. La meilleure solution serait toutefois une annonce plus grande comme l'on peut en voir ailleurs sur le site, un panneau suspendu comme vers l'entrée des expositions serait plus adéquat car cela attirerait le regard des visiteurs alors qu'un nom trop bas n'est guère visible. Son nom apparaît sur un panneau à l'entrée gauche mais les gens ne le voient pas, cela est noyé dans un texte et le panneau se trouve beaucoup trop sur la gauche pour que les gens le voient (il n'y a jamais personne qui le lit). De même, la mention de l'existence de l'espace de présentation dans le programme des manifestations serait la bienvenue, tout comme sur le panneau gris à l'entrée droite (où les visiteurs cherchent souvent dessus si cet espace est annoncé dans la programmation officielle). Il serait utile de faire des renvois à la sortie des expositions vers l'espace de présentation. De cette façon, cela donnerait une réelle légitimité à cet espace. Les visiteurs et les touristes le verraient inscrit et comprendrait mieux son utilité.

L'espace de présentation serait aussi annoncé dans le journal lumineux se trouvant dans le hall Est, cela pourrait amener d'autres visiteurs dans l'espace. En effet dans ce panneau apparaît la date et les informations du jour dont les expositions à voir et la visite guidée. Or il n'y a aucune mention de l'espace de présentation.

2. Aménagement de l'espace :

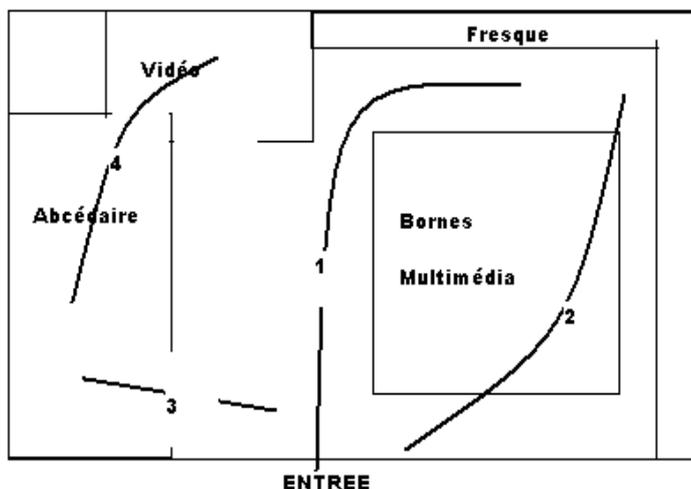
La lisibilité de l'espace n'apparaît pas toujours claire pour ses visiteurs qui ne savent pas dans quel sens commencer, ni de quoi l'espace est composé. Seul dix personnes interrogées ont été capables d'expliquer les différentes zones de l'espace. Les bornes multimédia ne sont pas vues comme une zone à part entière (les trois types de bornes n'étant également pas décelés par seize personnes) et l'espace vidéo n'est pas souvent aperçu. Le principe de l'abécédaire n'a pas été vu dans le cas de dix entretiens sur seize. L'espace des collections est aussi également apparu trop petit pour ce public qui aurait souhaité en voir plus.

Sur la difficulté du public à se repérer, à savoir par où commencer, il n'est pas utile d'avoir un parcours forcé puisque la visite de l'espace induit dans son fondement une visite libre. Il n'y a pas vraiment d'ordre défini dans la visite, il y a une multitude de parcours (commençant majoritairement par la fresque ou l'abécédaire).

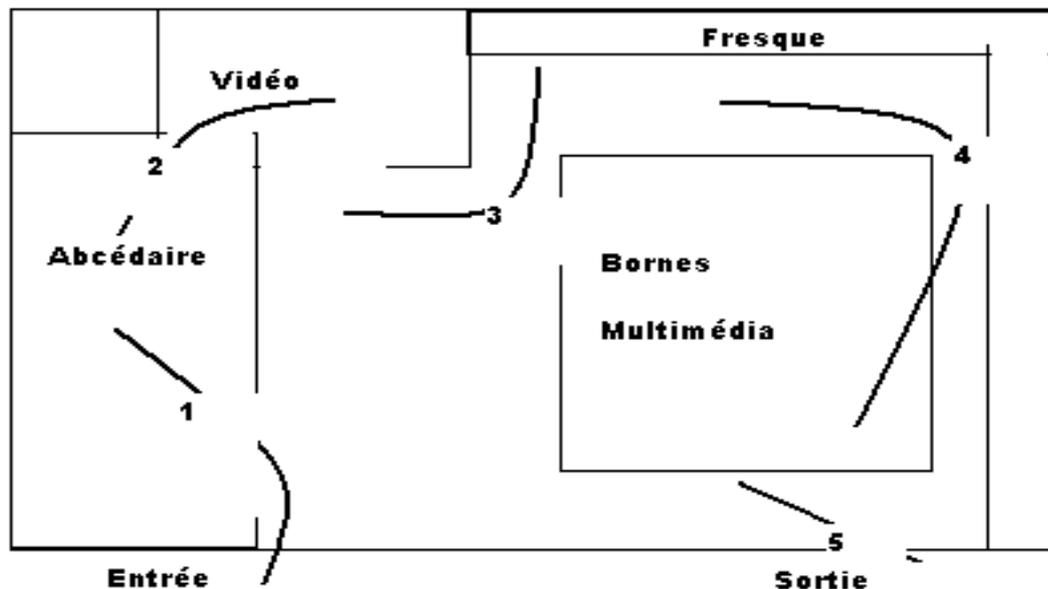
Néanmoins certains espaces seraient mieux aperçus si l'on avait une esquisse de parcours et certains visiteurs en seraient moins désorientés. **C'est pourquoi une suggestion de parcours à travers un marquage au sol serait intéressante.** Un chemin assez discret permettrait d'orienter le public grâce à un marquage d'une couleur différente, à des jeux de lumières, à l'ajout de moquette rouge, ... L'ajout d'un morceau de moquette rouge reliant l'espace vidéo à la fresque et reliant l'espace central à l'abécédaire créerait un effet de continuité ce qui permettrait de mieux détecter toutes les zones même les plus sombres (comme l'espace vidéo). L'ajout éventuel de lumière guidant l'entrée dans l'espace vidéo apporterait également une meilleure visibilité.

De même qu'un marquage au sol comme des mini flèches ou des pas (de couleur noire, qui contrasterait avec le sol rouge et le parquet) indiquant par où aller serait une bonne suggestion pour le visiteur qui après est libre ou non de suivre ce marquage au sol. Il pourrait y avoir trois solutions de parcours (le troisième est probablement le plus adéquate) :

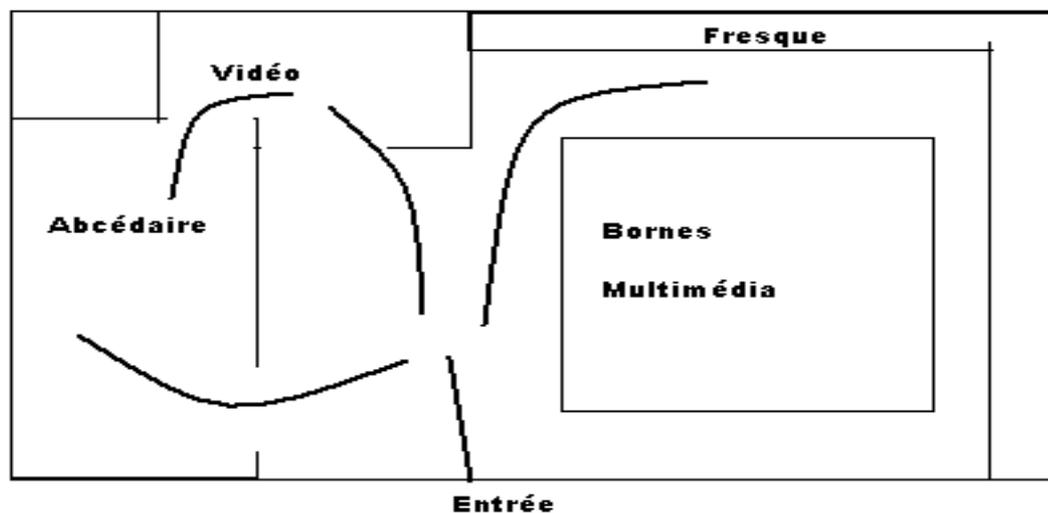
- **La première serait un parcours où l'on partirait directement de la fresque aux bornes multimédia, puis à l'abécédaire pour finir à l'espace vidéo.** On pourrait commencer par les bornes multimédia ce qui serait plus logique mais selon la façon dont les gens les regardent il y a des risques de prendre la fresque de façon anachronique. **Le problème de cette solution est que l'on est obligé de traverser les bornes multimédia ce qui crée un obstacle.**



- Le deuxième parcours pourrait partir de l'abécédaire en passant par la salle vidéo, la fresque pour finir vers les bornes multimédia de l'entrée. L'avantage de cette solution est que l'on a un **parcours plus fluide**. Toutefois, l'inconvénient est la découverte de la frise en avant dernier ce qui peut nuire à la compréhension.



- Le troisième parcours ferait partir les visiteurs du centre, des marquages au sol leur montrant **les trois espaces** la salle vidéo, la fresque et l'abécédaire. On pourrait aussi utiliser un deuxième marquage dans l'espace reliant les collections à la salle de projection qui indiquerait que l'on peut aller dans les deux sens. Cette solution n'apporte pas de grands changements dans la circulation habituelle car elle n'impose pas de parcours (ce qui est le but de l'espace). Cependant, elle a l'avantage de montrer, par des flèches ou par les pas, de rendre visible les zones.



L'avantage des deux premières solutions est que le marquage au sol, allant de l'abécédaire vers l'espace de projection, peut entraîner les visiteurs dans l'espace le plus faible en fréquentation. En effet, **les visiteurs vont jusqu'au fond de l'abécédaire regarder les bornes des multimédia, un marquage au sol de ce type là les inciteraient certainement à aller plus loin.** Toutefois, les visiteurs ne vont au fond de l'abécédaire uniquement parce qu'il y a des bornes sur les collections de Richelieu. Or l'espace vidéo ne les intéresse pas donc même s'ils vont dedans cela ne veut pas dire qu'ils vont y rester. De même, on sait que les 1001 visages sont peu consultés.

Il s'avère que l'on a deux zones qui intéressent peu le public et on a un espace que les visiteurs souhaitent plus grand. Il n'est pas possible matériellement d'agrandir l'espace de présentation, il semble difficile d'ajouter plus de vitrines sauf si l'on fusionne l'espace vidéo et l'espace multimédia. Cette solution pourrait être envisageable car les films de la salle vidéo n'ont pas le contenu que les gens souhaiteraient voir. A cette solution, il pourrait y avoir deux parcours si l'on retravaille la disposition de l'espace :

- La première solution :

Il s'agit dans ce cas là de faire disparaître l'espace vidéo et d'y mettre à la place les bornes multimédia. Les bornes multimédia pourraient avoir un contenu un peu plus varié. En effet quatre bornes sur les 1001 visages n'intéressent pas suffisamment, en garder quatre sur le même thème n'est peut-être pas nécessaire.

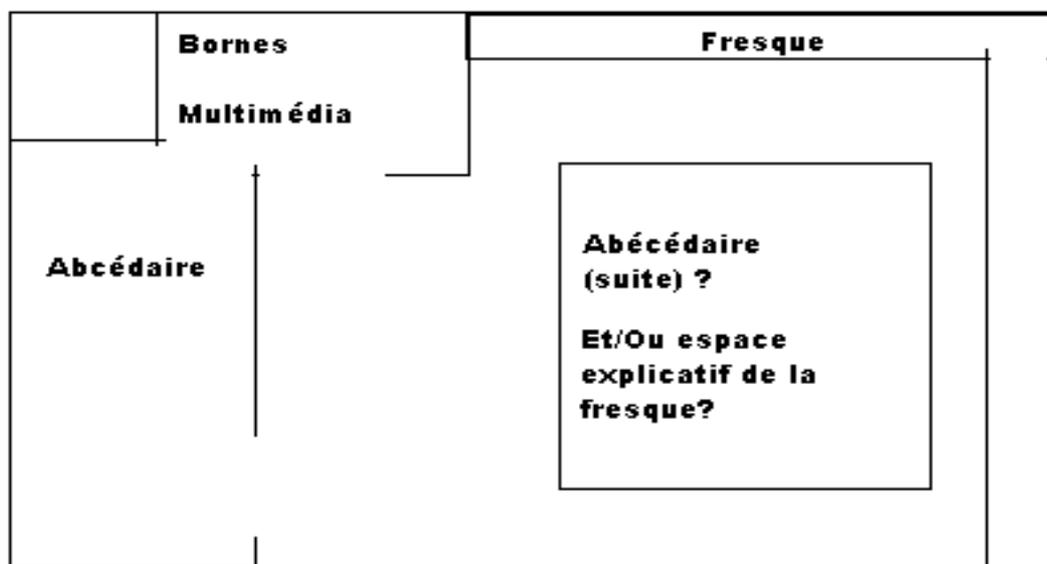
Le but de cette solution est de transformer ces deux espaces faibles en espace fort. L'avantage de cette solution est que les visiteurs iraient beaucoup plus facilement dans cet espace car cela pourrait provoquer plus d'envie de découvrir le contenu. En effet, il s'avère que les bornes se trouvant dans l'abécédaire attirent beaucoup plus. Pourquoi ? Le contenu les intéresse peut-être plus mais c'est certainement aussi car les bornes se trouvent juste à la fin des objets exposés. Or le public est, à ce moment là, plus facilement dans une dynamique de visite, il est plus attentif et a envie de découvrir des choses sur ce qu'il vient de voir, ils se portent naturellement vers ces bornes. Un espace multimédia se trouvant juste après pourrait être bien car ils sont toujours dans cette dynamique là, ils continueraient logiquement à finir d'examiner les bornes qu'ils ont commencé à regarder. Il peut y avoir une progression cohérente. De plus, cette salle vidéo transformée en salle multimédia se trouverait entre la fresque et l'abécédaire ce qui créerait un lien entre les deux. Certaines bornes pourraient avoir deux ou trois sièges permettant de s'asseoir et de regarder à plusieurs. Pour finir, cette salle par les écrans lumineux des ordinateurs et par quelques lumières serait aussi moins sombre et donc serait aussi plus visible.

Quand à l'espace libéré à l'entrée, on pourrait en profiter éventuellement pour avoir plus de vitrines (trois ou quatre supplémentaire), ce qui répondrait aux souhaits des visiteurs. Cependant en raison des contraintes de sécurité et de conservation, cette idée n'est peut-être pas envisageable. **Dans tous les cas que l'on rajoute quelques vitrines ou pas, l'espace sera plus grand, or cela pourrait être plus facile pour recevoir des visites de groupes, la circulation dans l'espace est moins difficile.** Cela pourrait aussi donner à la fresque un aspect moins massif dans un espace

étriqué car on aurait plus facilement une impression de profondeur (cachée actuellement par les 1001 visages).

On pourrait également récupérer quelques bancs de la salle vidéo et les installer non loin de la fresque, de façon à ce que les visiteurs puissent s'y asseoir et lire la fresque beaucoup plus facilement. A côté, l'on pourra rajouter sur cet espace vide des bornes ou tablettes d'information expliquant des choses sur la fresque (comme le dépôt légal ou les dates essentielles, site Internet...).

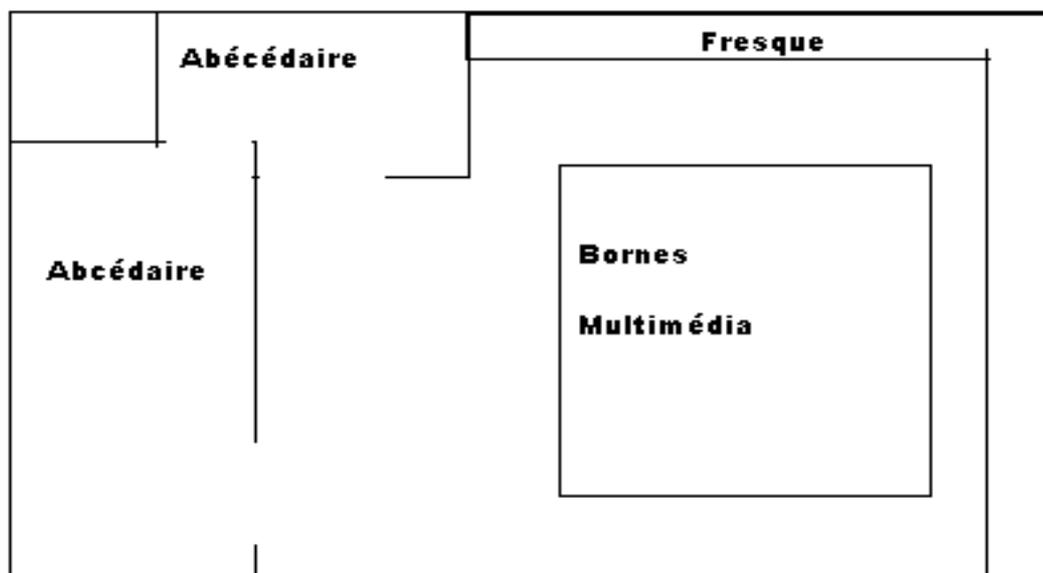
Cette solution me semble la plus adéquate car elle permet de redynamiser l'espace vidéo et les bornes multimédia ainsi que de rendre la fresque historique plus simple et accessible. En revanche, cette solution ne pourra certainement pas permettre d'ajouter des vitrines supplémentaires à cause des conditions de conservation et de sécurité qui pourront être difficilement respectées.



- La deuxième solution (solution alternative) :

Dans cette solution là, l'idée est de mettre l'accent sur les collections. Il s'agit ici de transformer l'espace vidéo dans la continuité de l'abécédair. L'avantage est que cela répondrait à l'envie des visiteurs : voir plus d'objets, ceux-ci seraient tout autant protégés que dans l'abécédair. On pourrait certainement ajouter quatre vitrines. L'espace des collections paraîtrait plus aéré et moins restreint.

Néanmoins, cette solution ne résout pas le problème des bornes audiovisuelles qui même si l'on change leur contenu ne seront peut-être pas plus attractives extérieurement. De même, la fresque sera toujours enclavée derrière les 1001 visages, l'espace ne sera pas plus fluide et plus facile pour les visites de groupes.



3. Aménagement du contenu :

Les visiteurs interrogés ont avoué être un peu déçu du contenu des informations, s'attendant à trouver des informations sur le site de Tolbiac. Si les gens veulent tant en savoir sur la bibliothèque François Mitterrand c'est parce qu'ils croient que la BnF ne se résume qu'à ce site d'où leur incompréhension de pas en voir plus ! Pour la clarté de l'information, le point négatif est les bornes multimédia qu'il faudrait remanier.

La première chose serait de clarifier l'existence des différents sites de la BnF, en les montrant, en expliquant plus clairement et dans un endroit plus visible. Le mieux serait de les trouver sous forme de bornes multimédia, avec un document montrant leur situation géographique en France et qui expliquent pourquoi il y a différents sites en France, puis viendrait une explication de chaque site (lieu, image, fonction, quels type de collection on y trouve,...).

Les touristes viennent visiter la BnF comme un lieu touristique, ils viennent pour le monument et non pour la BnF en tant que bibliothèque. De ce fait ils veulent obtenir des réponses à certains thèmes, notamment sur le bâtiment, sur le jardin,... C'est ce qui les intéresse. Une visite virtuelle du site Mitterrand serait adaptée. De cette manière là, ils pourraient avoir des renseignements sur le haut de jardin, le rez de jardin, voir peut-être un plan architectural de l'intérieur de la BnF,... mais aussi expliquer ce qu'il peut y avoir dans les tours, une vue panoramique de ce que l'on voit du belvédère,... La réutilisation des 1001 visages pourrait se faire aussi en partie dans cette visite virtuelle, on pourrait avoir des liens vers des visages parlant du travail de magasinier, du déménagement,...

Une autre borne pourrait montrer une visite virtuelle du jardin de la BnF (qui fait tant fantasmer les visiteurs). Par un système roll-over (lorsque l'on passe avec la souris sur une zone interactive) on pourrait avoir une description de la nature des arbres, une explication sur la création du jardin,...

Une autre borne pourrait parler des missions de la BnF, en expliquant clairement les objectifs de la BnF par des textes partant des mots clefs : conserver, enrichir, diffuser,... mais aussi en réutilisant une partie des 1001 visages (peut-être en remontant certains) où l'on voit des conservateurs, des bibliothécaires,...

Un re-travail des bornes les rendrait plus interactives et répondrait certainement plus aux attentes des visiteurs qui veulent des choses à la fois pratiques et instructives sur la BnF.

De même, les visiteurs souhaiteraient voir l'évolution de la construction de la BnF. Pour cela on peut aussi le faire sous formes de bornes multimédia mais aussi sous formes de photos exposées à un endroit montrant les différentes phases (du début où il n'y a rien jusqu'à maintenant).

Au niveau de la fresque, certaines informations sont données mais les visiteurs ne savent pas toujours ce dont il retourne. Ils sont aussi un peu noyés sous l'avalanche de dates. Pour clarifier les informations, une ou deux bornes multimédia ou des tablettes avec un support écrit (cela serait plus dans le style de la fresque) autour de la fresque qui expliquerait le dépôt légal, les dates essentielles dans la vie de la Bibliothèque nationale de France, ... seraient intéressantes car il y aurait une explication pour les visiteurs qui ne le savent pas.

Sur la fresque, sinon, on peut également dégager les dates essentielles et ajouter des informations. Cela pourrait se faire par un nouveau bandeau des dates qui s'articulerait sur deux parties (superposé sur l'ancien ?), avec un premier niveau avec toutes les dates et un deuxième niveau avec les dates les plus importantes avec des explications sur telle ou telle notion ou tel événement.

Toutes les modifications suggérées peuvent être faites ensemble ou séparément, on peut aussi bien modifier uniquement le contenu informatif ou seulement l'espace scénographique. Ces propositions essaient de rendre l'espace plus attractif pour les visiteurs en leur montrant ce qu'ils souhaitent voir.

En conclusion, l'étude a révélé que l'espace est utile et qu'il y en avait même un réel besoin. Les touristes, voir même les visiteurs et les lecteurs sont satisfait de le trouver. Des espaces comme l'abécédaire ou la fresque, ont une popularité importante mettant en contraste les espaces ne fonctionnant pas. L'espace de présentation pourrait obtenir des visiteurs supplémentaires par une meilleure annonce dans les brochures officielles de la BnF mais aussi par un nom plus attractif. Cependant, la présence de zones à faible fréquentations pointe des insuffisances.

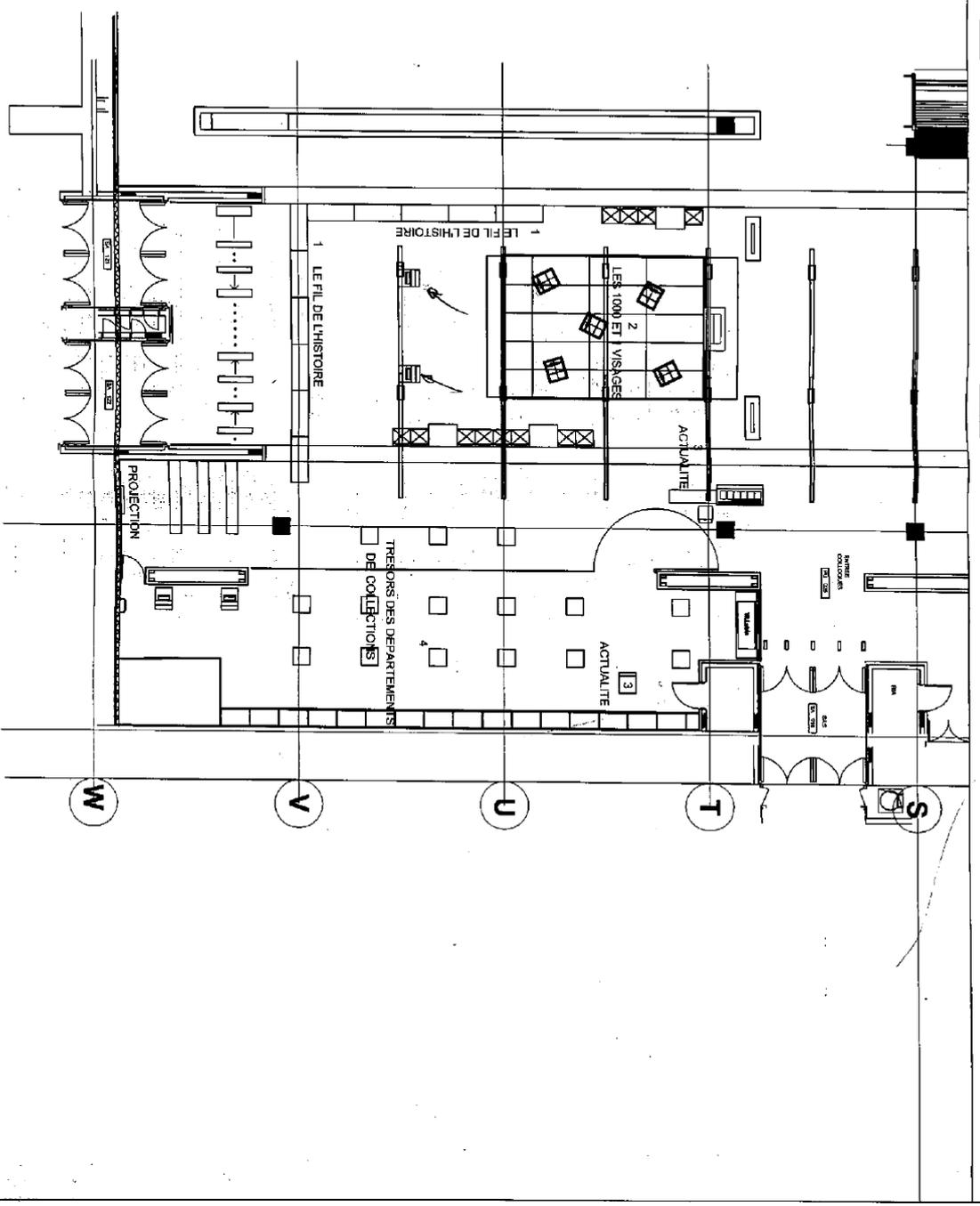
Cet espace a aussi, besoin d'être amélioré au niveau de son contenu afin que le public (surtout les touristes) trouve les réponses qu'il ne peut pas obtenir s'il ne suit pas la visite guidée. Cette espace demeure toutefois un moyen de découverte de la BnF qui marche. Ses visiteurs ont pu découvrir les fonctions de la BnF même si la majorité ne s'imagine pas devenir un lecteur. Ils pensent plus facilement avoir recours à l'accès Internet qu'ils ont découvert ici (peut-être faudrait-il renforcer ce point là dans l'espace ?). Le fait qu'il y ait beaucoup de touristes qui le fréquente, mais qu'ils ne trouvent pas ce qu'ils cherchent, pose question. À qui cet espace est réellement destiné ? À de simple

visiteur ? À des lecteurs ou visiteurs d'exposition potentiels ? Aux lecteurs et visiteurs d'exposition réguliers ?

Si a priori il est destiné aux visiteurs d'un jour, il y a aussi des touristes parisiens qui viennent dans l'idée de devenir un jour des lecteurs ou visiteurs potentiels, ils n'ont pas les mêmes attentes. Cet espace est, aussi, un moyen de découvrir la BnF pour ses lecteurs et ses visiteurs d'expositions. Le contenu de l'espace doit se définir par rapport à un public mais ne pas en oublier totalement ses autres public (comme les visiteurs ou lecteurs potentiels) qui ont des attentes particulière.

ANNEXES

1. *Plan de l'espace*



2. Méthodologie

L'enquête s'est réalisée en quatre phases. La phase d'observation, la phase d'observations de parcours, la phase d'entretiens puis l'analyse des résultats.

1 : La phase d'observation de comptage :

Elle s'est déroulée dans la semaine du 16 Mai 2006 au 21 Mai 2006 par une observation à partir d'un point fixe (se situant à l'angle droit de l'espace de présentation vers le café de l'Est, en retrait). A partir de cet angle de vue, je pouvais observer et compter les entrées des visiteurs dans l'espace ainsi que le comportement des gens autour et dans cet espace. De part le flux assez distendu des visiteurs, je pouvais facilement chronométrer leur temps de visite.

Cette phase d'observation comprend un balayage d'horaire sur une semaine aux heures d'ouvertures pour donner le flux de visiteurs dans une journée en semaine. Le même procédé a été appliqué sur le week-end, avec un balayage des horaires d'ouverture pour estimer le nombre de visiteur sur une journée de week-end. Il y a 119 visiteurs dans journée de la semaine et 137 visiteurs dans une journée du week-end.

2 : La phase d'observation de parcours :

Elle s'inscrit à la suite de l'observation de comptage. Sur une semaine, à différentes heures de la journée, j'ai suivi dans l'espace les parcours de quarante-trois visiteurs et leur temps de visite dans l'espace et ses différentes zones. Cela a permis de voir quels étaient les espaces les plus fréquentés (en nombres de visite et en temps).

A la fin de chaque parcours, j'ai réalisé un recueil d'information auprès de ces visiteurs à partir des questions suivantes :

- _ Age
- _ Activité (étudiant, actif ou retraités)
- _ Lieu d'habitation.
- _ Motif de la venue à la BnF.

Ces questions m'ont permis d'élaborer un classement et une typologie des visiteurs.

A partir des observations effectuées, j'ai pu rédiger un guide d'entretien qui a été soumis à une validation auprès des responsables de la création de l'espace.

3 : La phase des entretiens :

Les entretiens se sont déroulés du 13 Juin 2006 au 27 Juin 2006. Ils ont eu lieu les après-midi, entre 14h30 et 17h (heures où il y a plus de monde), ainsi que le dimanche 25 juin (de 14h30 à

17h). Les entretiens ont été intégralement enregistrés à l'aide d'un magnétophone, ils se sont déroulés dans l'une des cabines de traductions du grand auditorium.

Les entretiens ont été semi directif à partir de l'utilisation des thèmes du guide d'entretiens. J'ai réalisé vingt entretiens mais certains se sont passés avec deux personnes en même temps (dans le cas des personnes accompagnées). Vingt-six personnes ont été interrogées sur une durée variant de vingt-cinq minutes à quarante-cinq minutes.

4 : L'analyse :

J'ai retranscrit les entretiens intégralement afin de pouvoir avoir l'intégralité des entretiens pour les réutiliser lors de l'analyse des résultats. J'ai ainsi pu les restituer lors de la phase de rédaction de l'enquête sous forme de classement thématique.

Tableaux Observation du week-end :

Nombre de personnes selon les plages horaires :

type de personnes	Samedi: 10H-11h30	Samedi: 11h30-13h	Dimanche: 13h-14h30	Samedi: 14h30-16h	Dimanche: 16h-17h30	Samedi: 17h30-18h30	Samedi: 18h30-20h	Total	
Agent		1						1	0,7%
Etudiant ou lycéen	2	1		8	12	4	3	30	21,9%
Actif	11	10	7	18	28	10	3	87	63,5%
Retraité	2		2	8	1	1	1	15	10,9%
Mois de 15ans					4			4	2,9%

total	15	12	9	34	45	15	7	137	100,0%
	11%	9%	7%	25%	33%	11%	5%	100%	

Seul	1	6	3	17	19	9	5	60
accompagné	14	6	6	17	26	6	2	77
Visite guidée								0

Durée de la visite :

	Samedi: 10h-11h30	Samedi: 11h30-13h	Dimanche: 13h-14h30	Samedi: 14h30-16h	Dimanche: 16h-17h30	Samedi: 17h30-18h30	Samedi: 18h30-20h	TOTAL
< 6 minutes	5	5	4	12	17	6	5	54
de 6 à 15 minutes	2	2	2	8	4	5	1	24
>15 minutes	0	2	0	2	2	1	0	7
Total	7	9	6	22	23	12	6	85
< 6 minutes	71%	56%	67%	55%	74%	50%	83%	64%
de 6 à 15 minutes	29%	22%	33%	36%	17%	42%	17%	28%
>15 minutes	0%	22%	0%	9%	9%	8%	0%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau d'après l'observation de parcours

Tableau d'après l'observation de Parcours :

	Age	Domicile	Lecteur (Hdj/Rdj), Visiteur, touriste?	Etudiant, Actif, retraité?	Temps de visite en minute				
					durée totale	borne multimédia	fresque	collections	vidéo
1 homme	64	La Manche	Lecteur rdj	retraité	8		8		
2 femmes	70	Calais	Touriste	retraité	41	11	14	10	6
1 femme	31	Paris	lectrice Hdj	étudiante	18		8	10	
1 homme	44	Grenoble	Touriste régulier	actif	10			10	
4 personnes	64	Dordogne	Touriste	retraité	10	2	4		4
2 femmes	60	Seine et Marne/ Espagne	Touriste	retraité	16		10	6	
1 homme	35	Paris	Visiteur	actif	8			8	
2 personnes	50	Berlin	lectrice Rdj/ touriste	actif	14		6	8	
1 homme	30	Province	Touriste	actif	8	8			
1 homme	33	Havre	Touriste	étudiant	9	2		7	
1 homme	47	Canada	Touriste	actif	5			5	
1 homme	21	Paris	Lecteur Hdj	étudiant	9				
2 personnes	65	Ludwigbourg (Allemagne)	Touriste	retraité	20		15	5	
1 homme	24	Paris	Lecteur rdj	étudiant	9	5			4
1 homme	39	Algérie	Touriste	actif	13	11		2	
1 homme	?	Paris	Agent BNF	actif	8		3	5	
1 femme	28	New York (USA)	Touriste	actif	12		4	7	
1 homme	40	Paris	Agent BNF	actif	6			6	
1 femme	58	Paris	Lectrice Rdj	actif	13'		13		
2 femmes	25/ 51	Pas de calais/ Jura	Touriste	actif	15		10	4	1
1 femme	58	Barcelone (Espagne)	Visiteur	actif	8		5	3	
1 homme	62	Normandie	Touriste	retraité	10		10		
2 femmes	48/ 49	Grenoble	Touriste	actif	4		4		
2 hommes	45/ 27	Les 2 sèvres	Touriste	actif	10	3	7		
3 hommes	34/35	Les 2	Touriste	actif	5	5			

		sèvres/ la Sarthe							
2 femmes	29/30	La Marne	Touriste	actif	16	3	3	13	
1 femme	23	Vincennes	lectrice Hdj	étudiante	6			6	
3personne	47/52/25	Vendée	Touriste	actif/ étudiant	12	1		11	
1 homme	68	Nièvre	Touriste	retraité	11	3	2	6	
1 femme	38	Paris	Touriste	Actif	13	2	5	6	
1 homme	21	Paris	lecteur Hdj	étudiant	4	3	1		
2personne	59/62	Ulm (Allemagne)	Touriste	Actif	15	1	1	4	9
1 homme	67	Lyon	Touriste	Retraité	10		2	8	
1homme	50	Pontoise	Touriste	Actif	8		5	3	
1homme	60	Paris	Lecteur Rdj	Actif	5		5		
1homme	59	Vitry sur seine	lecteur Hdj	Actif	16				16
2 femmes	58	Paris	Touriste	Actif	17			10	4
1 homme	35	Corée du sud	Touriste	Actif				4	
1 homme	34	Paris	Touriste	Actif	4	4			
1 homme	29	Roumanie	Touriste	Actif	5	5			
1 homme	19	Essonne	lecteur Hdj	étudiant	5		5		
2 hommes	21	Paris	lecteur Hdj	étudiant	4			4	
2personnes	43/52	Val d'Oise	Visiteur	Actif	16		4	12	
TOTAL						16	25	27	7
						21%	33%	36%	9%

Temps moyen de visite de l'espace (en entier) et temps de visite pour chaque espace :

Durée Moyenne passé dans l'espace globale	1:borne multimédia	2: fresque	3:espace des collections	4: salle audiovisuelle	Cumul du temps de visite idéal
10,80487805	4,73	6,64	7,25	6,29	24,92
	19%	27%	29%	25%	100%

4. Classement des entretiens

CLASSEMENT DES ENTRETIENS

	LECTEUR		VISITEUR		TOURISTE		TOTAL
	HOMME	FEMME	HOMME	FEMME	HOMME	FEMME	
AGE 15-25	3		1		1	1	6
AGE 25-40					1	2	3
AGE 40-55				2	1	1	4
PLUS DE 55 ANS				3	3	7	13
TOTAL	3	0	1	5	6	11	26
	12%	0%	4%	19%	23%	42%	100%

	LECTEUR		VISITEUR		TOURISTE	
	total en pourcentage confondu	12%		23%		65%

classement des 17 touristes selon leur origine géographique:

Région	Province	total
Parisienne		
6	11	17
35%	65%	100%

Classement total des interviewé par région:

Région	Province	total
Parisienne		
14	12	26
54%	46%	100%

5. **Guide d'entretiens**

1. **Description de l'individu :**

Jour :

Date :

Heure :

Sexe :

Age :

Lieu de résidence :

Profession :

Temps passé dans l'espace :

Accompagné ?

2. **Perception de l'espace de présentation :**

A. **_Pourquoi êtes vous venu à la bibliothèque aujourd'hui ?** [visite de la BnF, d'une exposition ? salle de lecture ? assister à une conférence ?]

_Comment avez-vous repéré l'espace de présentation ?

_ En aviez vous entendu parler avant votre visite (Si oui, où et par quels moyens) ? Pourquoi y être entré ?

B. _Comment avez-vous circulé dans l'espace ?

_Comment avez-vous trouvé son agencement, son organisation ? [Différenciez-vous les zones?

Avez-vous trouvé qu'il y avait un lien entre toutes ces zones? Quelles impressions cela crée selon vous?]

C. _Qu'avez-vous préféré dans l'espace ? Pourquoi ne pas être allé dans certaines zones ?

_Qu'avez-vous trouvé le plus utile et le moins utile [pour la compréhension de la BnF]? Pourquoi ?

3. **Dimension pédagogique et informative de l'espace :**

A. _Qu'avez-vous pensé du panorama historique? [Clair ? Confus ? Facile à lire ? Complet ou au contraire avec un manque d'information? Intéressant ?]

Suite à sa lecture avez-vous appris quelque chose ?

- B. _ Comment définiriez-vous l'espace des vitrines ? Avez-vous compris son principe [le choix d'un abécédaire] ?

Qu'avez-vous vu du patrimoine de la BnF à travers ces collections ? Avez-vous réussi à lire et à regarder tous les textes et toutes les vitrines ?

- C. _ Avez-vous utilisé les bornes multimédia (les 1001 et 1 visages, celles des collections et de la visite virtuelle de richelieu)? Comment avez-vous trouvé leurs utilisations ?

Vous ont-elles intéressées ? Vous ont-elles appris quelque chose ?

Comment vous a semblé la durée d'écoute ? Quel est le confort d'écoute ?

- D. _ L'espace de projection vous a-t-il intéressé ? Vous a-t-il appris quelque chose ? Que pensez-vous de la durée de projection ? La salle est-elle confortable pour regarder les films ?

- E. _Au final, comment définiriez vous cet espace ? Quel nom proposeriez-vous pour cet espace ?

_Avez-vous retenu des informations sur la BnF et son fonctionnement? Y avait-il trop d'information ou, au contraire, y avait-il quelque chose qui manquait ? [Avez-vous appris des choses ?]

4. **Interaction entre l'espace et les visiteurs :**

- A. _Qu'est ce que vous vous attendiez à voir ? À trouver ?

- B. _Qu'est ce que vous souhaiteriez voir comme collection, objet et patrimoine exposé ?

_ Voyez-vous une correspondance entre les objets présentés et ce que vous imaginiez des collections de la BnF ? Auriez-vous souhaité des objets prestigieux ou de la vie courante ?

- C. _Est-ce que cet espace (collection, fresque) vous renvoie à des souvenirs? [Quelle interaction y a-t-il entre eux et l'espace ?]

- D. _Vous sentez-vous concerné par ce patrimoine exposé ?

Qu'est ce qui vous rapprocherait de la BnF ? Quelque chose qui soit plus proche de votre histoire ?
[Comment ont-ils été amenés à s'intéresser à la BnF]

5. **Images et usages de la BnF :**

A. _ Comment définiriez-vous la BnF après la visite de cet espace? Avez-vous compris ses missions, son offre, ses métiers, ses publics,... ?

B. _Est-ce que cet espace a changé la façon dont vous voyez la BnF ? Vous a-t-il éclairé sur ce qu'est la BnF ?

Pendant votre visite, avez-vous découvert la BnF comme un lieu culturel et non uniquement comme un site de conservation de la mémoire française? Et l'espace de présentation vous a donné cette impression là ?

C. _ La visite de cet espace vous a-t-elle fait ressentir la BnF comme un lieu plus accessible?

D. _Suite à la visite de l'espace voyez-vous la BnF comme un lieu de vie ? Cela vous a-t-il donné envie de retourner à la BnF ? Pour faire quoi (pour être lecteur ? visiteur ? conférence ? site Internet ?) ?

6. *Entretien n°3*

Description de l'individu :

Date : le 14/06/06

Heure : 16h45

Sexe : Féminin

Age : 50 et 52 ans

Lieu de résidence : Saint Ouen (2) et Tournemire (Sud Aveyron) (1)

Profession : Infirmières

Temps passé dans l'espace : 42 minutes

Accompagné : Oui

Durée de l'entretien : environ 40 minutes

Catégorie : Visiteurs (exposition)

Perception de l'espace de présentation :

Pourquoi êtes vous venu à la bibliothèque aujourd'hui ?

1 : Pour voir une exposition et en définitive il n'y en a plus.

2 : Aussi dans un but de promenade, on s'est dit : on va faire la bibliothèque puis les jardins de Bercy. C'était l'occasion.

J'ai cru comprendre que vous étiez déjà venu plusieurs fois à la Bnf ?

2 : Oui moi je suis venue plusieurs fois.

Et vous ?

1. Moi je suis venue une fois il y a cinq/ six ans.

Comment avez-vous repéré l'espace de présentation ? Vous l'avez vu comme ça ?

2 : Non on a demandé à l'accueil vu qu'on s'est aperçu qu'on avait plus d'exposition, le Mr nous a dit vous avez quand même une présentation permanente de l'espace et c'est vrai que moi je ne le connaissais pas. Je ne sais pas s'il est créé de puis longtemps ?

Depuis début octobre.

2 : Ah bah évidemment ! Effectivement on pouvait pas le savoir.

_ Pourquoi y être entré ?

1 : Bah parce qu'il y avait pas d'exposition.

2 : quand même si y avait eu une exposition je pense que c'était bien, je veux dire c'est une présentation c'est important quand même.

_ Comment avez-vous circulé dans l'espace ?

2 : au départ on est parti pour aller voir, parce que je disais à Maryvonne, « il y a ces écrans », j'ai essayé de bouger la souris

1 : alors il a pas voulu fonctionner, il a pas voulu fonctionner

2 : donc Maryvonne est allée à un autre, moi j'ai fait le tour dans le sens inverse de l'historique et c'est en arrivant au bout que j'ai dit ah bah voilà la présentation. Mais bon voilà c'est comme ça que ça s'est passé.

Justement au niveau de la frise vous avez trouvé que c'était dommage qu'elle commence dans ce sens-là ou vous n'avez pas fait attention ?

2 : Bah,...non je suis allé comme ça à la limite moi je serais peut-être allé dans l'autre sens après. J'ai fait ça comme ça.

_ Vous avez vu comment l'espace était agencé, son organisation ? Différenciez-vous les zones? Les thèmes ?

2 : dans quoi ?

1 : avec les écrans ?

Il y a les écrans, la présentation historique, l'espace de collections, l'espace vidéo. Vous avez vu qu'il y a quatre espaces ?

2 : ah oui ça on a vu, il y a l'histoire, les vidéos. Bien que les vidéos moi je ne suis pas allé voir parce que du coup après on est allé voir le film. Et après du coup on a vu les collections.

1 : oui, après on a vu ce qui était dans les vitrines.

Avez-vous trouvé qu'il y avait un lien entre toutes ces zones? Quelles impressions cela crée selon vous?

2 : Bah moi c'est difficile parce que je n'ai pas vu moi. Qu'est-ce tu as vu, toi, dans les trucs parce que la souris a pas marché.

1 : Moi dans l'écran j'ai vu un qui dure dix minutes et qui présente comment il catalogue, comment il...

Sur les métiers de la BnF ?

1 : oui et après moi je n'ai pas vu la frise en définitive.

2 : ah bah non toi t'a fait ça et après on a vu le film.

1 : oui après on est allé s'asseoir là-bas à la projection quoi. Mais par contre le côté expo là où les documents sont sous les verres là je l'ai vu un peu à part par contre.

Vous l'avez vu un peu séparé ?

1 : oui, d'ailleurs on se demandait si c'était ouvert si on pouvait pénétrer

2 : oui, oui parce qu'on avait peur que ce soit quelque chose de différent, hein ?

Ca ne vous a pas paru accessible comme le reste ?

2 : oui, voilà.

1 : oui c'est ça

C'est à cause de la vitre en verre ?

2 : oui je pense ça fait quand même quelque chose de fermé...

1 : parce qu'on s'est posé la question de savoir si on pouvait y accéder où pas.

2 : oui parce que je pense que ça serait bien de faire un système de parcours parce là je crois que ça manque un petit peu, on va un peu à l'aventure là.

1 : on vadrouille un peu de droite à gauche, on ne sait pas trop où aller.

2 : je pense qu'un panneau à l'entrée expliquant un peu le circuit ça serait pas mal. Mais effectivement quand on réfléchit, à ça si on entre par où on est entré c'est vrai qu'à la limite la frise ça serait mieux de la mettre dans l'autre sens parce comme on arrive c'est tout de suite à droite il vaudrait mieux que ça fasse hop comme ça [explication avec des gestes], on a les écrans là et on arrive au bout et hop on

est à la projection alors que moi j'ai fait dans le sens inverse et j'ai trouvé la projection après. Comme on arrive de ce sens là c'est plus logique.

Et vous, vous aviez vu l'espace vidéo ?

1 : Non, au départ

2 : ah non on ne l'avait pas vu au départ

1 : c'est après le son qui nous attirer là bas vers le coin.

2 : je pense que là il y aurait vraiment besoin d'une petite explication, parce que sinon c'est intéressant.

_Qu'avez-vous trouvé le plus utile et le moins utile [pour la compréhension de la BnF]? Pourquoi ?

2 : Moi j'ai pas vu les, les...

1 : Bah moi j'avoue que j'ai regardé celui qui durait dix minutes, on essayait d'en faire fonctionner un mais...

2 : ah oui parce y en a qui fonctionne pas c'est normal ça ?

Non

2 : Bah la souris, j'ai appuyé sur le bitogno donc je ne sais peut-être pas faire.

Comment on fait ?

Il faut appuyer sur l'écran

2 : Ah bon ?

1 : ah bah moi j'ai essayé mais...

Vous avez vu qu'il y avait trois type de bornes multimédia ?

[Silence]

Il y a celles sur les collections

2 : ah oui ça on a vu.

1 : le premier que j'ai fait circuler c'était sur la musique

2 : et moi sur les cartes, la cartographie.

Après à l'entrée de l'espace, il y a les bornes rouges présentant les différents métiers et là on choisit en touchant avec les doigts.

1: Bah moi, celui où j'ai été ça défilé tout seul, c'était sur cataloguer, consulter, quatre rubriques.

Vous avez été vers ceux qui sont vers la frise et qui n'ont pas besoin de souris

1 : oui c'est ça.

Et vous ?

1 : bah on s'est retrouvé là où il fallait mettre le doigt dessus mais avec la flèche ça marchait pas ? Il a rien voulu savoir.

2 : il y a un petit truc à améliorer là

_Qu'avez-vous pensé du panorama historique? Vous avez réussi à tout lire ?

2 : ah bah non ! moi j'ai peu survolé mais c'est vraiment très sympa. Moi j'aime bien, j'aime beaucoup cette façon de présenter, bon je l'ai fait à l'envers. J'ai quand même appris quelque chose aujourd'hui parce que la bibliothèque de l'Arsenal, premièrement je ne savais pas qu'il y avait une bibliothèque de l'Arsenal, pourtant je suis de Paris, moi je voyais que l'Arsenal des armes, je ne connaissais pas et j'ai appris que Charles Nodier, parce que moi je suis originaire de Franche Comté et il est née à Besançon et je ne savais pas qu'il avait été bibliothécaire. J'ai appris quelque chose aujourd'hui.

1 : Bah moi la fresque, enfin la rétrospective je l'ai pas passé donc...j'ai juste jeté un coup d'œil.

2 : Enfin la présentation je trouvais bien présenté comme ça ! Je trouvais que les dates, les événements marquants... ça c'est sympa.

Vous avez trouvé qu'il y avait trop de date ? D'information ?

1 : non

2 : Vous savez non pas trop, ça fait rien les dates, c'est pas grave si on n'a pas tout lu, on va pas les apprendre par cœur. Je veux dire ça fait une bonne progression, si je trouve que ça fait une bonne progression, c'est assez sympa.

1 : On s'arrête sur les dates qu'on veut et voilà.

2 : Ca prend pas la tête, on saute de l'un à l'autre c'est pas grave. Parce que vous voyez j'ai sauté de l'un à l'autre mais j'ai appris que Charles Nodier...Bon y en a plein d'autres que je n'ai pas vus mais... donc il y a des choses que l'on repère. Je trouve que c'est pas mal fait ! Dans le sens inverse ça serait mieux mais... [Rires]

_ Pour les bornes multimédia on en a déjà parlé, j'ai cru comprendre que ce n'est pas facile d'utilisation mais au niveau du contenu cela vous a appris des choses ?

1 : Ah moi celle que j'ai vu ça m'a appris oui ! Sur les métiers, oui, oui !

Vous ont-elles intéressées ?

1 : oui disons que ce n'était pas très long, ce n'était pas très... enfin ça donne une idée pour voir un petit peu ce qui se passe ! Si j'ai trouvé ça bien.

Comment vous a semblé la durée d'écoute ? Quel est le confort d'écoute ?

1 : Moi je n'ai pas mis les écouteurs, j'entendais comme ça, je lisais et j'attendais que le sous-titrage... , donc ça m'a suffit.

_ Et pour l'espace vidéo ? J'ai vu que vous étiez restée assez longtemps.

1 : On a regardé tout le... tout le morceau.

2 : Et puis après y en avait encore d'autres, du coup on s'est aperçu qu'il y en avait plusieurs.

1 : Sur d'autres thèmes

2 : Par contre très inconfortable.

C'est très inconfortable ?

2 : Ah oui ! C'est très très inconfortable.

1 : Ah oui !

2 : Quand on est vieille déjà à 50 ans comme ça c'est trop dur ! On ne peut pas s'appuyer, on était très mal !

C'est trop bas ?

2 : C'est trop dur ! Trop dur ! On ne peut pas s'appuyer, on était très mal ! Pour des jeunes peut être encore que ça va...C'est vraiment inconfortable

1 : Ah oui, c'est pas confortable du tout

2 : C'est dommage parce qu'on pourrait rester pour d'autres choses qui pourrait être intéressantes mais franchement, ce n'est pas bien !

Ca vous donne pas envie de rester ?

1 : Ah non pas du tout

2 : c'est vrai oui !

Alors que le contenu vous aurait intéressé ?

2 : ah très ! En plus après il y avait l'histoire sur le corps humain et j'entendais des choses après parce que du coup on est passé et j'entendais en même temps et c'était très intéressant quoi !

Vous aviez l'impression d'apprendre des choses ?

2 : A tout à fait ! En plus les trucs sur les livres et les enluminures, c'était très bien ! L'histoire sur les rois de France c'était bien !

1 : Oui

2 : Non vraiment de qualité et c'est intéressant mais vraiment trop inconfortable.

1 : Vraiment trop ! Des sièges anti-siestes ! [Rires]

2 : Non vraiment, c'est vraiment trop !

Vous pourriez me parler un petit peu de l'espace des collections ? Est-ce que vous avez pu tout lire ?

1 : Oh oui !

2 : C'es écrit assez gros. Bon, j'ai mis mes lunettes donc c'est bien.

Vous avez vu comment les collections étaient classées ? Vous avez vu le principe du rangement ?

1 : Pas moi !

2 : Moi non plus !

Vous avez vu que c'était un abécédaire ?

1 : Oui certaines lettres oui.

2 : Enfin j'ai vu que c'était un abécédaire sur le mur mais je n'ai pas compris que c'était dans les vitrines aussi !

1 : Moi aussi ! Ah oui !

Au niveau du choix des collections vous en avez pensé quoi ?

1 : C'était bien

2 : Celle que j'ai bien aimé c'est celles sur le manuscrit du roman de la rose, c'était bien d'avoir choisi un qui avait été travaillé.

1 : C'est très varié ! Ca prend beaucoup de thèmes qu'on ne connaît pas!

2 : Par contre il y a un truc je ne sais pas si les gens vont comprendre, moi j'ai pas compris ! Il y a une faute d'orthographe dans le livre rouge, on ne sait pas où elle est ! Faut parler et écrire chinois donc il faut parler et écrire chinois ! Bah tant pis, donc je ne saurais pas !

Vous attendiez à voir quelque chose de particulier ?

1 : je suis rentré par curiosité et je me suis dit c'est truc en vitrine ça doit être des choses particulière donc c'est la curiosité qui m'a conduit là et j'ai trouvé bien !

2 Ah, oui.

Et maintenant que vous êtes déjà venu vous souhaiteriez voir quel type de collections exposés ?

2 : Moi mon truc c'est les enluminures ! Mais je crois que c'est souvent exposés, j'avais une exposition de la BnF mais à Richelieu là-bas. Ca, c'est mon régal.

Et vous ?

1 : Moi j'aime bien les belles choses, les choses un peu particulières et tout ça les manuscrits. Mais je ne cherche pas de truc.

Quand vous étiez dans cet espace vous aviez envie de voir plutôt des objets précieux ou de la vie courante ?

1 : Ah oui, non plutôt des objets un peu plus rares quand même !

2 : Moi je n'ai pas tellement d'idée arrêtée sur le sujet.

Par exemple les cartes de tarots ?

2 : Oh les cartes ! [Soupir d'admiration]

Vous pensiez qu'à la BnF il pouvait y avoir aussi bien des cartes que des livres ?

1 : Ah ça non !

2 : Des cartes à jouer je n'aurais jamais imaginé des choses comme ça !

Vous pensiez qu'il y avait majoritairement des livres ?

2 : oui et des manuscrits

Le phonographe, l'appareil qui enregistre le son, vous pensiez qu'il y en avait à la BnF ?

1 : Non je ne pensais pas !

2 : Non, ce genre de chose pas vraiment.

Vous avez été surprise de le voir ?

1 : Moi, oui !

2 : Moi aussi, franchement je ne m'attendais pas.

Vous avez vu les objets des anciens magasiniers de la BnF ?

[Hésitation]

Dans une des vitrines extérieures à l'espace

2 : Non je n'ai pas vu ça !

1 : Ah oui j'ai vu de loin je ne suis pas allé voir ça. Je ne me suis pas approché.

Au niveau des objets exposés ou même de la fresque, est-ce que ça vous a renvoyé vers des souvenirs personnel ou plus historique ? Ca vous a faire penser à l'actualité ?

2 : Bah oui mais c'est l'histoire, c'est une histoire historique avec tous les protagonistes qui se sont occupée de la BnF

Et avoir vu la liste Otto ou le livre rouge ça vous a ancré dans l'histoire ?

2 : Le livre rouge oui ! Qui était rouge dans les reportages et là j'ai été étonné de le voir blanc !

1 : oh oui !

Vous avez vu le manuscrit de Beckett ? Ca vous a intéressé ?

2 : Ca moi pas du tout

1 : J'ai trouvé ça curieux ! Enfin oui mais...

Vous vous sentez concerné par ce patrimoine et sa conservation ? Ca vous a touché un peu de voir ce patrimoine exposé ?

1 : Oui, c'est important que ce soit conservé, c'est un boulot fabuleux

2 : Oui, mais je crois qu'il y a eu des problèmes au début avec les manuscrit perdus et l'histoire de... enfin je ne sais pas si c'est une légende... [Regard interrogateur]

Ah je ne suis pas au courant

2 : J'ai entendu parler des chasseurs quand on commandé des livres qui allait les chercher au sous-sol et il y a des livres qui dégringolaient du plafond.

1 : Ah non je n'en ai pas entendu parler.

2 : Donc tous les livres précieux ont été déménagés à Richelieu. D'ailleurs à Richelieu qu'est qu'il y a ?

Les départements des Manuscrits, des Médailles et des Monnaies, les cartes et les plans, les arts du spectacle et les Estampes et la photographie.

2 : Je pense que les expositions d'enluminure sont plus à Richelieu qu'ici mais j'y suis allée qu'une fois.

Ca dépend. Finalement si la visite de cet espace a changé la façon dont vous voyez la BnF ?

2 : Pour moi c'est de livres, des gens qui viennent travailler, c'est des expositions temporaires, en générale de belles expositions. Ca n'a pas changé mon idée, je m'attendais à des choses comme ça.

1 : Non, pour moi la bibliothèque c'est quelque chose de faramineux. Je suis responsable de la bibliothèque de ma commune et quand je vois le boulot que ça représente dans une commune de 400 habitants j'imagine ce que ça doit représenter ici ! Ils doivent s'arracher les cheveux ! [Rires]

La bibliothèque vous la voyez comme un lieu de conversation du patrimoine ou un lieu culturel ?

2 : Ah bah oui les deux

1 : Mais plus de conservation nationale

2 : oui c'est sur, plus de conservation.

Vous la voyez comme une bibliothèque de chercheur ou accessible à tous ?

2 : Bah je pense que c'est plus pour les chercheurs, les étudiants et les initiés

1 : Oui il faut avoir des cartes pour rentrer...

L'espace ne vous a pas expliqué le fonctionnement de la BnF ?

1 : J'ai vu qu'on pouvait accéder par Internet mais pas trop dans la bibliothèque.

2 : Bah moi j'ai pas vu, je ne sais pas combien de temps on est resté ?

Plus de 40 Minutes

2 : Ah bon, je croyais être restée plus longtemps. Mais je serais plus si j'avais été bien installé.

Si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est la BnF ?

2 : C'est la bibliothèque de France la plus grande et qui a le plus grand nombre de documents

Et vous ?

1 : La même chose

2 : et qu'il y a de très belles exposition.

1 : mais là il n'y en avait pas !

L'espace de présentation vous a donné l'impression que la Bnf est un lieu plus accessible que ce que l'on pouvait imaginer ?

2 : Non mais j'ai apprécié qu'il y ait un espace parce que les fois que je suis venue et qu'il y avait rien j'étais complètement perdue et d'avoir quelque chose je veux dire... la prochaine fois que je viendrais qu'il y ait exposition ou pas et si j'amène des gens, en généralement je viens soit toute seule si je suis dans le quartier ou j'amène des gens de province, donc je vais les amener directement là maintenant je saurai ! On fera le tour et s'il y a exposition on ira après.

Vous savez que les objets exposés dans les vitrines changent tous les trois mois ?

2 : Ah non ! C'est écrit quelque part ?

1 : Non mais c'est bien que ça tourne si tu ramènes des gens et pour toi quand tu viens seule.

Et vous ?

1 : Oui j'ai trouvé que c'était...bien

Si vous avez la possibilité d'aller sur Internet, vous iriez consulter les collections exposées dans cet espace?

1 : J'ai la possibilité mais je n'y vais jamais. Je me débrouille pas bien mais ça me tenterais assez.

2 : Mais à ta bibliothèque tu peux leur dire qu'ils peuvent trouver ici sur internet.

Si vous revenez ça sera pour faire quoi ?

2 : Une expo, quand les gens viennent c'est un but comme on va voir la tour Eiffel. En plus maintenant avec le truc d'expo enfin de présentation ça sera beaucoup mieux.

1 : Oui mais il faut les dates d'exposition !

Et vous, si vous revenez ça sera pour faire quoi ?

1 : Bah pareil des expositions.

Une dernière question, comment vous l'appelleriez cet espace ?

1 : espace découverte

2 : espace découverte de la BnF, pas simplement découverte, ça serait une bonne approche de découverte de la BnF.

1 : Oui...

2 : Mais si on met découverte de la BnF il manque la petite exposition expliquant pour les initiés et les autres comment on va dans les salles et pourquoi il y a deux niveaux. Ca, ça manque un petit peu !

Vous ne l'avez pas vu entièrement comme un espace de découverte ?

2 : Nous ça nous intéresse pas de consulter des documents mais un jeune qui veut venir, si j'emmène mon neveu je vais pas lui dire il y a des documents mais je ne sais pas où c'est et comment ça marche, à part aller demander à l'accueil. M'enfin bon en demandant à l'accueil le Mr ne savait pas qu'il y avait plus d'exposition, c'est sa collègue qui lui a dit qu'il y avait plus d'expo sur les reporteurs.

1 : Il n'avait pas tout suivi.

Merci bien de m'avoir accordé de votre temps.

7. Entretien n°6

Description de l'individu :

Date : le 16/06/06

Heure : 16h10

Sexe : Masculin et Féminin

Age : 65 ans et 58 ans

Lieu de résidence : Lorient (Bretagne)

Profession : Actif

Temps passé dans l'espace : 25 minutes

Accompagné ? Oui

Durée de l'entretien : environ 40 minutes

Catégorie de Visiteur : Touriste

Perception de l'espace de présentation :

Pourquoi êtes vous venu à la bibliothèque aujourd'hui ?

F : On est venu parce qu'on est jamais venus et je voulais un endroit spacieux et vaste, on a cherché, on voulait d'abord faire un parc mais en réfléchissant on s'est dit on a jamais vu la bibliothèque de France. Nous n'y sommes jamais venus car quand cet édifice a été inauguré nous étions en Afrique. On savait que ça existait et qu'un jour on irait.

Comment avez-vous repéré l'espace de présentation ?

F : On est passé par le coté Est, on a fait l'esplanade puis on est rentré à l'Ouest et on s'est dit on va aller à l'Est.

M : Moi ce que j'ai retenu c'est qu'il y avait écrit « espace lecture ».

F : Tu crois ?

M : Il me semble oui

F : Salle de Lecture, on a vu la librairie d'abord

M : Ca a retenu notre attention.

F : Tiens on s'est dit c'est le bon endroit pour rentrer on a quand même été relativement interloqués, je ne dis pas intimidé mais franchement on est...y avait un accueil mais on s'est sentis un peu perdu quand même et tiens on s'est dit on va faire le tour et on est tombé sur l'espace de présentation.

M : En plus l'espace de présentation a retenu mon attention, personnellement, parce c'est quelque chose comme quand on va dans certains magasins il existe ce type de présentation donc automatiquement... [Coupé]

F : Vraiment ?

M : si quand on va à la Fnac et etc. on retrouve à peu près les mêmes choses.

F : ah oui d'accord

M : donc là je me suis dis ça je connais j'y vais, parce que j'étais perdu.

Vous avez trouvé que c'était plus familier ?

F : Voilà

M : Voilà, ça m'a donné envie de rentrer

F : Mais en plus on a quand même eu un sentiment désagréable, on s'est dit « zut, on a rien payé, est-ce que c'est payant ? »

M : Moi la première question que je me suis posé c'est où est-ce qu'il faut payer ? Parce que pour l'instant on n'a rien sans rien

F : on a rien payé donc on s'est dit,

Non c'est gratuit, c'est payant uniquement pour rentrer dans les salles de lecture

F : Mais pour nous ce n'était pas bien clair, on aurait payé avec grand plaisir. On vous a aperçu, plus on vous a plus vu vous avez peut-être parlé, vous peut-être avec quelqu'un ?

Non j'étais sûrement en train de régler un petit problème technique.

F : Bah oui c'est espace rouge est assez chaleureux. C'est quand même assez impressionnant cette architecture, bon ce rouge ça nous a donné envie de nous poser.

Une fois que vous êtes rentrés dedans vous avez effectué quel parcours ?

F : Moi je suis allée vers les vitrines, spontanément parce que quand même mais mon mari

M : Moi j'ai fait un petit tour

F : tu as regardé l'historique.

M : oui.

Et vous avez regardé les bornes aussi il me semble ?

M : oui les bornes, c'est au niveau des bornes, tout ça pourquoi je vais vous dire : hier soir j'avais enregistré, je vais faire de la publicité pour France 5, les Amphis de France 5 et j'ai enregistré cette émission et là je me suis dit ça ressemble exactement au vidéo, c'est ce qui m'a fait me rapprocher des bornes.

Et vous vous êtes allés vers les bornes et vous vers les vitrines ?

F : oui

Vous n'êtes pas resté longtemps aux bornes ?

M : Non je ne suis pas resté très longtemps, j'ai vu ce qu'il en était. En fait c'était du descriptif de ce qui était donc j'ai fait 2 minutes puis je suis allé voir mon épouse.

Et après vous avez circulé comment ?

F : Moi, de gauche à droite.

M : oui comme la lecture.

Après vous avez été voir l'historique ?

F : Oui comment dirais-je ? Je connais l'histoire de la Bibliothèque nationale en France donc j'ai plutôt eu envie de voir une globalité. J'ai trouvé que c'était bien découpé là qu'on a la Bibliothèque Royale, la bibliothèque impériale,... J'ai parcouru assez vite mais ça m'a plu, j'ai bien aimé les livres anciens, ce mélange, je n'ai même pas regardé ce qu'il y avait à l'intérieur, j'ai vu D comme Dons, j'ai vu que c'était rangé avec plein de lettres.

Vous avez tout de suite compris le principe de l'abécédaire ?

F : Oui, voilà. J'ai fait le lien.

Vous avez vu qu'il y avait différente partie dans l'espace ?

F : Oui, il y a un peu de toute les époques, comment dirais-je, ce n'est pas que centré sur le livre, il y a un gramophone et des vieux trucs des employés de la Bibliothèque nationale. Mais bon ça les bicornes. Non moi ça m'a plu, surtout que c'était un de mes rêves de voir des livres anciens avec des enluminures. Ce n'était pas exactement des enluminures mais le roman de la Rose ça n'en était pas loin.

Vous avez vu les cartes de Tarots ?

M : Oui, totalement

F : Oui, exactement. Non j'ai tout regardé et puis Xenakis, une partition comme ça créée par l'auteur, moi j'avais jamais vu. Je connais les partitions de musique mais bon celle qu'on achète en librairie quoi.

Vous pensiez que vous trouveriez des cartes de tarots, des partitions de Xenakis à la BnF ?

F : Ah si je m'en doutais, ça oui, ça m'a pas étonné alors que vous ayez gardé un gramophone ça oui.

Vous voyez pourquoi on garde un gramophone ?

F : parce que vous devez avoir les copies de musique depuis les origines. Mais vous avez ce qu'on appelle pompeusement maintenant en province des médiathèques, quoi. Vous avez tout ce qui concerne le son et images. Ah non pas l'image, c'est l'INA, ça.

Au niveau de l'espace en générale, sans parler que de l'espace des collections, vous avez trouvé qu'il y avait une complémentarité entre la fresque, les bornes... ? Ou auriez préféré qu'il n'y en ait pas ?

F : Oh non, c'est bien.

M : Non ! Ça fait des passerelles de façon à avoir une meilleure vue

F : Bon c'est vrai, moi je connais c'est idiot je le savais mais ça a été de dire mais c'est vrai il y a un dépôt obligatoire à la bibliothèque nationale, c'est vrai qu'ils ont tout ici. Or c'est vrai que j'avais complètement oublié ça, je l'ai vu passé et je me suis dit oui, c'est vrai c'est normal.

Vous pensez qu'il y a que des livres dans le dépôt légal ?

F : des journaux, il doit y avoir tout.

M : oui tout ce qui concerne l'écrit, l'imprimé.

F : il n'y a pas des incunables ?

M : Si, il y en a au début de la fresque, elle en parle justement. Les incunables, c'est aux alentours du 15^{ème} siècle.

F : Bah, c'est avant l'invention de l'imprimerie.

M : Justement ça a été les premiers livres imprimés, après il y a eu un décret qui a développé l'imprimerie.

Vous avez vu qu'il y avait un espace vidéo ?

F : Non je ne l'ai pas vu, c'était noir !

M : Effectivement, de plus on n'y a pas été, mais j'ai tendance peut-être mais il y avait une personne assise sur une espèce de petite banquette qui téléphoné donc je n'ai pas voulu y aller ! Mais j'avais vu l'espace vidéo à travers la vitrine puisqu'on le voit là où il y a les... enfin j'ai vu que cette personne téléphonait là !

Est-ce que vous avez vu qu'il y avait plusieurs types de bornes multimédia ?

M : Bah j'ai vu la première c'était un Mr qui disait exactement ce qu'il en était que les livres etc.... ensuite une dame mais je n'ai pas été jusqu'au bout.

F : Moi je ne les a pas du tout vues, je préférais des collections.

C'est ce que vous avez préféré dans l'espace ?

F : oui

Et vous ?

M : Moi les deux, mais je voulais savoir où j'allais d'abord et ensuite ne la voyant plus je me suis dit bon elle doit bien être quelque part.

Vous auriez aimé un plan pour vous dire où aller dans l'espace ?

M : Oui totalement, je pense que ben voilà, vous me tendez la perche, dès qu'on est arrivé évidemment un petit plan serait le bien venu.

F : Oui mais les bornes ne disent pas le parcours ?

Non. Mais vous avez vu qu'il y a d'autres types de borne vers la Frise ?

M : non j'ai vu que les premiers.

Vous n'avez pas vu ceux dans la salle de collection ?

M : Non, les jeux de tarots étaient magnifiques [Rires]

F : oui le petit livre de Mao, ça nous parle.

M : ah oui

Ça vous a rappelé des souvenirs personnels ?

M : Oui, oui

F : Bon on n'était pas Maoïstes mais c'était quand même quelque chose cette révolution.

M : On l'a vécu par l'intermédiaire des Médias.

F : On avait quoi 20 ans ?

M : Bah il suffit de faire la différence.

F : Moi j'avais 20 ans en 68, pour moi c'était... mais bon c'est comme Xenakis, je ne suis pas fan de musique contemporaine mais c'est quelque chose...ça m'a vraiment intéressé ça.

Vous vous attendiez à voir le livre de Mao à la BnF ?

F : Ah non ! Non ! Et puis qu'est ce que c'est le livre en caractères chinois là ?

L'encyclopédie

F : Oui ça aussi.

Vous ne pensiez pas trouver ça ici ?

Non, comme ça quelque chose d'étrangers beaucoup moins.

Vous pensiez qu'il y avait surtout du domaine Français ?

F : Oui tout ce qui concerne la littérature française, toutes les traductions aussi bon évidemment, mais que tout ce qui est produit en langues françaises. Même l'encyclopédie chinoise ça non plus.

Et vous ?

M : Non pas du tout. Par contre j'ai été très surpris de voir la liste des livres interdits pendant la guerre. Ça, ça m'intéresse car ça je suis plus proche de ces... parce que c'est un livre qui a été très très limité, qu'il puisse surgir et être retrouvé, c'est magnifique.

Ça vous touche ?

M : Oh oui ! Totalement parce qu'à travers ce livre il y a la lutte de ces gens qui ont voulu laisser une trace, elle est là ! Elle est vivante ! Ça fait remonter !

F : Les collections c'est beaucoup plus d'émotions que toutes les bornes et machins que vous pouvez me mettre sous le nez parce que je ne les vois pas ! Alors que là, c'est l'émotion qui remonte quoi. Et puis on a fait le bilan, par exemple pour revenir au petit livre rouge, il y a eu une révolution culturelle et c'est vrai que quand on mesure le fossé, bon même si on n'était pas politisé rouge en France, mais ça paraissait être un peu lointain et être une belle aventure aussi et bon quand on fait le bilan je vais dire c'est tout ça qui passe dans un petit livre à un moment donné. Comme toi avec ton livre interdit !

M : Ensuite sur le mur, avec tout l'historique du livre, les cartes ça c'est merveilleux ! Les cartes c'est la découverte du monde ! On n'a plus rien à découvrir maintenant ou si peu ! Et je regardais la ville de Niort qui s'appelait Nai et on retrouve un petit peu le golfe du Morbihan, mais évidemment il y a pas les îles, il y a juste un trou comme ça ! Et ça je trouve ça merveilleux, à l'époque, les gens pouvaient naviguer avec si peu de moyens ! On se fait son petit cinéma derrière.

Ça vous a transporté ?

F : Oui, absolument

M : Oui, totalement.

F : Ce matin, on a voulu faire une expo au pavillon de l'orangerie et on est de pauvres provinciaux, on n'a pas le courage de faire des queues pareilles !

M : On est limité dans le temps.

F : On a trouvé merveilleux ! Une collection abordable en 30 secondes ! On fait beaucoup de petits musées pas connus avec notre amie qui habite Paris, où on rentre directement, on ne fait pas une queue d'une heure et demi. Et là c'est une très bonne découverte.

Et vous attendiez à voir quelque chose quand vous avez vu c'est grande vitrine ou pas du tout ?

F : Ah si, si ! Je pensais bon plutôt livre quand même.

M : C'est-à-dire qu'à mon goût il y a une excellente préparation car quand on arrive on voit quelque chose d'immense. On aime ou on n'aime pas ce genre de structures mais on ne peut être qu'étonné mais agréablement parce que c'est beau et on ne peut pas imaginer que en rentrant ça puisse être médiocre, ça ne peut être que beau ! Et donc partout où on est passé on s'est arrêté comme des enfants, on voyait ces grandes salles à travers les portes avec ces livres.

F : Et puis non puis même je crois que ce qu'il y a aussi de contraste avec cet univers bon grandiose quelques part et puis bon vlan cette petite collection intime. Ça nous a fait passé d'un univers où bon... [Hésitation]

Ça vous a paru plus accessible ?

F : Ah oui, voilà ! Ça nous a un peu réconciliés, enfin pas réconciliés mais je serais partie avec un sentiment de froideur !

M : Ça nous a permis de nous poser.

F : et de retrouver quelque chose qui nous parlé au niveau de l'émotion, parce que là les grand trucs que l'on avait vu... On s'est dit on est vraiment les pauvres provinciaux balancés à Paris complètement perdus. On s'est dit il va falloir demander à l'accueil comment ça se passe ! Mais pour nous qui n'allons pas nous arrêté en pensant on se pose juste une heure, c'était intéressant de déboucher sur cette petite expo !

Si vous reveniez vous aimeriez voir quoi ?

M : Explorer, moi maintenant j'ai ouvert une petite lucarne !

F : Non moi j'aimerais mais n'importe quoi ! Dans le sens que je suis partie prenante pour m'ouvrir ! Vous rendez compte, pour quelqu'un comme nous, on a toujours habité en province alors la Bibliothèque nationale de France c'est quand même un mythe aussi ! Alors là pouvoir y accéder en regardant le manuscrit c'est !!! Enfin moi je suis quand même assez sensible à la culture française, je suis très imprégné de ça donc voir une petite ouverture par l'intermédiaire des collections, je trouve ça merveilleux... [Silence]

Ça a changé votre image de la BnF ou ça la confirme ?

F : Oui quelque part ça la confirme parce que ce savoir encyclopédique que vous avez réussi à mettre dans un espace clos, mais ça me réconcilie justement par ce coté intime, j'avais peur de n'avoir vu que de grands couloirs et de très belles salles mais de n'avoir rien vu un peu du cœur de la bibliothèque, c'est un peut le cœur c'est ouvrage qu'on ne peut pas toucher.

Et vous ?

M : En fait la Bibliothèque nationale on n'en parle pas suffisamment en province !

Vous trouvez ?

M : absolument ! On peut être en province et ne pas savoir qu'il y a une Bibliothèque nationale à Paris ! On peut vivre toute une vie sans le savoir alors qu'on entend parler de tout un tas de monument, de choses !

F : de l'Opéra Bastille

M : L'Opéra Bastille est plus connu que la Bibliothèque nationale ! On va parler de Beaubourg et de toutes ces choses là mais la Bibliothèque nationale on n'en entend jamais parlé et je suis certain qu'il y a des provinciaux qui viennent à Paris qui ne demanderait pas mieux que d'y venir s'ils savaient que ça existe et que c'est ouvert au public !

F : Je dois dire que l'arrivée est très agréable, on est arrivé par le métro là qui est somptueux aussi dans sa conception donc ça fait un ensemble ! C'est agréable

M : Faut que le métro qu'il désert les gens ont tendance à l'éviter, Bercy ce n'est pas top... !

Si vous pouviez expliquer la BnF à quelqu'un d'après ce que vous avez vu, vous lui diriez quoi ?

F : Oui, pour moi c'est le savoir de la France depuis le 14^{ème} siècle peut-être même avant puisque vous avez des manuscrits certainement anciens !

M : Ça commence en 1314

F : Oui mais doit y avoir des manuscrit plus anciens ! Bon c'est tout le savoir de la France qui s'est élaboré dans plusieurs directions puis après il y a la presse, bon la Bibliothèque nationale elle a conservé ça à travers les années et son histoire, moi je trouve ça fabuleux, c'est un fleuron de notre culture et de notre civilisation !

M : Elle a l'avantage d'être devenu un pays relativement tôt par rapport aux autres ! Y a-t-il l'équivalent en Espagne, au Portugal ?

Oui il y a une Bibliothèque nationale en Espagne mais aussi en Angleterre.

M : En Angleterre ah oui certainement !

F : Moi j'ai toujours suivi ça quand il y avait les débats sur la construction dans le nouvel obs., avec les tourbillons de vents dans l'eau. Enfin je me suis dit un jour j'irai, je ne savais pas que ce serait aujourd'hui !

Vous vous sentez concerné par les missions de la BnF ?

F : Bien sur, je trouve normale que ce savoir soit enchâssé dans quelque chose de beau architecturalement mais ça manque de verdure, c'est aride.

La BnF vous pouvez la voir comme un lieu culturel ?

F : Justement avec des expos, des manifestations, oui quelque chose qui fait connaître également et qui porte la culture la culture Française vers les Français et vers l'étranger.

Vous reviendrez à la BnF et pour faire quoi ?

F : Il faudra voir si on peut rentrer dans une salle de lecture. Ça me fait penser à un niveau différent au Centre Culturel Français à Abidjan, je l'ai ressenti de la même façon : une vitrine porteuse de culture vers l'extérieur.

M : Et qui peut faire connaître, c'est pour ça qu'à mon goût vous vous fassiez mieux connaître, qu'on parle de vous dans les préfectures et sous-préfecture, dans les médiathèques,... parce que je reconnais que j'aurais pu passer ma vie sans venir à la BnF, je suis conquis, je vais en parlé autour de moi « si tu vas à Paris va y, tu m'en diras des nouvelles ».

Quel nom donneriez-vous à cet espace ?

F : Cela vient après, pas tout de suite.

Mais cet espace sur la BnF vous le voyez plus comme un lieu d'exposition ou de présentation ?

M : Exposition non, dans le mot exposition car quand il s'agit de ce genre de choses c'est lourd à porter. Pour moi le mot est péjoratif, quelque chose d'exposer n'a pas d'âme, pour moi il y a une âme derrière. Donc je ne sais quel est le terme mais on le voit et derrière il y a des siècles.

8. Entretien n°13

Description de l'individu :

Date : le 23/06/06

Heure : 14h40

Sexe : Masculin et Féminin

Age : 63 et 63 ans

Lieu de résidence : Nouméa (Nouvelle Calédonie)

Profession : Retraité

Temps passé dans l'espace : 20 minutes

Accompagné ? Oui

Durée de l'entretien : 35 minutes

Catégorie de Visiteur : Touriste

Perception de l'espace de présentation :

Pourquoi êtes vous venus à la bibliothèque aujourd'hui ?

F : C'est une première visite, nous ne connaissions absolument pas, nous en avons entendu parler mais on ne l'imaginait pas il fallait vraiment venir sur place.

Comment avez-vous trouvé l'espace de présentation ?

F : avec le parchemin et toutes ces choses...

M : Moi je l'ai trouvé extrêmement intéressant peut-être qu'il devrait être agrandi, il y a tellement de choses qu'on peut voir au fur et à mesure que ça serait intéressant s'il pouvait être agrandi.

Vous l'avez trouvé un peu petit ?

M : Non, c'est-à-dire un peu petit non pas dans le volume mais dans les espaces sur lesquels on peut s'arrêter, vous voyez ce que je veux dire ?

Vous parlez des vitrines, en fait, vous avez trouvé quelles étaient un peu petite ?

M : C'est-à-dire que non mais il y a certainement d'autres objets à montrer dans ces vitrines là, peut être avoir plus de vitrine parce que c'est très intéressant, parce que c'est vraiment la première de

contact, on rentre dans le bâtiment, on va à l'accueil, on vous donne un document et ensuite on sort là.

C'est quelqu'un à l'accueil qui vous a orienté là-bas ?

M : Oui tout de suite

Et ils vous ont dit quoi ?

F : A l'accueil, j'ai demandé pour un premier contact qu'est ce qu'il faut voir à la bibliothèque et la dame m'a dit prenez le petit plan suivez comme ça et allez voir l'espace de présentation et elle m'a dit vous en avez quand avant un bon moment avant de vous diriger vers autres choses.

D'accord.

F : Donc on vous fait aussi de la bonne publicité en partant de l'accueil

Vous avez commencé par visiter quoi en premier dans cet espace quand vous êtes rentré ?

M : Par la partie livres.

Tout de suite la partie livre.

M : On a commencé à regarder les écrans, bon à écouté si vous voulez et à suivre avec la souris.

Et ça vous a plu ça ?

M : Mumm, plus ou moins, enfin moi personnellement plus ou moins

F : Moi j'aime bien mais il faudrait y passer beaucoup plus de temps.

Comment ça se fait que vous n'y avez pas passé plus de temps ?

F : parce que c'est une prise de contact. Faut avoir une idée d'ensemble de la bibliothèque dans un premier abord parce que je me suis toujours imaginé que c'était quelque chose de géant et effectivement c'est géant ! Donc...faut venir à plusieurs reprises à petite dose pour voir chaque une chose, en voir une autre, approfondir et puis grimper tout doucement, enfin mesurer son effort intellectuel.

Au niveau des écrans, il y aurait eu des petits fauteuils vous auriez préféré pour écouter ?

M : Non personnellement

F : Non mais il y a peut-être des gens que ça gêne.

M : Oui il y a peut être des gens qui ont des problèmes ou à mobilité réduite qui préféreraient peut-être avoir un siège pour s'asseoir ça c'est possible mais vous avez aussi le cas contraire des gens assis qui bougent plus, alors forcément les gens sont derrière et ils attendent, c'est un peu frustrant donc le principe c'est que les gens sont debout et quand ils en ont assez ils vont voir ailleurs.

Donc vous vous êtes allé voir ailleurs ?

M : Oui moi je suis allé voir ailleurs, je suis allé voir ce qui était en vitrine, les livres, les objets,...

F : Et les explications

Vous avez vu comment c'était rangé, enfin comment les objets étaient classés, vous avez vu le principe ?

M : Non, enfin moi je l'ai pas vu.

F : dans l'ordre du temps.

Ah vous parlé de la frise, vous avez d'abord été vers la frise moi j'ai cru que vous aviez d'abord été vers l'espace des collections.

F: Oui enfin toi vers l'espace des collections et moi vers la frise !

D'accord.

M : La frise qui est sur le mur qui commence en 1500 et qui termine en 2000 et quelques, 2003 je crois.

Vous avez vu de l'espace des collections, vous y êtes allé tous les deux ? Vous avez vu comment s'était classé et rangé ?

F : Non j'ai été étonné de voir à l'extrême gauche cet humoriste qui est décédé

M : Oui Raymond Devos

F : Je ne vois pas le rapport, c'est parce qu'il était poète ?

Non c'est parce qu'il lui rende un hommage

F : parce qu'il vient de décéder

M : Par contre l'écran ne marche pas !

Oui c'est un problème technique.

M : Par contre sur le mur vous avez de lettres M mais je me rappelle plus, N le nombre donc par rapport aux livres qu'on a vu, M j'ai regardé mais ça correspondait à quelque chose mais on l'a fait relativement vite.

Mais vous pourriez me le nommer cet espace avec les lettres ?

M : Non, en mémo technique je ne vous le nommerai pas mais en visuel je le vois !

Un abécédaire, maintenant que je vous le dit vous voyez mieux ?

M : Non, ça ne m'a pas, je n'ai pas percuté.

D'accord.

F : Je vous dis nous on n'est pas des connaisseurs !

Oui mais moi je ne cherche pas des connaisseurs.

M : C'est-à-dire que quand on rentre, on vient de l'extérieur, on a déjà le bâtiment dans la tête, on a un semblant d'architecture dans la tête, on rentre dans un bâtiment, il y a une température qui change complètement, on a un immense hall très agréable donc on regarde partout, on va à l'accueil, on regarde, on voit qu'il y a des personnes en groupe, donc on enregistre tout à la fois puis on va bien secouer et on va lâcher les dés et on va se dire tiens je me rappelle de ça, je me rappelle de ça,... On revient ensuite pour voir ce dont on s'est rappelé et puis on verra de nouveau ce dont on s'est pas rappelé, c'est-à-dire c'est comme ça que le conçoit, d'un seul coup on voit beaucoup de chose. Je veux dire nous on n'est pas spécialement venu pour voir un produit un article ou quelque chose. On est venu voir la bibliothèque qu'on ne connaissait pas du tout pour la revoir par la suite et puis par le plus pur des hasard se faire une idée de ce qu'il y a à l'intérieur de cette bibliothèque aussi bien l'architecture que la composition des différents fonds de la bibliothèque, que ce qu'il peut y avoir à l'intérieur.

Et justement d'avoir vu cet espace des collections ?

F : Ça donne envie d'aller plus loin.

Ça donne envie d'aller plus loin...

M : Oui

F : Avec le problème que nous on ne deviendra jamais des lecteurs de la bibliothèque, on est que un mois par an à Paris.

Et vous avez pu voir ce qu'il y avait dans les collections de la Bibliothèque ?

F : C'est très très riche

Et vous pensiez qu'il y en avait autant ?

M : Non

F : Quand on lit par endroit qu'il y a 40000 documents par an !

M : avec des documents sur Cd, microfiche,... Non on pensé pas du tout à l'importance du patrimoine de la bibliothèque.

Vous ne pensiez pas qu'on avait tout ce qui était audiovisuel ?

M : Non

F : On en avait une connaissance suscite à travers les lectures qu'on avait quand la bibliothèque a ouverte.

M : Les gens qui toussaient,... Tous les aléas de l'ouverture de la Bibliothèque nationale de France.

F : Les livres qui avaient des soucis parce qu'ils étaient au sous-sol et qu'ils fallaient les monter et qui ne supportait pas la chaleur, enfin toutes ces choses qui demandent énormément de précisions, autrement la bibliothèque par elle-même... Nous nous sommes habitués à une petite bibliothèque plutôt provinciale qui est dans une grande maison coloniale !

Du coup, dans ce que vous avez pu voir dans les collections exposés est-ce que vous avez été étonnés par exemple de voir un gramophone ou des partitions de musique ?

M : Oui

Et pourquoi ?

M : Bah, je comprends maintenant pourquoi parce que...effectivement j'ai été étonné de voir ce gramophone, comme j'ai été étonné de voir le chapeau et les pièces de...enfin finalement ça se comprend parce que ça correspond si vous voulez tout à fait au style de produit que vous devez présenter au public ! Bon il n'y pas forcément qu'un livre ou un document sonore, il y a certainement,... il y a des documents, des objets, une multitude de chose. Je pense que ça agrmente considérablement la collection de la Bibliothèque nationale.

Si je vous dis qu'il y a des affiches, des tracs,... ça vous étonne ?

M : Non

F : Non, non c'est normal, c'est logique !

Et les monnaies, vous saviez?

M : Numismatique ? Ah non, au contraire je ne savais pas du tout qu'il y avait un département numismatique parce que nous on aime beaucoup la numismatique.

F : Mais quel est le rapport avec la bibliothèque.

Il y a eu un rattachement mais c'est expliqué dans la frise.

F : Oui on rattache tout ce qui est édité, imprimé.

Qu'est que vous avez préféré voir dans cet espace là ?

F : Moi ce que j'aime dans cet espace ce sont les explications, les explications détaillé sur un sujet pointu comme l'exemple je ne sais pas quand j'ai...j'ai...qu'est ce que j'ai regardé ? J'ai regardé quelque chose en même temps et j'aime bien avoir le détail de ce que je regarde et ... [Coupée]

M : Tu sais ce que tu fais quoi...la reliure là

F : Ah oui la reliure

Ah oui ça, ça vous a plu ?

F : Parce que je fais de la reliure.

Et ça vous attendiez à en voir à la bibliothèque ?

F : Ah oui, oui

Et ça vous a impressionné, parce que souvent les gens sont assez impressionnés ?

F : Oui mais j'en avais déjà vu et j'aime particulièrement parce que j'essaye de trouver le détail.

M : le livre de musique

F : Oui mais ça c'est différent !

La partition de musique, ça vous a plu ?

M : J'ai mis un moment pour... pour comprendre sans lire le texte.

Que c'était une partition ?

M : que c'était une partition. Elle était annoté avec des chiffres, des... donc j'ai dit bon qu'est que ça peut être, j'avais cru au départ que c'était pas une écriture française, je me suis dit c'est bizarre quand même comme écriture puis après quand je me suis vraiment trop posé de question et que je suis allé lire je me suis dit bon maintenant ça va j'ai compris, sinon j'étais un peu dans le...mais sinon c'est quand même une... vraiment une belle pièce, vraiment une belle partition !

Et vous pensiez qu'on pouvait avoir des partitions annoté par des auteurs ?

M : Je vais vous dire très honnêtement je ne pensais pas à tout ce que vous avez je pensais très honnêtement à des livres.

Et vous pensiez qu'on avait quoi comme type de livre majoritairement ?

F : Je ne sais pas depuis le début de l'antiquité

Et toutes langues confondues ? D'avoir vu le livre de Mao ?

F : Ah non moi ça m'a pas surpris !

M : avec sa faute ! Non ça ne nous a pas surpris au contraire, non c'est leur rôle

F : Vous avez tous les styles et tous les genres c'est normal ! C'est ce que doit regrouper une grande bibliothèque !

Et dans ces collections, est-ce que vous auriez préféré voir certains types d'objets plus que d'autres si vous aviez à choisir ? Imaginons que vous reveniez vous aimeriez voir quoi ?

F : Je ne sais pas,

M : De l'argent [Rires]

F : Non des enluminures, toutes ces choses là moi j'adore !

Donc vous aimez mieux voir des choses plus précieuses ?

F : Oui, oui

Moins des objets de la vie courante, le chapeau et tout ça, ça vous a moins parlé ?

M : oui les bicornes

F : Non ça, bon c'est la vie courante, ça

Et ça les objets de la vie courante, bon..., vous vous n'attendez pas trop à en voir ?

M : C'est-à-dire que les objets de la vie courante, on en voit à plusieurs endroits, bon on les a vu une fois... ce n'est pas un objet qui va nous attirer si vous voulez dans un endroit exceptionnel, par contre dans un endroit exceptionnel des objets exceptionnels bon qu'on ne trouve pas ailleurs ou des objets d'art oui ça c'est...

Donc ce qui vous plaît c'est vraiment les belles pièces

F : Oui

M : C'est-à-dire quand c'est en adéquation avec le bâtiment mais ça peut regrouper toutes sortes de chose.

Et il y a des objets qui vous ont touché plus particulièrement ou qui vous ont plus plu que les autres ?

F : Les reliures.

Et il y en a qui ont pu faire remonter des souvenirs plus général, comme je ne sais pas le livre de Mao ? Ou alors d'autres avec des souvenirs plus personnels ?

F : Ça n'a rien à voir, j'ai essayé de me souvenir dans quels autres bibliothèques, quels autres pays j'avais vu des livres très anciens et je repars sur des choses comme ça, des reliures magnifique, comme à la bibliothèque où on était passé mais je crois qu'on ne peut pas vous dire grand-chose.

Sinon vous avez retenu quoi des missions de la Bnf, de ses tâches ?

F : Ses tâches c'est préserver le patrimoine mondial

M : Pas français mondial

Vous faites une belle différence

F : Bah si, si c'est son rôle c'est mondial je crois.

Et la frise Historique, elle vous a intéressé vous avez appris des choses ?

M : Ah oui ! Je l'ai pas toute lu parce que la première chose que je voulais voir c'est quand est-ce qu'on avait lancé la construction, c'est 1987 ou 88, c'est là que j'ai commencé à me poser des questions mais après je me suis dit je reviendrais en arrière pour reprendre petit à petit ce que je n'ai pas vu, enfin ce que j'ai succinctement vu et puis voilà !

Et vous ?

F : Moi je dirais la même chose.

Et au niveau des dates ?

M : C'est un cheminement logique

Et ça vous a plu ?

M : Oui ça m'a plu parce que je me suis dis à partir du moment où elle est construite je vais m'intéressais à la fin après je vais commencer par le début parce que le début disons je me suis dit je vais vite. A la fin c'est un petit peu comme une opération, moi je vais à l'hôpital avant !

C'est peut-être que ça vous intéressé plus parce que c'est plus proche de vous, c'est plus récent ?

M : Ce n'est pas que ça m'intéressais plus mais je voulais avoir une vue d'ensemble quand est-ce que ça a été construit, quand est-ce qu'on a amené les collections, quand est-ce qu'on avait mis sur film,... Je voulais aller au plus vite avant de pouvoir reprendre au début.

F : Ça demande du temps !

M : Il faut revenir, nous on est là une heure en gros, donc c'est quelque chose qui est à voir et à revoir, parce que la première fois...

F : On n'apprécie pas le contenu d'un bâtiment comme ça en une heure c'est juste une vue !

M : Si vous allé voir Versailles, vous faites rien même en une demi-journée donc où vous aimez ou vous n'aimez pas, et si vous aimez vous revenez ! Et c'est partout pareil, si vous avez un musée qui vous plaît vous allez le voir superficiellement et vous allez y revenir, dans le cas d'une bibliothèque que c'est tellement grand ! Quand on était de l'extérieur quand on voyait ces immenses tours on se disait mais...

F : Tout le savoir est dedans...

M : Mais ce n'est pas possible quoi, on a l'impression qu'il y a quelque chose qui nous échappe !

Et vous avez vu qu'il est précisé qu'il n'y a pas que le site Mitterrand, vous avez vu qu'il y a encore d'autres sites, où on stocke des livres ou aussi où on fait de la recherche ?

F : Non, non

Vous vous rappelez peut-être de Richelieu ?

F : Oui, dans l'aile Richelieu il y a quoi ?

Il y a encore des livres et une bibliothèque de recherche. Et ça vous ne l'avez pas vu dans les bornes audiovisuelles ?

M : on y a pas prêté attention surtout ! On l'a peut-être vu mais ça je ne peux pas dire mais je ne crois pas !

Et sinon, vous avez été dans l'espace Vidéo ?

M : Oui avec les heures, non le temps, ça c'est bien !

Vous y avez été ?

M : Non !... On est passé devant

F : On regardé le temps, enfin les 20 minutes mais nous ne sommes pas arrêté.

Vous n'avez pas eu envie ?

F : Pas dans un premier temps, dans un second certainement

M : Dans un premier temps

F : On voulait la vue d'ensemble.

M : On voulait faire un tour, pour nous c'est vraiment grand c'est un bâtiment gigantesque donc on ne pouvait pas...

Non je comprends. Est-ce que ça a changé la façon dont vous imaginiez la Bibliothèque ?

M : Avec les marches lustrés et la plume Sergent Major et puis...les lunettes qui vous disaient vous cherchez quel livre ? Mais c'est très imaginé !

F : Non moi j'avais aucune idée de ce qu'on pouvait trouver dans la grande bibliothèque. Je n'avais pas d'idée préconçue, on rentre, on y va et on verra !

Et vous avez eu quoi comme impression en entrant ?

M : Le gigantisme !

F : Très froid !

Et cet espace justement [Coupé]

F : Bah, oui il est plus chaleureux que le reste.

Vous avez trouvé agréable qu'il y ait cet espace ?

F : Oui, oui et il est attirant ne serait-ce que par les couleurs !

M : Il est chaud !

F : Il attire par les couleurs, et puis c'est un espace un peu clos, un peu retiré donc il est plus humain !

C'est appréciable ?

F : Oui c'est appréciable !

Vous avez eu l'impression que la bibliothèque paraissait plus accessible comme ça ?

F : Oui

M : plus humaine.

Pourquoi vous avez été effrayé par ces grands couloirs ?

M : Oui quand vous n'avez pas l'habitude et que vous voyez ça brutalement. Alors nous c'est encore pire parce qu'on vient de l'extérieur, on vient de l'étranger donc à pas l'habitude de voir des bibliothèques comme ça ! Même les bibliothèques que l'on voit à Sydney ou en Nouvelles Zélande, ça n'a pas du tout cette importance donc là on sait dit quand même c'est vraiment gros déjà quand on voit les bâtiments et quand on rentre là dedans et que l'on voit tout cet espace et que l'on se dit que cet espace est répartie partout ça fait peur ! Enfin ça fait peur, ça nous ...

Ça vous a bloqué ?

M : Oui, c'est chaque fois pareille parce que quand l'environnement devient un peu trop important par rapport à moi je me sens tout petit !

Et dans l'espace vous vous êtes sentie plus à l'aise ?

M : Ah oui beaucoup plus à l'aise parce que les couleurs sont très agréables.

F : C'est chaud, ça a été pensé aussi !

M : Les lumières sont tamisées agréablement donc c'est...

F : C'est un espace accueillant pour une première prise de contact !

Vous avez eu l'impression que c'était presque un lieu de vie ?

M : oui tout à fait

Ça vous a donné envie... [Coupée]

F : Je pense que ça donne envie d'approfondir et d'aller plus loin. De revenir pour détailler parce qu'on survole un peu quand même, revenir ensuite c'est aussi se dire bon j'irai dans une salle de lecture voir comment ça se passe et j'y passerai ma journée.

Et finalement la Bnf vous la voyez que comme une bibliothèque ou un lieu culturel ?

F : Moi je pense que c'est plutôt un lieu culturel

M : Oui, oui.

F : C'est un lieu culturel avec des possibilités, des romanciers, je pense d'avoir des conférences sur toutes choses quoi !

Vous avez vu aussi qu'il y a aussi une exposition ?

F : On ne l'a pas vu encore ! [Rires]

Donc pour vous ce n'est pas seulement une bibliothèque, un lieu de conservation ?

F : Non, non il faut que ce soit vivant.

M : C'est la culture ! La culture qui passe à travers un bâtiment mais la culture c'est sous toutes ces formes.

F : Si je me réfère à notre petite bibliothèque coloniale de notre petite ville, on sent l'odeur des livres là-bas comme on ne trouve pas dans de grandes bibliothèques comme ici, c'est totalement différent ici, il faut faire abstraction d'une bibliothèque normale ! Chez nous c'est nous c'est juste quelques microfilms, et puis autrement on a accès aux archives, se sont pas des livres qui datent pas bien entendu depuis des siècles ça c'est sûr mais qui sont bien mangés par...

M : L'humidité

F : C'est difficile de conserver des livres !

M : Mais c'est devenu une bibliothèque et espace culturel pour les grands comme pour les petits avec des après midi récréatifs pour les enfants « conte et fée », avec les banques sonores qui n'existaient pas auparavant ! Donc oui vous voyez effectivement par rapport à la question que vous posez une bibliothèque ce n'est pas fait que pour lire, il n'y a pas que des livres ! Tout ce qui concerne la culture ! Donc la culture ça concerne tout les documents, les arts, les objets, ça concerne une multitude de choses !

F : Plus les échanges !

Et si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est la Bnf, vous lui diriez quoi ?

F : Qu'il faut ôter de sa tête les idées préconçues et qu'il faut rentrer avec les yeux grand ouverts ! Et voir que le monde entier est à la bibliothèque pour moi c'est ça !

M : Oui on pourrait presque dire que c'est la Bibliothèque nationale de France ou la nouvelle bibliothèque française ! Parce que c'est un lieu de culture ! Moi je pense que cette grosse bibliothèque à travers ce que l'on en a vu, c'est certainement un lieu de culture extraordinaire ! C'est peut-être ça qui doit ressortir dans l'avenir parce que la culture c'est quand même quelque chose d'important dans le monde ! Je dis bien dans le monde parce que le terme français ça me chagrine un peu !

Vous êtes au courant qu'il va y avoir une bibliothèque numérique européenne ?

F : Non

M : Si mais vous ne voulez pas concurrencer le projet Google !

Je ne sais pas.

M : Parce que la bibliothèque numérique c'est un projet !

Vous savez néanmoins que vous pouvez consulter par Gallica des livres par Internet sur le site de la BnF ?

M : Par Internet, de chez soi ?

Oui

M : Bah je vais me connecter chez vous !

On peut même regarder des expositions virtuellement

F : C'est une bonne chose... à savoir !

C'est écrit dans la fresque à un moment sur le lancement de la bibliothèque Gallica

F : Parce que nous à 20 000 km, ça serait bien d'avoir un accès à la grande bibliothèque.

M : Non mais la banque numérisé, si vous voulez, pour les documents c'est quelque chose qui ne nous étonne pas compte tenu que ça se fait déjà ailleurs, simplement il y a quand même une protection à mettre en place pour les documents, j'aurai dit européens mais certainement franco-français d'abord, parce que sinon vous allez avoir des phrase de livres qui vont partir dans la nature et qui seront déconnectées de leur système, dans leur sens et à ce moment là on peut faire dire tout et n'importe quoi ! Je crois qu'il faut être prudent mais avec l'Internet tout est possible donc numériser... les chercheurs maintenant ils utilisent leurs ordinateur pour faire leur recherche, nous on est peut-être un peu vieux ! Enfin nous on utilise l'ordinateur par plaisir donc on ne va pas aller voir les sites

marchands mais voir des sites sur lesquels on peut avoir des informations parce qu'on recherche un article sur tel sujet ou autre chose parce qu'à 20 000 km ce n'est vraiment pas facile ! On se raccroche aux sites français !

J'ai une dernière question, quel nom vous me proposeriez pour l'espace de présentation ?

[Ils réfléchissent] F : Mise en bouche

M : Bienvenu !

F : Non mais c'est vrai, c'est une mise en bouche pour vous allécher mais ça ne va pas... ce n'est pas le terme qui convient pour une bibliothèque !

M : Moi je n'ai pas de réponse à part bienvenue !

Merci Beaucoup.

9. *Entretien n°15*

Description de l'individu :

Date : 25/06/06

Heure : 15h

Sexe : Masculin

Age : 23 ans

Lieu de résidence : Montrouge

Profession : Etudiant en Histoire

Temps passé dans l'espace : 12 minutes

Accompagné ? Non

Durée de l'entretien : 30 minutes

Catégorie de Visiteur : Lecteur

Perception de l'espace de présentation :

Pourquoi êtes vous venu à la bibliothèque aujourd'hui ?

Pour travailler en salle de lecture.

Vous êtes lecteur du haut de jardin?

Voilà

Pour quoi vous êtes rentré dans l'espace de présentation ?

En fait je suis venu travailler à la bnf cet après midi et j'avais rendez vous vers cet espace vers 14h30 mais comme la personne n'est pas venue, je suis passé dans l'espace car je n'étais pas très motivé à travailler alors...

Et vous étiez déjà venu avant ou jamais ?

A la bnf ou dans cet espace ?

Dans cet espace

Je suis passé devant mais je n'ai pas...

Vous pouvez me dire comment vous avez circulé dans l'espace ? Quel chemin vous avez fait ?

J'ai commencé par la frise chronologique après je suis allé dans l'espace avec les collections avec les objets présentés, j'ai commencé par le livre de la rose puis je les ai fait jusqu'au bout puis en revenant j'ai vu qu'il y avait une vitrine avec... sur Raymond Devos et puis voilà, puis je suis parti !

Vous avez vu les bornes multimédia et l'espace vidéo ?

L'espace vidéo je ne m'y suis pas arrêté. Et j'ai fait une visite virtuelle de la Bnf, enfin je me suis pas attardé j'ai fait une visite virtuelle, j'ai regardé ce qui m'intéressait les cartes et les plans.

D'accord dans l'espace des collections, en fait ! Vous n'avez pas vu les bornes multimédia qui sont à l'entrée ni celle qui sont vers la frise ?

Si si mais je m'y suis pas arrêté !

Pourquoi ?

Ça m'intéresse pas plus que ça

Et l'espace de projection vidéo?

Il y avait un film mais je ne sais plus trop de quoi il parlait enfin je n'ai pas... je m'y suis pas plus intéressé que ça et puis... ça m'intéressait pas !

Au niveau de la frise chronologique vous pouvez m'en dire quoi ? Vous avez appris, retenu des choses ?

Je l'ai faite assez succinctement quand même mais c'était plutôt pas mal fait et puis est-ce que j'ai appris des choses ? Oui sûrement je ne sais pas ce que j'ai appris mais j'ai du apprendre des choses.

Vous avez trouvé qu'il y avait trop de dates ou c'est assez clair ?

Non, c'est assez clair après c'est juste qu'on prend ce qui nous intéresse.

Donc vous avez pas tout lu ?

Je n'ai pas lu tout en détail mais j'ai regardé plus que j'ai lu

Et au niveau de l'espace des collections, est ce que vous avez vu comment s'était organisé, comment s'était classé ?

De manière thématique, c'est marrant ça fait plus partie Musée, on s'attend pas à voir ça à la Bnf !

Ça vous a étonné ?

Non mais ça fait Musée dans le bon sens du terme et on s'attend pas forcément à voir ça à la Bnf, je trouve plutôt ça intéressant même si au final ce n'est pas des pièces qui m'ont marquées mais je trouve ça un peu dommage que ce soit relégué en bout de coin.

Vous avez trouvé l'espace en peu en retrait et petit ?

Bah peut-être trop petit parce que je ne sais pas ça doit tourner comme collections ?

Oui

Donc c'est dommage que l'espace soit pas plus grand dans ce cas là, c'est correctement aménagé, ce n'est pas extraordinaire mais c'est pas... il y a pas de surcharge, il y a des cartels qui sont bien fait, qui sont assez conséquents sans être non plus rébarbatifs et c'est bien expliqué au niveau des panneaux au mur qui expliquent un peu la fonction de l'espace mais enfin il y a des pièces intéressantes et c'est dommage de pas les mettre plus en avant c'est surtout ça !

Vous vous attendiez à voir certains objets ?

Bah non, parce qu'on ne sait pas qu'ils sont là !

Et dans ce qui est exposé vous avez été surpris par certain ?

Surpris non mais on s'attend pas à les voir !

Comme quoi ?

Je ne sais pas par exemple, il y a des livres qu'ont marqué l'histoire du livre ou l'histoire en général comme je sais pas le...le livre rouge de Mao, enfin c'est toujours intéressant de même si, ouais c'est intéressant de savoir que la Bnf en possède un, enfin non c'est pas intéressant de savoir que la Bnf en possède un mais c'est intéressant de pouvoir le voir par exemple! Le roman de la Rose c'était un peu mieux expliqué mais ouais c'est un des premiers best-sellers du livre et c'est intéressant de le voir ! Après il y avait la liste Otto, ça je ne connaissais pas c'est intéressant aussi, si la partition de Xenakis. Voilà c'est des pièces intéressantes à voir, alors après je ne sais pas ce qu'il y a à la Bnf mais je suppose qu'il doit y avoir dans les premiers manuscrits, les premiers livres imprimés des bibles ou je ne sais pas quoi c'est intéressant à voir aussi ou des livres qu'ont marqué l'histoire, enfin l'histoire tout court ou l'histoire de la littérature, je ne sais pas moi !

Et pour vous cela vous a éclairé dans ce qu'il pouvait y avoir dans les collections de la Bnf ou pas spécialement ?

Ce qu'il y a dans les collections de la Bnf il y a ce qui est accessible aux lecteurs donc la je sais qu'il y a quasiment tout, et après il y a les collections qui sont pas accessibles « le roman de la Rose » ce qui est intéressant ce n'est pas de le lire parce qu'on peut le lire mais bon ce qui est intéressant c'est de voir les premiers exemplaires mais bon dans ce cas je peux pas les consulter à la Bnf mais ça rentre dans une partie muséographique et ça c'est intéressant à voir à découvrir ! On ne sait pas qu'il y a ça on s'en doute mais voilà !

Et par exemple d'avoir vu le gramophone, ça vous a étonné ?

Par contre je sais plus trop à quoi il sert je suis passé devant rapidement, mais non ça m'a peut-être enfin je me suis dit qu'est ce que ça fait là et j'ai vu multimédia et je me suis dit ah bah ouais d'accord c'est bon ! Enfin entre guillemet, c'est légitime.

Et vous préféreriez voir quoi ? Quelque chose d'ancien, précieux ou quelque chose de la vie courante ?

Bah du moment que c'est justifié quoi, si par exemple il y avait dans la frise chronologique il y avait l'édition du premier livre de poche, donc c'est en soit même qu'un livre de poche mais comme c'est le premier qui est sorti c'est intéressant de le montrer ou des livres qui ont marqué l'histoire, si possible dans la première édition qui ont fait leur prestige, je sais pas moi même si c'est polémique : « Mein Kampf » d'Hitler ou le « livre Rouge » de Mao, je sais pas des livres, qu'est ce qui a marqué ? enfin des gens qui sont plus calés que moi en littérature ou des gens en histoire du livre qui seront mieux les choisir que moi, enfin des livres qui ont marqué.

Mais pour vous c'est uniquement le livre et la littérature dans les collections de la Bnf ?

Au départ, ouais on pense quand même ça d'abord !

Et l'espace ça a changé votre vision ?

Ça la change en surface mais on fond ce sera toujours BnF égal livres ! Enfin livres égal imprimé quoi, journaux, revues, tout ça...Par exemple oui si les unes de journaux, par exemple, enfin de journaux qui ont..., enfin des journaux de la libération ou de déclaration de guerre ou enfin de journaux marquants quoi, et qui se sont beaucoup vendus. C'est bête à dire mais par exemple la Une de l'équipe de la victoire des bleus en 98, c'est...enfin c'est le journal qui s'est le plus vendu, c'est la une qui s'est le plus vendue donc c'est important dans l'histoire de l'édition. Mais c'est que pour moi la Bnf ça reste l'imprimé on va dire, affiches, tracts, enfin je ne sais pas, tout ça quoi ! Enfin ça reste imprimé.

Et pour vous, tout ce qui est 45 tours comme ce qu'il y a dans la vitrine à Raymond Devos ?

Je ne pensais pas qu'on pouvait trouver ça à la Bnf.

Vous ne pensiez pas qu'il y avait de l'audiovisuel ?

Non je ne savais pas.

Maintenant que je vous le dit vous pouvez penser qu'il a tout ce qui est audiovisuel ou multimédia, jeux vidéo,... ?

[Hésitation]

Ça vous étonne ?

Non parce qu'on en trouve dans les bibliothèques-médiathèques mais je ne sais pas la Bnf ça fait, ça fait un côté un peu moderne avec le bâtiment, les salles de lecture,...enfin les moyens de recherche complet pour avoir plein de bouquins tout ça mais au final ça fait quand même oui Bibliothèque Nationale de France un peu les bouquins sur les étagères conservées dans le formol ! Ça fait un peu ça quoi ! Et non je m'attends pas à trouver le premier 45 Tours des Beatles à la Bnf, ça c'est sur ! Enfin peut-être parce qu'ils sont anglais mais les Chaussettes Noires ou je ne sais pas quoi...

Parce que pour vous il n'y a que du Français ?

Non mais il n'y a pas forcément tout l'étranger !

Par exemple là ça vous a étonné de voir un livre original étranger ?

Non parce qu'on peut l'acheter quand c'est des collections, ça s'achète quand ça...quand c'est un bel objet mais ça m'étonnerai plus de voir un bouquin à l'eau de rose, je ne sais pas de Roumanie dans les collections de la Bnf, je me dis tiens bon il a dû paraître en France donc à partir de là il est à la Bnf mais s'il n'est pas paru en France, pourquoi il serait à la Bnf !

Mais votre réflexion sur les Beatles...vous vous dites pas « c'est paru en France on n'aura pas le 45 Tours »...

Si mais ce n'est pas...Ce qui est français on est sûr que c'est à la Bnf ce qui est étranger on en est sûr à 100% qu'il soit paru en France, je suppose.

D'accord. Est-ce que dans les objets exposés, il y en a un qui vous a touché particulièrement ?

Non pas spécialement.

Et est-ce qu'il y en a qui vous ont fait penser à des souvenirs ? Qui vous ont rappelé quelque chose ?

Le « Roman de la Rose », ça m'a rappelé les cours de lettres en Terminale, bon le livre Rouge mais ça c'est la révolution chinoise quoi mais je n'ai pas spécialement de sympathie envers la révolution chinoise, voilà ! Ça m'a amusé de voir les Tarots italiens, ça m'a étonné de voir ça !

Vous ne pensiez pas qu'il y avait des jeux à la Bnf ?

Non, je ne pensais pas

Et là maintenant vous dites ah oui il y a des jeux de cartes il doit y avoir des jeux ?

Oui mais si on me disait qu'il y avait le monopoly édition stars wars à la Bnf, j'aurais du mal à y croire ! Enfin je me dis ça serait vraiment étonnant !

Vous aimeriez voir par exemple une exposition sur les jeux à la Bnf ?

Ouais, ça m'intéresserait je trouverais ça marrant.

Finalement, est-ce que ça a changé un peu l'image que vous aviez de la Bnf ?

Disons que maintenant je sais qu'il y a plus de truc, enfin qu'il a plus d'objets à la Bnf, qu'il y a autre chose que des..., enfin c'est quand même autre chose qu'une grande bibliothèque enfin Municipale, enfin qu'en dehors des trucs de Bibliothèque Municipale de l'échelle de la France, il y a quelque chose de plus enfin tout est dedans, enfin c'est pas juste une très très grande bibliothèque à l'échelle Nationale mais l'image fait que, je sais pas ça... enfin on le sait parce qu'on voit des trucs dans le métro des expositions, expositions ceci à la Bnf, exposition cela à la Bnf mais on a l'impression que c'est plus des expositions on va dire qui louent la Bnf, ça fait plus la Bnf a des espaces et elle en profite pour exposer des choses ! Mais on ne dirait pas que c'est la Bnf qui à ses propres fonds et qui organise ses expositions, avec ses objets parce que...voilà elle n'a pas une image Musée !

Vous attendiez à voir quand même quelque chose comme objet dans cet espace ? Et si vous reveniez dans cet espace vous aimeriez voir quoi ?

Plus du journal !

Du journal ?

Avec des unes qui ont marqués l'histoire du Monde ou de la France dans des domaines variés et divers, enfin soit des unes qui se sont vendues parce que c'était un événement exceptionnel soit des unes on va dire qu'ont sentimentalement marqué les Français soit par la mort d'une personnalité soit

par un événement tragique ou heureux ou voilà quoi parce que le journal c'est quelque chose que tout le monde voit ou lit, surtout avec les gratuits maintenant surtout en région Parisienne, enfin au final beaucoup de monde lisent le journal même s'ils sont pas de... enfin même s'ils sont moins marquant peut-être enfin je sais pas mais tout le monde à pu voir les journaux et au final on s'aperçoit qu'il y a pas mal de bouquins avec des unes de journal que ce soit les unes de libérations ou de Charlie hebdo ou de tel ou tel quotidiens, enfin il y a une attraction pour les unes un peu historiques ou symboliques d'un journal parce que ceux-ci ou cela quoi ! Les unes quand Mitterrand était président, quand... enfin ouais la une de libération par exemple quand, enfin à chaque... enfin le lundi du premier tour et du deuxième tour des présidentiels 2002 ou les unes des déclarations et des fins de guerre en 18 et 45, la Une de l'équipe de la victoire des bleus en 98 ou la chute de Dien Bien Phu en 54 ou enfin les événements marquant ! Ça, ça peut être intéressant surtout que ça touche tout le monde généralement.

D'accord. Finalement si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est la Bibliothèque nationale de France, vous lui diriez quoi ?

Ça dépend à qui je l'explique. [Réfléchit] Si...Ben je dirais en général que c'est là où est conservé tous les...imprimés et toutes les musiques, tous les films, tous les jeux vidéos vous dites et puis tous...enfin tout ça depuis je ne sais pas combien de temps, le Moyen Age peut-être mais peut-être pas tout depuis le Moyen Age, je ne sais pas depuis quand il y a tout, jusqu'à... Enfin il y a tout ça de conservé à la Bnf entre guillemet pour la mémoire collective mais ça au final on y a pas accès et puis autrement c'est un lieu de lecture, de travail, d'étude,...ouais on va dire plus d'étude parce qu'il faut payer et donc on ne va pas à la Bnf pour lire une bonne Bd, là on va à la bibliothèque Municipale, voilà !

Et pour vous la Bnf ce n'est pas seulement une bibliothèque mais est-ce que ça peut-être aussi un lieu culturel, à part entière ?

Une bibliothèque c'est un lieu culturel dès le départ.

Mais pas seulement un lieu de conservation du patrimoine ?

Non parce que ça organise des expositions mais ce n'est pas...on a plus l'impression que ça louent des espaces en fait.

Et les conférences ? Les colloques ?

Je sais qu'il y en a mais personnellement je n'y vais jamais !

Et pour vous cet espace, vous avez eu l'impression que ça rendait la bibliothèque plus accessible ?

[Réfléchit]

Enfin moins prestigieuse ? Moins lourde ? Ouverte à plus de monde ?

Bah faut quand même y aller, déjà quand on connaît la bibliothèque faut aller là-bas ! Ce n'est pas évident, ce n'est pas indiqué mais je suis tombé dessus en tournicotant dans les couloirs parce que j'attendais quelqu'un autrement je l'aurais pas vu, ça fait deux ans que je viens à la Bnf, on va dire... une dizaine de fois par an à peu près donc...enfin je viens travailler donc je prends mon chemin de... enfin pour aller dans les salles, enfin c'est pas spécialement...enfin moi je l'ai pas vu indiqué en tout cas et à partir de là, je sais pas qu'il y a ça !

Donc pour vous ça ne change pas grand-chose qu'il y ait ça ?

Bah oui parce qu'on le voit pas !

Si vous revenez à la bibliothèque ce sera pour faire quoi ?

Pour travailler

Et pas pour autre chose ? Ni expo ? Ni conférence ?

Bah peut-être mais je ne sais pas mais pour l'instant non, enfin expos si, s'il y a quelque chose qui m'intéresse mais...

Par exemple une expo de photos, ça vous intéresserait ?

Sans plus.

Ma dernière question, si vous aviez un nom à trouver pour cet espace de présentation, vous l'appelleriez comment ?

Mais c'est quoi son nom aujourd'hui ?

Espace de présentation

[Rires]

Oui ce n'est pas très joli.

[Réfléchit] Je ne sais pas du tout.

Ce n'est pas grave. Merci beaucoup