

DCB 18

Mémoire d'étude / janvier 2010

## **Quelles orientations stratégiques pour la politique des publics de la Bibliothèque nationale de France ?**

**Myriam VILLE**

Sous la direction de Nicole Da Costa  
Déléguée à la Stratégie - BnF



## **Remerciements**

*Je remercie très sincèrement ma directrice de mémoire, Nicole Da Costa, déléguée à la stratégie à la Bibliothèque nationale de France, pour sa disponibilité, ses précieux conseils et sa gentillesse. Je tiens également à remercier chaleureusement Cécile Toutou, chargée de mission public et démarche qualité à la Bibliothèque nationale de France, « seconde directrice de mémoire » qui m'a tant apporté par ses relectures attentives et ses conseils avisés. Les échanges et l'apport critique de nos discussions ont grandement contribué à l'avancée de ma réflexion.*

*Enfin, je tiens à remercier ici les personnes qui m'ont reçu et ont aimablement accepté de répondre à mes questions, pour leur aide précieuse et le temps qu'elles m'ont accordé : Sophie Danis, directrice adjointe de la BPI, Sylvie Dreyfus, chargée de mission à la diversification des publics à la BnF, Odile Faliu, coordinatrice du blog lecteur de la BnF, Catherine Guillou, directrice des publics au musée du Louvre, Marie-claire Habib, chargée de mission à la direction des publics et des activités commerciales de la Cité des sciences et de l'industrie, et Vincent Poussou, directeur de l'action éducative et des publics au Centre Pompidou. Les informations récoltées au cours de ces entretiens m'ont permis d'ouvrir ce travail de recherche à d'autres perspectives.*

## **Résumé :**

*Confrontée à une baisse de fréquentation, la Bibliothèque nationale de France cherche aujourd'hui à se réinventer. Devant l'évolution des pratiques et des usages, la BnF fait évoluer son offre de services aux publics, à travers une politique active de restructuration de l'offre et des espaces de la bibliothèque. A la lumière des orientations stratégiques données à la politique des publics par les grandes institutions culturelles françaises et étrangères, la BnF va tenter de relever le pari de l'accroissement et de la diversification de ses publics.*

## *Descripteurs :*

*Bibliothèque nationale de France*

*Bibliothèques -- Services aux publics -- France*

*Musées--Publics--France*

## **Abstract :**

*Face to the drop of reader visits, the French national Library is looking for a new identity. Change in the users practice has convinced the BnF to rethink her strategies on public services throught changes in collections, services and library's spaces organisation. Enlighted by the inspirational exemples of other cultural institutions around the world, the BnF will try to challenge the increase and diversification of her readers.*

## *Keywords :*

*Bibliothèque nationale de France*

*Public services (Libraries) -- France*

*Public services (Museums) --France*



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France, disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

## Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
<b>1<sup>ÈRE</sup> PARTIE : LA BNF AUJOURD’HUI : ÉTAT DES LIEUX .....</b>	<b>9</b>
I. LA BNF, UN UNIVERS SINGULIER.....	9
1.1 <i>Une bibliothèque nationale .....</i>	<i>9</i>
1.2 <i>Une bibliothèque d’étude parisienne .....</i>	<i>11</i>
1.3 <i>La bibliothèque dans la ville .....</i>	<i>12</i>
II. FRÉQUENTATION ET MESURE DU SUCCÈS DE LA BNF.....	13
2.1 <i>La question des publics .....</i>	<i>13</i>
Un enjeu primordial .....	13
Le point sur les attentes du public .....	14
2.2 <i>Quelle fréquentation aujourd’hui ? .....</i>	<i>15</i>
Les publics du Haut-de-jardin .....	16
Les publics du Rez-de-Jardin .....	16
Les publics des événements exceptionnels.....	17
Les publics des conférences de la BnF .....	17
Les « Promeneurs » .....	18
2.3 <i>Perspectives d’évolutions pour la BnF .....</i>	<i>18</i>
Le projet Richelieu.....	18
La réforme du Haut-de-jardin :.....	19
III. LA BIBLIOTHÈQUE EN QUÊTE D’IDENTITÉ : DES AMBITIONS ANTAGONISTES ? .....	20
3.1 <i>Image et représentations de la BnF.....</i>	<i>20</i>
3.2 <i>Quels publics désirés ? .....</i>	<i>21</i>
Gérer la présence des étudiants .....	22
Attirer d’autres publics.....	23
3.3 <i>Identités multiples et lisibilité .....</i>	<i>24</i>
<b>2<sup>ÈME</sup> PARTIE : LA POLITIQUE DES PUBLICS : PERSPECTIVES NATIONALES ET INTERNATIONALES.....</b>	<b>26</b>
I. L’EXEMPLE DES NOUVELLES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES ? .....	26
1.1 <i>L’accent sur la médiation.....</i>	<i>27</i>
1.2. <i>L’accent sur la communication .....</i>	<i>27</i>
1.3 <i>Jouer sur différents registres.....</i>	<i>28</i>
II. L’OFFRE DE LA BNF DANS UNE PERSPECTIVE INTERNATIONALE .....	30
2.1 <i>Concordances des missions et des objectifs.....</i>	<i>31</i>
2.2 <i>Des exemples à suivre.....</i>	<i>33</i>

Des interfaces multilingues .....	33
Des portails simplifiés.....	33
Un soin particulier porté à l’image de la bibliothèque .....	34
III. LA POLITIQUE DES PUBLICS DANS LES MUSÉES .....	35
3.1 <i>Des problématiques similaires</i> .....	36
3.2 <i>Des modes de fonctionnement variés</i> .....	38
<b>3<sup>ÈME</sup> PARTIE : PROPOSITIONS STRATÉGIQUES.....</b>	<b>40</b>
I. DE NOUVEAUX SERVICES À DÉVELOPPER.....	40
1.1 <i>Des espaces repensés</i> .....	40
1.2 <i>La bibliothèque lieu de vie</i> .....	41
II. UNE POLITIQUE DES PUBLICS À FORMALISER ? .....	42
2.1 <i>Des procédures insuffisamment définies ?</i> .....	42
2.2 <i>Un outil au service d’une meilleure cohérence</i> .....	43
2.3 <i>Recommandations préliminaires</i> .....	44
III. LA BNF ET LES SITES COMMUNAUTAIRES : UN TERRAIN À CONQUÉRIR .....	45
3.1 <i>Quels atouts pour les bibliothèques ?</i> .....	45
3.2 <i>De timides avancées</i> .....	46
3.3 <i>Les écueils à éviter</i> .....	49
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>53</b>
<b>ANNEXES : LES PORTAILS DE BIBLIOTHÈQUES.....</b>	<b>57</b>

# Introduction

---

Le monde des bibliothèques est aujourd'hui en proie à une série de révolutions : révolution numérique, avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication ; révolution de principe, avec le déplacement du cœur des missions des bibliothèques des collections vers l'utilisateur ; révolution des pratiques enfin, avec l'apparition de nouveaux usages. Traversée par ces bouleversements, les bibliothèques s'attachent à redéfinir leur missions afin d'adapter leur offre de service aux besoins de ces « nouveaux usagers ».

*« [...] il nous revient de nous interroger sans relâche sur ceux qui viennent, ceux qui souhaitent venir, ceux qui le font, ceux qui éventuellement le souhaiteraient et ne le font pas, ceux qui ne le souhaitent pas et qui ont tort de ne pas le souhaiter [...] »<sup>1</sup>*

Pour Jean-Noël Jeanneney, alors président de la BnF, le champ de réflexion sur les publics ne peut être assez large. Bien plus que les collections, c'est désormais les services aux publics qui confèrent une identité à la bibliothèque.

La BnF est aujourd'hui engagée dans une refonte de son offre, afin de mieux répondre à l'évolution des publics et de leurs attentes. La diversification des publics, enjeu majeur au regard de la démocratisation à la culture, fait partie des priorités de la bibliothèque dans les années à venir. Les orientations privilégiées par d'autres institutions culturelles françaises et étrangères sont un terrain fertile pour une meilleure compréhension des objectifs mais également des possibilités qui s'offrent à la BnF en matière de services aux publics.

L'objet de cette étude sera de tenter une vision prospective de l'avenir de la BnF en matière de politique des publics. A ce titre, c'est la BnF dans l'intégralité de son offre, tous sites confondus (y compris l'offre numérique) qui est concernée. Toutefois, au regard du format de ce travail de recherche et des problématiques rencontrées, le champ des investigations a du être restreint à l'étude des publics sur place<sup>2</sup>. De même, le mode d'enquête a conduit à privilégier les deux sites les plus fréquentés de la BnF, caractérisés en outre par d'importants projets de réorganisation des services et des espaces en cours ou imminents : le site Richelieu et le site François Mitterrand. L'impossibilité de séparer un certain nombre de données sous l'étiquette « Richelieu », traditionnellement associé aux sites de l'Opéra et de l'Arsenal, a pour conséquence une centralisation de la réflexion sur le site de Tolbiac. Les conclusions de cette étude aspirent néanmoins à dépasser le cadre géographique de la bibliothèque François Mitterrand pour caractériser les possibilités d'évolution de la BnF dans son entier.

La méthodologie employée dans le cadre de ce travail de recherche combine recherches bibliographiques et sur le terrain. Ainsi, les données analysées proviennent d'une variété

---

<sup>1</sup> Actes du colloque *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* Observatoire permanent de la lecture publique à Paris, Médiadix. Paris, 24 juin 2004.

<sup>2</sup> Si une étude des publics à distance mériterait sans conteste un examen approfondi, l'angle des pratiques à distance n'est ici traité que dans son extension naturelle des pratiques des publics (existant ou potentiels) fréquentant la bibliothèque.

de documents : documents de présentation de réunions internes et publiques de la BnF, rapports d'enquêtes, synthèses, comptes-rendus, rapports d'activités et, d'une manière générale, tout type de document produit en relation avec les services aux publics par les musées et bibliothèques entrant dans le cadre de cette étude.

En complément de ces recherches documentaires, le travail de terrain a impliqué trois types de démarches : des entretiens avec les responsables et gestionnaires des services aux publics des bibliothèques et musées ; une observation participante dans l'ensemble des salles de lecture du site François Mitterrand<sup>3</sup> ; enfin, une observation des sites web des bibliothèques retenues dans le cadre de l'étude.

Après une première partie consacrée à prendre la mesure des publics et de l'offre de services de la BnF aujourd'hui, nous nous pencherons sur les évolutions en vigueur dans quelques-unes des plus grandes institutions culturelles en France et dans le monde. Les informations recueillies nourrissent une analyse comparative de l'offre de la BnF, et permettent la formulation d'orientations stratégiques pour la bibliothèque de demain.

---

<sup>3</sup> Une telle immersion semblait nécessaire afin de remettre en perspective les informations chiffrées recueillies dans les divers documents, et ainsi mieux donner corps aux usages décrits dans les rapports d'enquête.



# 1<sup>ère</sup> Partie : La BnF aujourd'hui : état des lieux

---

## I. LA BNF, UN UNIVERS SINGULIER

Avant de se pencher plus avant sur la question des publics, il semble nécessaire d'examiner en premier lieu ce qui fait la singularité même de la BnF : son statut de bibliothèque nationale. La littérature professionnelle couvre de manière très étendue les préoccupations en matière de publics qui se posent aujourd'hui dans les bibliothèques de lecture publique et les bibliothèques universitaires. Le fait de regarder la question des publics à travers le prisme d'une bibliothèque nationale change considérablement le point de vue.

### 1.1 Une bibliothèque nationale

L'histoire de la Bibliothèque nationale de France est riche de cinq siècles d'existence et d'évolutions, de la bibliothèque du Roi au récent déménagement d'une partie des collections sur le site de Tolbiac. Sans nous aventurer à proposer ici un résumé de ce cheminement de la BnF à travers les âges, nous centrerons notre propos sur la conception de la Bibliothèque nationale de France telle qu'elle est définie par le décret du 3 janvier 1994. Les propos de Jean Favier, alors président de la BnF, ne cachent pas l'ampleur des missions qui lui sont confiées :

*« Parce qu'elle est celle de la Nation, la Bibliothèque nationale de France a des devoirs particuliers. [...] La grande bibliothèque du quai François Mauriac ne sera pas seulement la plus grande de France, l'une des trois ou quatre qui tiennent le deuxième rang dans le monde, et pour un temps la plus moderne grâce à l'apport des méthodes et des moyens nouveaux de conservation, de catalogage, de transmission et de communication. Elle sera autre chose : le principal nœud de réseaux organisés à travers la France d'abord, et reliés aux autres réseaux du monde [...] »*

A la fois lieu de conservation et de diffusion du savoir, la BnF est investie d'un rôle majeur, tant au niveau national qu'international. En tant que bibliothèque nationale, elle se doit d'être à la pointe de ce qui se fait en matière de bibliothèque aujourd'hui, aussi bien au niveau technologique qu'en termes de services aux publics. La BnF doit ainsi donner accès à chacun au patrimoine de la nation, et en ce sens ouvrir largement ses collections au plus grand nombre.

La BnF est un univers singulier, possédant ses codes et son langage propre. Ainsi, le site de Tolbiac, qui mobilisera une grande part de notre attention lors de cette étude, est l'occasion d'opérer une distinction particulière, entre le Haut-de-Jardin, appelé

---

<sup>4</sup> DUSSERT Eric, MAIGNIEN Yannick, WAGNEUR Jean-Didier, *La Bibliothèque nationale de France au seuil du XXI<sup>ème</sup> siècle*, Paris.

« bibliothèque d'étude » et le Rez-de-Jardin, appelé « bibliothèque de recherche »<sup>5</sup>. Ces deux appellations, traditionnellement réunies dans l'expression « bibliothèque d'étude et de recherche », désignent ici deux espaces qui se répondent, deux types de publics parfois perçus comme antagonistes : les chercheurs, ayant un usage « professionnel » de la bibliothèque et de ses collections, et le « grand public », caractérisé par une démarche de loisir ou tout au moins d'agrément<sup>6</sup>.

En dépit de cette pluralité d'usages, une bibliothèque nationale ne peut se penser ni comme une bibliothèque de lecture publique, ni comme une bibliothèque universitaire : elle est d'abord une bibliothèque de recherche. Son propos n'est pas d'offrir, à plus grande échelle, les services d'une « super bibliothèque de lecture publique », ou encore de pallier le manque d'équipement pour les étudiants. Ses collections, qui répondent à une politique documentaire stricte, demeurent avant tout académiques, ce qui en fait un lieu ressource pour les chercheurs et les amateurs éclairés. Si elle veille à la fraîcheur des collections, on ne peut espérer y trouver (et encore moins y emprunter) les derniers romans à la mode, ou encore un large éventail de périodiques français et étrangers. Tant par son statut de bibliothèque nationale que par la nature de ses collections, la BnF peut donc se révéler une institution difficile à cerner, et par là difficile d'accès.

La construction du nouveau bâtiment de la bibliothèque François Mitterrand prenait le parti d'une plus grande ouverture au public, et tout particulièrement au public « profane », en réponse à la spécialisation du public du site Richelieu. En créant le Haut-de-jardin, en le dotant d'espaces d'expositions, d'auditoriums, en y orchestrant colloques, manifestations et activités pédagogiques, la BnF a réussi, dans une certaine mesure, à élargir et diversifier son public. Le pari de l'ouverture s'avère cependant difficile à relever, ainsi que l'exprime Jean Gattégno :

*« De façon paradoxale, une démarche qui trouvait son point de départ [...] dans le souci de lutter contre ce qui paraissait être une dérive élitiste, aboutissait à la coupure, l'étanchéité entre deux types de lecteurs [...] »*<sup>7</sup>

Si la diversification des publics, corollaire d'une démocratisation de l'accès au savoir, fait partie des missions fondamentales de la BnF, celle-ci se révèle extrêmement complexe à mettre en œuvre. Ainsi, depuis la construction du site François Mitterrand jusqu'aux projets de restructuration des salles du Haut-de-jardin ou de Richelieu, la BnF n'a cessé de se remettre en cause et de tenter de nouvelles approches vers un autre public. Les obstacles à ces évolutions sont nombreux, tant du côté des professionnels des bibliothèques que du côté des lecteurs eux-mêmes, les « habitués » de la BnF étant peu enclins à accueillir un public moins studieux<sup>8</sup>.

La BnF est ainsi, de par l'ampleur et la diversité de ses missions, au carrefour de plusieurs acceptions du terme bibliothèque, entre bibliothèque de recherche, bibliothèque d'information et bibliothèque de lecture publique. Le défaut de précision de cette identité de la bibliothèque et des missions qui lui sont attachées a de nombreuses

---

<sup>5</sup> Ces appellations sont fortement ancrées dans les mœurs, à tel point que l'expression « Haut-de-jardin » est couramment employée pour décrire la future destination de la salle Ovale à l'issue du projet Richelieu.

<sup>6</sup> Notons toutefois que les usages d'agrément sont quelque peu minoritaires, en raison de la prédominance d'un public étudiant qui utilise la bibliothèque à des fins de recherche.

<sup>7</sup> GATTÉGNO Jean, *La bibliothèque de France à mi-parcours : de la TGB à la BN bis ?* Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1992.

<sup>8</sup> C'est tout particulièrement le cas pour les chercheurs, qui sont, rappelons-le, à l'origine de la séparation Haut-de-jardin / Rez-de-jardin.

conséquences sur les usages et les représentations associées à la BnF, allant jusqu'à entraîner des « effets pervers », au sens où l'entend le sociologue Raymond Boudon.

## 1.2 Une bibliothèque d'étude parisienne

Si les missions de la Bibliothèque nationale de France la distinguent des autres bibliothèques, celle-ci n'en est pas moins perçue comme une institution « universitaire » aux yeux du public. Le public des salles de lecture est ainsi très majoritairement composé d'étudiants et de lycéens (74% en Haut-de-jardin, 48% en Rez-de-jardin, auxquels viennent s'ajouter 20% d'enseignants et chercheurs). Ce public influe considérablement sur la fréquentation et les usages au sein des espaces de la bibliothèque. Ainsi, la BnF déplore une sous-utilisation des collections en Haut-de-jardin, à l'origine principalement destinées à un public éclairé (2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> cycle), et complète désormais ses collections en libre accès par l'acquisition d'ouvrages de 1<sup>er</sup> cycle. Malgré cela, de nombreux lecteurs déclarent venir à la bibliothèque afin d'y travailler sur leurs propres documents : 81% des personnes interrogées déclarent ainsi se rendre à la BnF « pour travailler au calme ». Le taux de consultation des documents en Haut-de-jardin accuse par ailleurs une forte baisse : 37% en 2008, contre 44% en 2002<sup>9</sup>.

De même, on observe une tendance à la prolongation du séjour dans la bibliothèque, allant là aussi dans le sens de pratiques tournées vers un usage universitaire des espaces de la bibliothèque. Ces pratiques de « séjourners » entraînent un phénomène – bien connu des bibliothèques – de baisse du nombre d'entrées combinée à une augmentation de la saturation des places de lecture.

Ces caractéristiques sont le fruit de plusieurs éléments qui concourent à renforcer à la fois les usages et le type de public fréquentant la bibliothèque.

En premier lieu, la BnF, en dépit de ses singularités, ne peut être pensée hors du contexte général du paysage documentaire parisien. La capitale souffre d'un fort déficit de structures permettant l'accueil des étudiants, ainsi qu'en témoignent de façon éloquente les files d'attentes devant la Bibliothèque publique d'information ou la Bibliothèque Sainte-Geneviève. A l'heure où se déroule cette étude, il n'est pas encore possible de mesurer l'impact de l'ouverture de deux grandes bibliothèques universitaires parisiennes : la Bibliothèque Sainte-Barbe et la Bibliothèque des Grands-Moulins<sup>10</sup>, dont l'une se situe à proximité immédiate de la bibliothèque François Mitterrand. Il est cependant permis de douter de la portée de ces événements sur la fréquentation de la BnF, en raison de l'écart important qui perdure entre les besoins des étudiants parisiens et le nombre de bibliothèques à leur disposition.

Un autre élément d'importance vient renforcer le succès de la BnF auprès des étudiants et lycéens parisiens : il s'agit de l'organisation même des espaces au sein de la bibliothèque. En effet, les enquêtes montrent l'adéquation entre le mobilier, l'atmosphère du lieu et un travail d'étude individuel et silencieux. La taille des tables, autant que la quiétude des salles de lecture, invitent à la concentration et à la lecture studieuse. La BnF est ainsi connue comme un lieu particulièrement adapté à la poursuite

---

<sup>9</sup> Enquête SCP communication *Les publics de la BnF*, 2008.

<sup>10</sup> La bibliothèque interuniversitaire Sainte-Barbe, inaugurée le 18 novembre 2008, offre près de 800 places assises ; la bibliothèque centrale de l'université Paris-Diderot Paris 7 « Grands Moulins », inaugurée le 5 juin 2008, offre 1420 places assises.

de travaux de recherche universitaire ou de révision des examens, et ce sans même que se pose la question des collections mises à disposition du public.

La BnF est donc grandement utilisée comme bibliothèque d'étude, et vient de fait pallier le manque de structures parisiennes. Il n'est pas question pour la bibliothèque de se couper de cet usage qui fait partie de ses missions fondamentales, et motive la venue de nombre de ses publics. Néanmoins, la problématique autour de la non-cohabitation entre différents types de public invite à se poser pleinement la question de la place à accorder à cette dimension dans les fondements de l'identité de la bibliothèque. Cette prédominance de l'identité « bibliothèque d'étude et de recherche » pourrait ainsi s'opposer à une autre des missions fondamentales de la BnF : l'ouverture et la diffusion du patrimoine à un public large et diversifié.

### 1.3 La bibliothèque dans la ville

A l'heure de la dématérialisation de l'information, la question de la bibliothèque comme lieu prend une acception particulière. Une fois dépassée la crainte d'une disparition programmée des bibliothèques au profit de ressources dématérialisées, les bibliothèques s'affirment aujourd'hui résolument comme des espaces publics, des lieux de vie au cœur de nos villes et de nos pratiques sociales.

*« Les bibliothèques sont aujourd'hui dans une position curieuse, paradoxale. C'est au moment où l'on prétend pouvoir s'en passer qu'elles s'affirment avec le plus de vigueur et revêtent des formes inédites<sup>11</sup>. »*

L'intitulé du dernier congrès de l'ABF : « Des bibliothèques à vivre. Espaces, usages, architecture », témoigne pleinement de l'actualité de ces thématiques dans le monde professionnel.

Ainsi, la BnF n'est pas seulement une institution, un concept de bibliothèque « hors du commun ». Elle est également, et même peut-être avant tout, un lieu physique, un ensemble de bâtiments remarquables aux yeux du profane, répartis sur différents sites parisiens, franciliens et provinciaux.

Si chaque « antenne » de la BnF se pare d'une dimension architecturale symbolique, l'œuvre de Dominique Perrault est singulière à tous points de vue. Achievée en 1995, la bibliothèque François Mitterrand répond ainsi aux trois registres de décision évoqués par Anne-Marie Bertrand<sup>12</sup> : elle est tout à la fois un projet culturel, un projet politique et un projet urbain. Le bâtiment de la bibliothèque François Mitterrand à Tolbiac incarne l'architecture monolithique caractéristique des récentes constructions de bibliothèques. Par sa taille, son architecture originale, son implantation même, la bibliothèque devient un monument à part entière. Le bâtiment est situé au cœur d'un quartier en plein développement, et participe pleinement à l'objectif de réhabilitation des espaces.

*« La Bibliothèque de France s'installe sur une friche industrielle, en bord de Seine, dans l'Est parisien, et constitue le point de départ d'une restructuration de toute cette partie du 13<sup>e</sup> arrondissement<sup>13</sup>. »*

---

<sup>11</sup> MELOT Michel, « La géopolitique des bibliothèques », in *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques*. Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1997.

<sup>12</sup> BERTRAND Anne-Marie, « la bibliothèque comme projet », in *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques*. Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1997.

<sup>13</sup> BERTRAND Anne-Marie, op. cit.

L'esplanade remplit ainsi un double rôle : elle confère à la bibliothèque une grande part de son prestige, en symbolisant l'importance et la monumentalité de l'institution, mais elle offre également un lieu de promenade privilégié aux riverains, un vaste espace ouvert en plein Paris, où le regard bénéficie d'une large perspective. Le citoyen urbain peut ainsi observer les tours et les espaces de la bibliothèque, mais aussi la « forêt » et les nuées d'oiseaux qui y ont élu domicile. Elle répond ainsi à l'image de la « bibliothèque idéale » imaginée par un groupe de lecteurs en juillet 2007, un lieu « hors de la ville », propice aux promenades.

Un bref examen des guides touristiques de l'année 2009 confirme le potentiel d'attractivité du site : le guide du routard 2009 consacre plus de trois pages au site de Tolbiac (ainsi qu'une page au site de Richelieu), les deux visites étant caractérisées par 3 routards (« incontournable »). Souvent classée dans les monuments « à voir », la réalisation de Dominique Perrault s'affiche également dans l'ouvrage de Yann Arthus Bertrand *Paris vu du ciel*, ainsi que dans le guide des monuments et musées de Paris.

La bibliothèque François Mitterrand fait ainsi figure de curiosité architecturale, et attire touristes et promeneurs sur l'esplanade et jusque dans l'enceinte de la bibliothèque. Les enquêtes évaluent la proportion de ces « promeneurs », qui « profitent des espaces dans le cadre d'un parcours urbain », à environ 6 à 8% des publics de la bibliothèque. La particularité de ce public pose un certain nombre de questions, auxquelles nous tenterons d'apporter quelques réponses : comment l'attirer vers les collections de la bibliothèque ? Quelles sont ses attentes ? Comment concilier la pratique studieuse des uns avec la pratique de découverte « ludique » des autres ?

## **II. FRÉQUENTATION ET MESURE DU SUCCÈS DE LA BNF**

Nous nous attacherons ici à caractériser la fréquentation de la BnF, en privilégiant le point de vue des lecteurs sur place. L'objectif est de parvenir à une représentation aussi précise que possible des publics que dessert la BnF, afin de mieux comprendre les points de satisfaction et les attentes, indispensables à une bonne compréhension des enjeux auxquels se trouvera confrontée la BnF dans les années à venir. La BnF comptabilise sur ses différents sites environ 1 million d'entrées par an et communique plus d'1 million de documents par an à ses lecteurs. La question des publics revêt une importance primordiale au sein d'une institution qui, dépassant le cadre d'une bibliothèque, tend à s'imposer comme un établissement culturel d'exception. Les travaux de rénovation et de réaménagement qui touchent les sites de Richelieu et de Tolbiac témoignent des directions prises par cet établissement en pleine mutation.

### **2.1 La question des publics**

#### **Un enjeu primordial**

L'action en direction des publics est l'objet d'une réflexion constante de la part des équipes de la BnF. Ainsi, l'accroissement, la diversification et la satisfaction des publics constituent un de ses objectifs majeurs, et apparaissent à ce titre en bonne place dans les documents de programmation stratégiques élaborés par la BnF (programme d'action stratégique, contrat de performance etc.). Face aux évolutions des pratiques et des usages, la BnF adapte et renouvelle son offre de services afin de mieux répondre aux attentes de son public actuel, et d'attirer un public potentiel vers ses collections. Un

certain nombre d'actions sont ainsi entreprises afin de répondre à ces objectifs, d'une ampleur et d'une portée extrêmement variables. Ce travail de réflexion ne prend sens que s'il s'inscrit dans une démarche scientifique de recherche approfondie sur l'état de la fréquentation et les attentes exprimées : sans diagnostic préalable, il est en effet impossible de prévoir la signification des variations observées ou à venir, et en conséquence de faire évoluer rationnellement l'offre de la bibliothèque.

Au fil des années, la BnF s'est dotée d'un grand nombre d'instruments de mesure de la fréquentation de ses différents sites. Elle a ainsi récolté une connaissance très détaillée de ses publics, mais également de leurs attentes. Réalisées en interne ou confiées à des prestataires extérieurs, ces enquêtes mêlent approches quantitatives et qualitatives. Elles ont pour objectif de produire des éléments chiffrés et vérifiables afin de mesurer objectivement la composition des publics qui fréquentent les différents sites. Les résultats des enquêtes sont rapportés aux données obtenues par les outils statistiques, aux sondages réalisés périodiquement sur la consultation des documents en libre accès, ou encore aux études menées en interne sur le temps de communication des documents. Les éléments recueillis permettent de dresser un portrait précis de l'état de la fréquentation aujourd'hui mais également de ses évolutions, en déclinant ces résultats par type de pratique, par site ou même par espace fréquenté. Ces résultats sont également utiles afin de déterminer l'écart entre l'audience souhaitée et l'audience réelle d'un service. La BnF consacre près de 100 000 euros par an à la réalisation de ces études<sup>14</sup>.

Dans la perspective des évolutions actuelles de la fréquentation des espaces de la BnF, la diversification recouvre bien plus qu'un simple enjeu économique. Il s'agit ici de légitimité pour la BnF : l'ouverture à un large public lui permet de justifier une utilité sociale de ses collections et de ses espaces. Devant le succès pour le moins mitigé du projet de diversification des publics qui a présidé à la construction du site François Mitterrand, la BnF se retrouve aujourd'hui « acculée » à la diversification : si le public étudiant venait à disparaître – à se tourner vers d'autres usages, ou bien encore vers d'autres lieux, les salles de lecture se retrouveraient à moitié vides, et même aux trois quarts vides pour le Haut-de-jardin.

## **Le point sur les attentes du public**

Les différentes enquêtes réalisées ces dernières années sur les publics de la BnF font état d'attentes similaires quels que soient les espaces fréquentés. Il est nécessaire en premier lieu d'insister sur le fort taux de satisfaction des lecteurs : la note globale attribuée à la BnF par ses lecteurs est de 8,4/10. La BnF est décrite par ses usagers comme un havre de paix, un lieu de quiétude et de silence. Les lecteurs du Rez-de-jardin plébiscitent la diversité et l'étendue des collections. La BnF fait l'objet de critiques élogieuses de la part de ses habitués, qui s'estiment pour la majeure partie d'entre eux très satisfaits de l'ensemble des services offerts par la bibliothèque. De la même façon, 97 % des personnes interrogées lors de l'expérimentation des week-ends gratuits de l'été 2008 affirment leur intention de revenir.

Néanmoins, un certain nombre d'attentes sont exprimées concernant les possibilités de restauration (considérées comme insuffisantes et d'un coût trop élevé), ainsi que sur la mise à dispositions d'espaces de détente. Les services liés à la reproduction de documents sont également l'objet de remarques et de réclamations fréquentes. Ces

---

<sup>14</sup> Le budget annuel de 2006 s'élevait à 99 100 €, ce chiffre recouvrant l'étude des publics sur place et à distance.

différents éléments témoignent d'un souci de confort lié aux pratiques de long séjour dans la bibliothèque<sup>15</sup>.

D'autres sujets de préoccupation recouvrent des usages « pragmatiques » de la bibliothèque. En effet, le fonctionnement des services est encore perçu comme opaque, et d'une grande complexité. Les lecteurs déplorent une signalétique insuffisante, et suggèrent d'améliorer l'accueil en orientant les nouveaux lecteurs et les visiteurs dans les espaces de la bibliothèque<sup>16</sup>.

Les lecteurs interrogés brosent un tableau assez significatif de leur représentation du « Haut-de-jardin idéal » : un lieu de calme, de confort mais aussi de convivialité et de confort. La bibliothèque idéale ne serait pas uniquement un lieu propice à l'étude solitaire et à la réflexion, mais aussi un lieu d'échanges entre lecteurs. Ils imaginent ainsi une bibliothèque constituée de divers espaces aux thématiques différentes, invitant au silence ou, au contraire, à la discussion. La notion de découverte transparait de manière forte dans les désirs exprimés : aux yeux des lecteurs, un des défauts de la BnF réside dans le fait qu'il est difficile d'y trouver quelque chose que l'on ne chercherait pas : il faut avoir un but, une idée préconçue. Le « butinage » ne permet pas de trouver son bonheur dans les fonds de la bibliothèque, en dépit de la qualité et de l'étendue des collections proposées. Enfin, la bibliothèque doit être située dans un lieu qui invite aux promenades, à la fois « hors de la ville », de l'agitation de la vie urbaine, et facilement accessible. Cette dernière remarque est peut-être celle qui touche le plus au caractère « imaginaire » de l'exercice demandé. Flatteuse, si l'on considère que le bâtiment de Tolbiac répond assez parfaitement à la demande « dans et hors de la ville », cette suggestion va cependant à l'encontre des réclamations portant sur les difficultés d'accès au bâtiment, le cheminement sur l'esplanade pouvant poser problème aux personnes âgées ou à mobilité réduite.

## 2.2 Quelle fréquentation aujourd'hui ?

La BnF accueille des publics variés, parmi lesquels un grand nombre de chercheurs, d'étudiants, de professionnels des bibliothèques, de retraités, ou encore de touristes. Elle propose une offre de service très large, qui évolue chaque année. Malgré une réflexion importante sur la diversification et l'élargissement de l'offre culturelle à destination des publics actuels et de nouveaux publics, les enquêtes montrent un certain recul de l'utilisation des collections (47% des lecteurs n'ont consulté aucun document en 2008, contre 35% en 2005 et 21% en 2002).

La BnF accueille près d'un million de lecteurs par an<sup>17</sup>, répartis de la manière suivante : 561 313 en Haut-de-jardin, 316 498 en Rez-de-jardin, 72 520 à Richelieu et dans les autres sites. Les expositions temporaires ont comptabilisé plus de 250 000 entrées, les manifestations dans les auditoriums accueillant quant à elles 18 483 personnes. Enfin, plus de 6 300 personnes ont visité le site François Mitterrand<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Rappelons ici que le temps moyen passé en salle de lecture est de 4h20 min.

<sup>16</sup> L'enquête datant de 2003, certaines de ces questions ont partiellement trouvé des réponses, par exemple l'accompagnement individualisé des nouveaux lecteurs par le personnel de la BnF. D'autres évolutions sont en cours d'étude ou de réalisation, notamment concernant l'amélioration de la signalétique.

<sup>17</sup> Ce chiffre est obtenu en additionnant les entrées comptabilisées dans les salles de lecture des différents sites

<sup>18</sup> Enquête SCP communication *Les publics de la BnF*, 2008

Les informations sur les différents types de public sont tributaires des enquêtes menées. Celles-ci utilisant des méthodologies diverses et portant sur des sujets d'une grande variété, il est difficile de présenter une typologie prenant en compte les mêmes critères. Qui plus est, la formulation des enquêtes, associant de façon quasi systématique les lecteurs de Richelieu à ceux des autres sites (hors bibliothèque François Mitterrand), ne permet pas de dresser un profil précis du public de Richelieu. De la même façon, la composition du public des expositions dépend fortement de la nature même de la programmation, de même que le succès qui y est attaché, rendant toute généralisation difficile. Néanmoins, il paraît intéressant de caractériser ici les différents types de publics qui fréquentent la bibliothèque François Mitterrand, afin de mieux comprendre les usages en vigueur et les enjeux qui y sont associés.

## Les publics du Haut-de-jardin

Le public du Haut-de-jardin est aujourd'hui caractérisé par une omniprésence des étudiants dans les salles de lecture : ceux-ci représentaient 74% du lectorat en 2008. La part des lycéens a tendance à augmenter, tandis que celle des retraités et des enseignants aurait tendance à diminuer : en conséquence, plus de 70% des lecteurs du Haut-de-jardin ont moins de 25 ans<sup>19</sup>.

Cette fréquentation engendre divers effets : les collections sont sous-utilisées (81% des personnes interrogées déclarent venir pour travailler sur leurs propres documents<sup>20</sup>), la fréquentation connaît des fluctuations saisonnières en fonction du calendrier universitaire (pics aux périodes pré examen, creux lors des vacances scolaires), la fréquentation de la bibliothèque du Haut-de-jardin connaît un recul important, tandis qu'on observe une augmentation constante des heures de saturation<sup>21</sup>.

La proportion d'étudiants des filières littéraires diminue au profit des étudiants en filières scientifiques. Les usagers non étudiants du Haut-de-jardin forment quant à eux un public relativement diversifié : on y trouve des personnes de tous âges et de tous milieux socioculturels confondus, des autodidactes, certains faisant des collections un usage professionnel quand d'autres explorent un domaine de recherche en amateur.

La fréquentation de la bibliothèque du Haut-de-jardin est en diminution constante depuis 2004. Ce constat a entraîné une réflexion sur les réformes et réaménagement à apporter aux espaces du Haut-de-jardin, réflexion qui a abouti au projet de réforme du Haut-de-jardin sur lequel nous nous attarderons plus loin dans cette étude.

## Les publics du Rez-de-Jardin

Près de la moitié des lecteurs du Rez-de-jardin sont étudiants, et un lecteur sur cinq est enseignant du supérieur ou chercheur. La part des lecteurs de plus de 30 ans a tendance à augmenter (elle représente 55% des lecteurs du Rez-de-jardin en 2008).

Le public du Rez-de-jardin se compose majoritairement d'habitues, ainsi que l'indique le fort taux de renouvellement des abonnements (84,4% des cartes produites en 2006).

---

<sup>19</sup> Etude de l'évolution des profils de lecteur de 2000 à 2008, à partir des enquêtes SCP communication *Les publics de la BnF* (document interne).

<sup>20</sup> Enquête Haut-de-jardin week-ends gratuits, été 2008.

<sup>21</sup> Les salles de lecture sont dites « saturées » lorsque la quasi-totalité des places disponibles en salle de lecture sont occupées. Les lecteurs se voient alors refuser l'entrée de la bibliothèque. En 2008, la BnF a connu 3159 heures de saturation déclarée pour 133 jours.



Ce public utilise beaucoup les ressources de la bibliothèque, qu'elles soient sur place (consultation de documents en libre accès et en magasin) ou à distance (85 % des lecteurs du Rez-de-jardin déclarent consulter le site [www.bnf.fr](http://www.bnf.fr)), majoritairement à des fins universitaires (56%) et professionnelles (33%).

La fréquentation de la bibliothèque du Rez-de-jardin connaît une progression constante du nombre d'entrées (à l'exception de l'année 2007). L'année 2008 marque ainsi une fréquentation record (316 500 entrées) depuis l'ouverture de la bibliothèque en 1998.

## **Les publics des événements exceptionnels**

Les études réalisées en 2006 sur le public de trois manifestations organisées par la BnF (opération « gratuité », journées du patrimoine, nuits blanches) permettent de mettre en avant un fort taux de satisfaction chez l'ensemble des visiteurs<sup>22</sup>. Ces événements ponctuels attirent une forte proportion de primo-visiteurs (au moins la moitié des répondants). Les intentions de retour à la BnF sont également fortes ; 56% des participants à l'opération « gratuité » se déclarent même intéressés par l'achat d'un titre d'accès.

Ce public est généralement habitué des bibliothèques ; en effet, 86% du public de l'opération « gratuité » fréquente une autre bibliothèque, principalement une bibliothèque universitaire, une bibliothèque municipale de quartier ou la BPI). En dépit des efforts en faveur d'une diversification des publics, une corrélation très forte demeure entre fréquentation et niveau de pratique culturelle.

L'information circule différemment selon l'événement : si le site Internet arrive largement en tête dans le cadre de l'opération « gratuité », c'est la presse qui est le principal vecteur de communication pour les autres manifestations, le bouche à oreille fonctionnant toujours bien. Pourtant, des failles persistent dans la communication, puisque que près de la moitié des personnes interrogées pendant l'opération « gratuité » se sont rendues à la bibliothèque sans savoir que l'entrée des salles de lecture était libre.

## **Les publics des conférences de la BnF**

Les conférences de la BnF accueillent un public de proximité : ainsi, seuls 5% des personnes interrogées lors de l'enquête de mars 2009 résident en région<sup>23</sup>. Les caractéristiques de ce public se rapprochent sensiblement de celles du public des expositions : composé à 60 % de femmes, les participants sont dans l'ensemble très diplômés (73 % ont au moins une licence universitaire) ; près de la moitié sont des actifs, et 21% sont scolarisés (collège, lycée, post baccalauréat). Ce public, habitué des conférences, est dans l'ensemble déjà venu à la BnF de façon occasionnelle, et 49% de celui-ci y a déjà vu une exposition. De même, 45% des répondants ont déjà fréquenté les salles de lecture.

Les participants se déclarent satisfaits du déroulement des conférences : 63% affirment avoir l'intention de revenir à la BnF pour une conférence du même cycle, et 92% recommanderaient les conférences de la BnF à un proche. Là encore, c'est le bouche à

---

<sup>22</sup> Analyse comparative des événements exceptionnels 2006 à la BnF.

<sup>23</sup> Enquête réalisée sur le public des 10 manifestations qui se sont tenues au mois de mars 2009.

oreille qui est le premier vecteur d'information sur les conférences, à part égale avec le magazine *Chroniques*<sup>24</sup>.

Près de la moitié des répondants pensent se documenter sur le sujet de la conférence après y avoir assisté. Cependant, leur méconnaissance des ressources de la BnF les conduit souvent à négliger les collections à disposition. Ainsi, le rôle de la BnF dans la production de savoir scientifique n'est pas clairement entériné par les participants aux conférences. La tenue de conférences au sein de la BnF n'a que peu d'impact sur la fréquentation des salles de lecture, alors même que celles-ci produisent un fort appétit documentaire chez leurs publics. Le lien entre l'activité scientifique et le lieu ne se fait pas spontanément.

### **Les « Promeneurs »**

Le terme de « promeneur » désigne un nouveau type de public, dont la venue est motivée en premier lieu par la découverte de l'architecture du lieu. Simplement « de passage », ils visiteront à l'occasion une exposition, mais ne pénétreront pas dans les salles de lecture. Dans l'optique d'une diversification de ses lecteurs, mais également en réponse à la volonté de la bibliothèque de participer pleinement à la vie culturelle du quartier, la BnF cherche à attirer ces promeneurs dans les espaces de la bibliothèque, afin de mieux les informer sur l'offre en termes de lectures, de recherche, de découverte et d'usages des lieux.

Les enquêtes montrent une certaine imperméabilité des pratiques : 71% du public qui entre dans les salles de lecture à l'occasion des week-ends gratuits ne visitent aucune des expositions présentées. De la même façon, lecteurs et visiteurs se mélangent rarement. Ceux-ci représentent donc une des clés dans la stratégie d'accroissement du public de la BnF.

## **2.3 Perspectives d'évolutions pour la BnF**

La BnF s'est lancée ses dernières années plusieurs « défis », qui ont donné lieu à de « grands chantiers ». La rénovation du site Richelieu, qui devrait s'achever en 2015, illustre un véritable changement de cap dans la politique des publics, en entérinant le désir d'ouverture à de nouveaux segments de publics, aujourd'hui trop peu représentés. La réforme du Haut-de-jardin de la bibliothèque François Mitterrand est animée d'une volonté similaire, mais se donne également pour but de rehausser les niveaux de fréquentation, afin de retrouver l'équivalent des « beaux jours de la bibliothèque » des années 2003-2004. De ces projets très ambitieux, nous ne retiendrons ici que les évolutions qui nous intéressent dans le cadre de cette étude, à savoir celles qui touchent directement à l'accueil des publics sur place.

### **Le projet Richelieu**

Richelieu est aujourd'hui essentiellement fréquenté par les chercheurs et les visiteurs d'expositions temporaires. Le site comptabilise autour de 250 entrées par jour en moyenne. Les efforts entrepris depuis quelques années afin de lutter contre une stagnation de la fréquentation (journées portes ouvertes, communication auprès des universités, mise en place d'une offre de visite « à la carte » à destination des

---

<sup>24</sup> Magazine d'actualités de la BnF, *Chroniques* est aujourd'hui tiré à plus de 60 000 exemplaires.

professionnels, etc.) n'ont pas suffi à susciter un regain d'intérêt de la part des lecteurs. Le mauvais état général du bâtiment, ainsi que la faiblesse des services d'accueil des publics, ont conduit à la mise en place d'un vaste projet de réhabilitation du site, qui dépasse le cadre de la rénovation architecturale et de la mise aux normes techniques. A la fois projet scientifique, culturel et pédagogique, le « projet Richelieu » entend mettre en valeur la richesse des collections, les services et les savoir-faire.

Richelieu aspire ainsi à développer ses activités et à offrir à ses lecteurs des services élargis, dans la lignée de ce que propose aujourd'hui le site François Mitterrand, à savoir : la combinaison en un même lieu d'une bibliothèque de recherche, d'une bibliothèque d'étude et d'un lieu d'activités culturelles et pédagogiques.

La diversification des publics est un enjeu majeur de la rénovation du site Richelieu. L'augmentation de la fréquentation des publics existants, notamment les professionnels, les enseignants, les actifs et les inactifs, constitue un objectif majeur. Ainsi, en complément des salles de lecture spécialisées destinées aux chercheurs, la salle Ovale sera désormais ouverte à un large public et consacrée à la découverte du patrimoine. La BnF développera également son offre en direction d'autres publics, notamment en direction des jeunes publics, avec des espaces dévolus aux activités pédagogiques (ateliers, visites, présentations, recherches guidées, découvertes thématiques, rencontres autour des métiers des bibliothèques etc.)

Un parcours de visite libre dans les espaces historiques et les salles de lecture de la bibliothèque donnera une nouvelle visibilité au patrimoine architectural et aux collections aujourd'hui invisibles. La galerie Mazarine abritera une « galerie des Trésors », offrant ainsi un témoignage de l'histoire de la bibliothèque et de ses collections.

La BnF espère ainsi accroître sa fréquentation tant auprès du public de lecteurs que du public des expositions<sup>25</sup>, et susciter l'engouement d'un nouveau public de visiteurs qui pourra découvrir gratuitement le patrimoine et les collections de Richelieu, mais aussi fréquenter le jardin, le café, la librairie, la salle Ovale...

### **La réforme du Haut-de-jardin :**

La bibliothèque d'étude, appelée « Haut-de-jardin », est aujourd'hui fréquentée par une population composée majoritairement d'étudiants, qui n'utilisent que très peu les collections.

La réforme du Haut-de-jardin s'inscrit dans une démarche de passage d'une bibliothèque de collection à une bibliothèque de services. Elle a ainsi pour objet d'améliorer le confort des lieux, en réponse aux attentes des lecteurs, notamment grâce à de nouveaux lieux de restauration et de détente, la possibilité de travailler en groupe, un accent fort porté sur la médiation (assistance à la recherche, pôle lecteurs, SINDBAD...). Elle se traduit par un important réaménagement des espaces, avec la création de centres de ressources interdisciplinaires et d'actualité autour de thématiques choisies<sup>26</sup>, d'une nouvelle « galerie des donateurs », et d'un espace pédagogique.

---

<sup>25</sup> La BnF espère ainsi accueillir de 1500 à 2000 visiteurs par jour sur le site de Richelieu.

<sup>26</sup> Les thématiques se déclinent de la manière suivante : Questions de société, PRISME, Europe, Développement durable et consommation responsable, Bibliothèques du monde, Littérature jeunesse

La dimension numérique n'est pas oubliée, avec la mise en place de nouveaux services (recherche fédérée, réservation de places, bibliothèque de logiciels, connexion Internet, galerie virtuelle...) et la création d'un laboratoire des technologies média qui présente les outils et les usages de la lecture du futur.

Enfin, la dimension culturelle et didactique du lieu est conservée, à travers des activités toujours plus nombreuses : expositions, conférences, visites, ateliers pédagogiques, aide à la recherche d'emploi, découverte du patrimoine, aide à la recherche documentaire, mais également « rendez-vous du samedi », actualité éditoriale, « les dimanches de la BnF », etc.

Les évolutions récentes de la BnF témoignent d'une volonté évidente d'enrichir et de rééquilibrer l'offre des bibliothèques. Cependant, celles-ci se heurtent à de fortes contraintes budgétaires, qui pourraient bien limiter la portée novatrice des projets encore à l'étude. Le fort désir de réactivité et d'adaptabilité de la BnF à ses publics et aux publics de demain pâtit de l'immobilisme des structures et des usages. En développant les différents masques de son identité (bibliothèque d'étude, bibliothèque de recherche, bibliothèque d'information et bibliothèque de diffusion patrimoniale tout à la fois), la BnF complexifie son rapport au lecteur, et semble encore chercher son identité.

### **III. LA BIBLIOTHÈQUE EN QUÊTE D'IDENTITÉ : DES AMBITIONS ANTAGONISTES ?**

La BnF est par nature une institution en mutation. Comme toute autre bibliothèque, et peut-être davantage même en tant que bibliothèque nationale, elle doit être « vivante », s'adapter en permanence aux évolutions de la société, des publics, redéfinir sa place dans l'espace public. C'est par le biais du projet d'établissement qu'elle repense ses différentes missions, qu'elle définit la politique de l'établissement et construit les outils nécessaires à ses actions. Le contrat de performance 2009-2011 de la BnF entend ainsi moderniser l'image et renouveler l'offre scientifique et culturelle de la BnF, notamment grâce à la rénovation du Quadrilatère Richelieu, mais aussi avec la réforme du Haut-de-Jardin sur le site François Mitterrand. Ces évolutions, nous l'avons vu dans la première partie de cette étude, ne se limitent pas à repenser l'offre en elle-même mais touchent également à l'aménagement et à l'accessibilité des sites.

La BnF peut ainsi être amenée à poursuivre des objectifs parfois antagonistes, au gré des politiques de développement ou de renouvellement des services. Ainsi, chercher à renforcer la fréquentation alors même que la saturation des salles de lecture se pose comme un problème majeur et récurrent tout au long de l'année universitaire peut paraître pour le moins paradoxal.

#### **3.1 Image et représentations de la BnF**

L'enquête SCP communication sur la notoriété et l'image de la BnF réalisée en 2008 est riche d'enseignements sur la façon dont la BnF est perçue auprès du grand public. La BnF jouit ainsi d'une assez bonne notoriété en tant que grande bibliothèque, mais arrive loin derrière le Louvre, Beaubourg ou encore le musée d'Orsay en tant qu'établissement culturel. Cette divergence est significative, au sens où elle entérine une certaine méconnaissance de l'offre de la BnF, ses activités pédagogiques ou culturelles souffrant d'un écho médiatique relativement faible. La communication autour d'événements singuliers montre elle aussi des failles importantes : l'enquête qui a suivi l'opération

« week-ends gratuits » en 2008 a permis de révéler que 83% des publics interrogés étaient venus à la BnF sans savoir que l'entrée était gratuite, tandis que ceux qui étaient au courant le devaient en grande partie au bouche à oreille.

L'idéal d'ouverture n'est pas encore atteint dans les représentations du public : citée spontanément par 79% des cadres et professions supérieures, ils ne sont que 20% d'ouvriers et d'employés à évoquer la BnF lorsqu'on leur demande le nom d'une grande bibliothèque. De même, et en toute logique, le rayonnement de la BnF est bien plus fort en Ile-de-France que dans les autres régions.

Le Haut-de-jardin bénéficie et souffre tout à la fois des représentations liées à l'image de la BnF. Perçue comme un lieu austère et silencieux, les lecteurs s'y rendent pour bénéficier des conditions de travail. L'enquête réalisée en 1999 par le Credoc souligne le sentiment d'inaccessibilité qui caractérise parfois la bibliothèque aux yeux du grand public. Cette image constitue un frein à l'élargissement vers d'autres types de public : si la bibliothèque apparaît très largement comme un lieu ouvert à tous, 62 % des personnes interrogées peinent à saisir les bénéfices qu'elles pourraient tirer des collections. La bibliothèque est davantage identifiée comme une institution patrimoniale que comme un équipement au service du public<sup>27</sup>.

L'accessibilité même à la bibliothèque constitue un frein supplémentaire à la venue de certains types de publics : la bibliothèque François Mitterrand est parfois décrite comme « introuvable » sur son esplanade. Une fois l'entrée trouvée, le lecteur qui pénètre dans la bibliothèque se heurte alors à un mode de fonctionnement complexe, et doit franchir de nombreux obstacles avant d'atteindre les salles de lecture. La BnF a récemment engagé une démarche de simplification des procédures d'accréditation et de renouvellement des cartes d'accès, ainsi qu'un effort de modernisation avec la dématérialisation de certains services. Un travail est également en cours sur le parcours du lecteur, qui doit aujourd'hui franchir pas moins de trois portiques avant d'accéder aux salles de lecture du Rez-de-jardin.

Devant les difficultés éprouvées par une partie du public à identifier les missions, les sites ou encore la diversité de l'offre de la BnF, un important travail de communication semble nécessaire. Les enquêteurs préconisent donc une politique d'information active, proposant l'image d'une institution ouverte et apportant des réponses concernant les contenus disciplinaires des collections mais également sur les modalités pratiques de séjour à la bibliothèque (conditions d'accès, services offerts etc.). Les développements de la bibliothèque sur le web, à travers le site Internet ou la participation à des réseaux sociaux, sont sans conteste des éléments déterminants dans l'optique d'une politique de communication claire et offensive.

### 3.2 Quels publics désirés ?

Si le public développe des attentes envers une bibliothèque, quelle qu'elle soit, les bibliothèques ne sont pas sans développer certains désirs envers des publics particuliers. La question de la « bibliothèque idéale », devenue un classique des enquêtes de public, trouverait assurément son pendant au sein des bibliothèques avec celle de « l'utilisateur rêvé » des bibliothécaires. La BnF éprouve cependant une certaine difficulté à penser

---

<sup>27</sup> La BnF est considérée comme la « mémoire de la France » par 83% des personnes interrogées.

son public potentiel, et ce en dépit d'un discours qui revendique la conquête de nouveaux publics.

## Gérer la présence des étudiants

La présence des étudiants est un instrument du succès de la BnF : en effet, comment concevoir une bibliothèque nationale boudée par ces chercheurs en devenir que sont les étudiants ? Néanmoins, le phénomène de saturation dont est régulièrement victime la BnF invite à se poser la question en termes similaires à ceux qu'employait Martine Poulain à la fin des années 80 : « *les étudiants sont-ils des vampires ?* »<sup>28</sup>.

Les étudiants sont perçus comme une « gêne » pour la venue d'autres publics potentiels. La question qui se pose ici n'est pas tant celle du respect du silence<sup>29</sup>, mais bien plus celle d'une supposée inaptitude à cohabiter au sein des mêmes espaces. Alors même que l'accueil des publics différents est au cœur des missions des bibliothèques, il existerait une incompatibilité entre certains types de publics, porteurs de pratiques différentes. Outre la frustration qui peut naître chez les usagers non étudiants devant le phénomène de saturation des salles au profit d'usagers ne consultant pas les collections, un sentiment de malaise peut envahir le lecteur qui ne se reconnaîtra pas dans le groupe qu'il côtoie. De même, le personnel de la BnF peut être amené à déplorer la sous-utilisation des collections, autant que la dégradation, qu'elle soit réelle ou ressentie, de son rôle au contact du public.

La fréquentation étudiante semble cristalliser les tensions autour de la dialectique entre le public espéré et le public qui vient en bibliothèque. Dans les faits, les enquêtes montrent que la présence des étudiants est généralement bien perçue par les autres usagers. Les habitués ont appris à adapter leur fréquentation en fonction des temps universitaires. La présence massive des étudiants fait entrer en contradiction deux ambitions affichées de la BnF : être une institution culturelle au service des ses publics, et ouvrir un fonds très riche au plus grand nombre. Si les étudiants ne correspondent pas au public idéal aux yeux de la BnF, l'idée n'est pas de chasser ce public du Haut-de-jardin, mais plutôt de gérer sa présence, de rétablir un certain équilibre afin d'éviter un effet d'éviction des autres publics.

A l'instar de nombreuses bibliothèques de lecture publique, la BnF est donc confrontée à un « trust » de la part d'une fraction de ses usagers, contre lequel elle est loin de posséder toutes les clés. Le retard pris par l'Université en matière de documentation n'est pas sans lien avec la présence massive des étudiants dans les bibliothèques non universitaires, parfois mieux adaptés à leurs pratiques en regard de bâtiments vétustes aux horaires d'ouverture restrictifs<sup>30</sup>. La BnF se doit donc d'adopter une ligne de conduite à l'égard de ce public particulier. En tant que bibliothèque nationale, elle a tout

---

<sup>28</sup> POULAIN Martine, *Constances et variances : Les publics de la Bibliothèque publique d'information : 1982-1989*, Ed. de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, 1990.

<sup>29</sup> Contrairement à la Bpi, le bruit ne fait pas partie des réclamations couramment avancées par les habitués.

<sup>30</sup> Le rapport rendu par l'inspection générale des bibliothèques en avril 2008 estime que les bibliothèques universitaires françaises sont ouvertes en moyenne 57h par semaine (contre 65h dans l'Union européenne). Il souligne également le problème majeur posé par la fermeture de ces bibliothèques pendant les vacances universitaires, y compris lorsque ces vacances précèdent immédiatement la période des examens. L'ouverture de ces établissements les samedi permettrait également de soulager les bibliothèques de lecture publique, qui recueille là encore directement ses publics en demande d'espace de travail. (Rapport n° 2008-001, améliorer l'accueil dans les bibliothèques.

Propositions pour une extension des horaires d'ouverture. Inspection générale des bibliothèques, avril 2008, consulté en ligne : [www.culture.gouv.fr/culture/guides/dll/Rapport2008IGBaccueilbib.pdf](http://www.culture.gouv.fr/culture/guides/dll/Rapport2008IGBaccueilbib.pdf)

à gagner à repenser la fonction de ce public dans ses murs, tant du point de vue de la bibliothèque que du point de vue des lecteurs eux-mêmes. Ainsi que l'exprimait Yves Alix en 2007, au cours de la journée d'étude de l'ADBGV<sup>31</sup> sur les nouveaux services : « Il faut voir le public tel qu'il est, et non tel qu'il devrait être ».

Les différents projets en cours, telles que l'expérimentation de nocturnes, ou encore le projet Richelieu et la réforme du Haut-de-jardin, suivent cet ordre d'idée en apportant, entre autres, de nouvelles réponses aux besoins des étudiants (espaces de travail en groupe, amélioration des conditions de confort etc.). Il faudra attendre non seulement l'achèvement des travaux entrepris mais également l'appropriation par les publics de ces nouveaux espaces pour se faire une idée du succès des initiatives entreprises aujourd'hui.

## **Attirer d'autres publics**

La BnF se caractérise par la diversité et l'ampleur de ses missions. Conçue comme librement accessible à tous – à partir de l'âge de 16 ans – elle a pour ambition de desservir un public hétérogène, tant sur le plan social qu'économique ou culturel. En dépit d'une offre culturelle particulièrement développée, la relative homogénéité sociale des publics de la BnF, majoritairement fréquentée par des publics familiers de l'univers des bibliothèques, conduit aujourd'hui la BnF à repenser sa politique des publics. Elle souhaite ainsi s'engager dans une dynamique de conquête ou de reconquête de publics. En effet, pour certains départements, le renouvellement et le développement du public restent insuffisants; pour d'autres plus récents, le public est peu informé sur les nouveaux services offerts. La bibliothèque doit mieux faire connaître la complémentarité des collections.

Un des objectifs majeurs de la construction du site François Mitterrand résidait dans le projet de faire vivre sur un même site une bibliothèque patrimoniale proposant une importante collection en libre accès, et une bibliothèque d'étude ouverte à un large public. Cette double vocation de bibliothèque ouverte au grand public et aux chercheurs ne pose pas de contradiction dans l'hypothèse d'un public constitué de ces « gentilhommes du XXI<sup>e</sup> siècle » que la bibliothèque appelle de ses vœux. En revanche, l'élargissement à d'autres types de public s'avère plus problématique. Il en va en premier lieu de l'accessibilité du site lui-même : entre des procédures d'inscription et un parcours trop complexe, la BnF est aujourd'hui un lieu qui ne se laisse pas apprivoiser en quelques minutes mais demande au contraire une certaine familiarité, afin d'en comprendre peu à peu les codes. L'articulation de l'offre entre ces deux niveaux de salle de lecture, destinées à des publics différents, demeure aujourd'hui l'un des enjeux majeurs de l'accueil du public.

La BnF a conduit ses dernières années, à l'instar de nombre d'institutions culturelles, une politique d'actions d'un éventail très large en faveur d'une diversification de ses publics. L'élargissement du public passe ainsi par le développement d'activités culturelles (expositions, conférences et colloques), qui permettent à un public ne fréquentant pas habituellement la BnF d'accéder aux espaces de la bibliothèque et de découvrir ses collections. Le lien entre ces manifestations et les salles de lecture représente donc un enjeu important pour la diversification des publics. Cet effort d'élargissement des publics trouve également son expression dans la participation de la BnF au groupe de travail « vivre ensemble » (auxquels participent, entre autres, le

---

<sup>31</sup> Association des Directeurs des Bibliothèques municipales et intercommunales des Grandes Villes de France s.

musée du Louvre, la BPI, la Cité des sciences...), forum de rencontre à l'intention des associations intervenant dans le domaine social.

Les modalités de cette recherche de nouveaux publics sont extrêmement variées : visites préparées à l'avance, rencontres chez les partenaires, journées d'études, élaboration de documents papier et d'informations sur le site web, projets de recherche en collaboration, gratuité pendant les weekend d'été, « visites-découvertes » de la bibliothèque et de ses métiers, nuits blanches etc., la BnF multiplie les médiations afin de renforcer son attractivité et de faciliter la venue de « non habitués ». La BnF poursuit enfin l'objectif de s'impliquer dans de nouveaux domaines de recherche, tels que les technologies informatiques ou encore le numérique, et de renforcer ses liens avec le monde de la recherche au niveau national et international, par une politique active d'accueil de chercheurs invités et d'appel à chercheurs. La valorisation de ces activités, aujourd'hui encore méconnues du grand public, constitue un enjeu important pour les années à venir.

L'ambition « d'ouverture à tous les publics » poursuivie par la BnF s'entend donc de manière extrêmement large, et se traduit par une multitude d'actions dans des directions très variées. Au-delà de l'offre, c'est la perception même de la bibliothèque auprès des usagers qu'il faut modifier. Les initiatives qui se sont multipliées ces dernières années en direction d'autres types de public ont eu des succès mitigés, souvent en raison d'un manque d'information suffisante de ces publics. La BnF ne peut compter sur le bouche à oreille pour diversifier ses publics. En complément de l'évolution des fonds mis à disposition du public, un important plan de communication et de marketing a ainsi été mis en place, afin de participer à l'élargissement des publics, notamment à l'aide de nouvelles politiques tarifaires.

### **3.3 Identités multiples et lisibilité**

A travers les évolutions majeures de sa politique des publics, la BnF cherche aujourd'hui à se réinventer. Les échecs rencontrés jusqu'à présent dans la poursuite de certaines de ses missions, notamment la diversification des publics, la conduit à repenser son offre de services. Cependant, ainsi que nous avons pu le constater, la redéfinition de ses activités se fait de multiples manières et dans nombre de directions. Sans pour autant abandonner l'ambition d'une bibliothèque de recherche, outil de pointe pour les chercheurs de tous horizons, elle oriente désormais ses efforts vers une meilleure accessibilité auprès du grand public, afin de drainer de nouvelles catégories d'usagers.

On peut sans doute se demander si ces bouleversements n'introduisent pas une certaine perplexité chez l'utilisateur. L'appréhension d'offres toujours plus complexes et diversifiées peut en effet induire une certaine confusion. La BnF a ainsi du mal à entrer dans le cadre d'une définition précise, tant auprès du public que dans sa propre organisation. Au sein de la BnF, et dans le monde des bibliothèques en général, le parti pris a été celui de la juxtaposition des identités : la BnF est ainsi décrite comme combinant dans une même entité une bibliothèque de recherche, une bibliothèque d'étude et une bibliothèque d'information. C'est également ainsi que nous avons découvert et décrit la bibliothèque tout au long de cette étude.

Du point de vue de l'utilisateur, la situation n'est pas plus simple : il n'existe pas moins de quatre termes différents pour désigner la BnF dans l'esprit des personnes interrogées : « la BN », « la Bibliothèque nationale de France », « la BnF », « la bibliothèque François Mitterrand ». Cette multitude d'appellation induit une certaine confusion. Les



conclusions de l'enquête sur l'image de la BnF préconisent une appellation unique – « Bibliothèque nationale de France » – afin d'assurer une perception plus juste de l'institution et de ce qu'elle a à offrir. Consciente de cet état de fait, la BnF a inscrit dans les objectifs de son programme d'action 2004-2007 la clarification de la vocation de la bibliothèque d'étude en Haut-de-jardin.

Cette diversification de l'offre, des publics, et par là des missions de la BnF comporte également le risque de bouleverser le rapport à l'utilisateur. Les modifications intervenues dans la conception même du site François Mitterrand à l'issue des mouvements de chercheurs montrent bien la réticence au changement que peuvent montrer les usagers actuels de la BnF. Les chercheurs, usagers « légitimes » s'il en est, puisqu'ils viennent consulter les collections, mais participent également par leurs recherches à la production du savoir scientifique, s'estiment très satisfaits de la bibliothèque aujourd'hui. L'ambition d'ouverture de la BnF, la poursuite même d'une de ses missions fondamentale, va donc, en un certain sens, à l'encontre de la satisfaction de son public affilié. « Les bibliothèques sont donc en cette fin de siècle plus que jamais confrontées à une augmentation des publics, à la croissance de leurs besoins et de leurs exigences, parfois contradictoires. »<sup>32</sup>

Toute la difficulté réside donc dans la conciliation entre des ambitions parfois antagonistes au sein d'une même entité. Les réformes en cours à la BnF mêlent ainsi des modifications à destinations du public existant et des éléments portant sur une attractivité accrue auprès de nouveaux types de public.

Il apparaît cependant, au regard des bouleversements rencontrés par les bibliothèques ces dernières années, qu'un tel panachage d'identités est non seulement possible mais souhaitable, en ce qu'il témoigne de l'inscription de la bibliothèque dans la modernité. La définition même du terme bibliothèque ne cesse en effet de se complexifier, en rapport avec les services qu'elle offre désormais, ainsi qu'avec les usages dont elle est l'objet. Une communication au plus près des usagers, ainsi que l'implication des lecteurs dans les évolutions en cours de réalisation dans leur bibliothèque, paraissent ici des leviers puissants pour permettre une meilleure compréhension de l'établissement, gage d'une plus grande familiarité avec la bibliothèque.

---

<sup>32</sup> « Diversité des services et service public », [Dossier] *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 2, 1993.

## **2<sup>ème</sup> Partie : La politique des publics : perspectives nationales et internationales**

---

Depuis quelques années, les bibliothèques ont pris l'habitude de s'intéresser de près à ce qu'il se passe chez leurs voisins, ce qui les a rapidement amenées au constat qu'elles avaient tout à gagner à s'inspirer les unes des autres. Cela n'est pas moins vrai pour la BnF, en dépit de son statut particulier de bibliothèque nationale. Nous allons quant à nous nous pencher sur deux types particuliers de « voisins », représentés ici par les bibliothèques publiques, quelques-unes des plus grandes institutions culturelles en France, ainsi que certaines bibliothèques nationales étrangères, animées d'enjeux et de problématiques voisines de celles qui se posent actuellement à la BnF. Seule exception à ce tableau, une bibliothèque de lecture publique, la New York Public Library, nous a semblé constituer un terrain de recherche intéressant, par son dynamisme et sa position incontournable dans le paysage documentaire américain.

Il ne s'agit pas ici de transposer un mode de fonctionnement ayant fait ses preuves ailleurs, qui ne ferait probablement pas sens dans un contexte aussi particulier que celui d'une bibliothèque nationale accumulant cinq siècles d'histoire, bibliothèque qui, par ailleurs, se veut incarner « un genre entièrement nouveau ». Les bibliothèques et institutions culturelles observées apportent néanmoins un éclairage particulièrement riche à la réflexion sur les services aux publics. Convaincue de l'utilité de telles comparaisons, la Bpi a même choisi d'institutionnaliser ces « découvertes » par l'organisation régulière de « voyages d'études professionnels », afin d'ouvrir sa perception des services d'une bibliothèque à d'autres horizons et de s'en inspirer<sup>33</sup>.

### **I. L'EXEMPLE DES NOUVELLES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES ?**

Après avoir évolué de bibliothèques centrées vers les collections à des bibliothèques centrées sur l'utilisateur, le monde des bibliothèques connaît depuis quelques années une nouvelle transformation : de l'offre de services, elle évolue désormais vers une offre d'« expériences individuelles ». Plus qu'une collection documentaire, la bibliothèque propose un véritable parcours à ses usagers, au sein d'une diversité d'activités culturelles et d'expériences en lien avec les collections. La BnF, éloignée de la bibliothèque publique tant par ses missions que par les services qu'elle propose, peut-elle néanmoins s'inspirer de ces transformations ? Quelles pourraient être alors les modalités de telles appropriations ?

---

<sup>33</sup> Le personnel de la Bpi est ainsi sollicité pour participer à des déplacements dans des bibliothèques novatrices d'Europe. Comme il est d'usage à la Bpi, une formule résume en deux mots tout ce programme d'échange de connaissances : les « bépistes voyageurs ».

## 1.1 L'accent sur la médiation

A mesure que la société évolue, le rôle des bibliothèques se transforme : de « temple du savoir » réservé aux initiés, la bibliothèque est devenue un lieu ouvert à tous, dédié à une multitude d'activités et d'usages. De la même façon, le rôle du bibliothécaire a considérablement évolué. L'avènement de la société de l'information a mis en avant une nouvelle attribution qui, si elle a toujours fait partie du métier, prend désormais une place fondamentale : la médiation. Les évolutions des bibliothèques ont radicalement transformé le rapport à l'ouvrage, et par là le rapport entre personnel et usager de la bibliothèque. La figure du bibliothécaire expert, dont on sollicite les conseils dans une bibliothèque aux ouvrages inaccessibles, a vécu. Désormais, le bibliothécaire doit non seulement donner accès aux collections, mais également permettre à l'utilisateur de faire ses propres recherches, de manière autonome, à travers les multiples supports à sa disposition. Ces nouvelles responsabilités impliquent de nouvelles activités : formation des usagers, mise à disposition de didacticiels et de services « Question-Réponse », développement de catalogues toujours plus complets, aux fonctionnalités toujours plus avancées.

Une évolution capitale a donc eu lieu à travers le passage d'un rôle de conseil à un rôle de médiation. Internet véhicule le mythe d'une information accessible à tous, à tout moment, de n'importe quel point du globe. Alors même que la sélection des informations se complexifie de manière exponentielle, demander de l'aide pour effectuer une recherche est souvent ressenti comme un constat d'échec<sup>34</sup>. Le bibliothécaire doit ainsi trouver le moyen de transmettre ses connaissances sans « froisser » l'utilisateur, en lui donnant les moyens de développer une certaine autonomie dans ses recherches futures. Yves Alix évoque ainsi « l'émergence parallèle de la nouvelle génération de bibliothécaires « post-modernes » qu'exige la révolution numérique »<sup>35</sup>. Véritable métier en soi, la formation de l'utilisateur doit ainsi comprendre à la fois l'aisance dans la manipulation des outils et l'apprentissage du décryptage des ressources, afin de lui permettre de récolter des informations pertinentes : « exit l'acquéreur, place au médiateur culturel » déclare Odile Puravet<sup>36</sup>.

## 1.2. L'accent sur la communication

Nous avons vu en première partie de cette étude le déficit de communication dont souffre la BnF. En pleine révision de son offre en vue d'une diversification de ses publics, elle est confrontée à une image d'austérité qui concourt à limiter son public. En dépit d'une politique d'ouverture de l'offre à un large public, les visiteurs des expositions restent en majorité des habitués des bibliothèques, aux pratiques culturelles étendues. La BnF éprouve donc une certaine difficulté à diversifier son public.

Des efforts ont été fait dans le sens d'une meilleure communication, notamment par le biais de la diversification des supports d'information. Ainsi, la BnF relaie son action culturelle à travers des sources diverses : à distance, grâce au site Internet, à la revue

---

<sup>34</sup> Les étudiants, sensés montrer une certaine aptitude (générationnelle ou en raison de leur parcours universitaire) dans le maniement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, et dans la recherche d'information, souffrent tout particulièrement de cette tendance. Voir à ce sujet l'enquête sur les étudiants de l'université Bordeaux 3, disponible en ligne : [www.u-bordeaux3.fr/.../Version%20finale%20Rapport%20Enqu-te%20Usage-internet-al.pdf](http://www.u-bordeaux3.fr/.../Version%20finale%20Rapport%20Enqu-te%20Usage-internet-al.pdf)

<sup>35</sup> ALIX Yves, « Les publics dans nos bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2008.

<sup>36</sup> PURAVET Odile, « Nouveaux publics, nouveaux usages », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°2, 2007.

trimestrielle *Chroniques*, ou encore à la *Lettre aux lecteurs* ; sur place à l'aide des écrans des bornes d'accueil des halls, des postes informatiques, de la mise à disposition de guides et de dépliants, de fiches etc. En outre la BnF développe depuis 2006 un fonds iconographique pour illustrer ses publications. Ces différentes mesures visent toutes à apporter l'information à l'utilisateur, à prévenir un déficit d'audience par simple méconnaissance de l'offre. Ces nouveaux canaux de communication, s'ils constituent un vecteur intéressant d'accroissement du public, demandent un temps plus ou moins long avant d'être adoptés par le public. Certaines initiatives récentes perdent cependant en efficacité du fait de leur arrivée tardive et timide dans l'offre de communication de la BnF<sup>37</sup>. D'autres semblent encore absentes : ainsi, la communication événementielle sur le web tend à se réduire au seul site Internet de la bibliothèque.

Au-delà du renfort des moyens de communication, une autre piste s'offre pour renouveler la communication autour de la BnF. Elle consiste à établir des stratégies de communications ciblées en fonction des publics que l'on cherche à attirer. La BnF dispose d'ores et déjà de tous les moyens nécessaires à la mise en place de telles actions : le foisonnement d'enquêtes de public réalisées lui permet de définir avec une certaine précision les publics absents des activités culturelles ou des salles de lecture, ou encore de caractériser l'imperméabilité entre différents types de publics.

Une réflexion de type marketing gagnerait à être posée, afin d'améliorer l'adéquation de l'offre avec les attentes des publics espérés, et d'adapter la communication en conséquence. En proposant par exemple des pages d'accueil thématiques à destinations de certains segments de publics (enfants, chercheurs, enseignants etc.), la bibliothèque a ainsi le loisir d'adapter ses stratégies de communication au plus près des usagers. Il semblerait que cette volonté soit bien présente dans l'esprit des différentes délégations de la BnF, ainsi qu'en témoignent certaines initiatives telle que le service PRISME (pôle de ressources et d'informations sur le monde de l'entreprise), dont l'objectif est d'offrir à un public de professionnels, de créateurs d'entreprise ou encore d'étudiants les outils de référence et des périodiques professionnels, ainsi que des informations sur les secteurs d'activité économique et les entreprises en France et à l'étranger.

La diffusion d'informations sur la vie quotidienne de la BnF contribuerait efficacement à la remise en question d'une image un peu guindée, pour le moins éloignée des publics recherchés. En effet, au regard du succès remporté par la BnF lors des journées du patrimoine, on peut penser qu'une entrée pédagogique et ludique dans le monde des professionnels permettrait de démystifier une institution qui conserve encore aujourd'hui une aura de froideur, maintenant à distance les publics peu familiers de l'univers des bibliothèques en général, ou bien de celui de la BnF en particulier.

### 1.3 Jouer sur différents registres

Confrontées à un questionnement sur leur avenir en tant qu'espaces publics, en partie en raison de l'émergence de nouveaux usages en lien avec l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication, les bibliothèques de lecture publique repensent leur rapport à l'utilisateur et aux collections. A l'heure où la vitalité d'une bibliothèque ne peut plus se mesurer à l'emprunt de documents<sup>38</sup>, elles ont appris

---

<sup>37</sup> Nous verrons plus loin les caractéristiques du blog lecteur ou de la page Facebook de la BnF.

<sup>38</sup> Ainsi qu'en témoignent les dernières enquêtes sur les pratiques culturelles des français, les bibliothèques accueillent aujourd'hui une part importante d'usagers non inscrits, venus profiter des lieux et des collections sur place.

à intégrer une nouvelle dimension dans leur communication mais également dans leur offre de service : celle de l'inattendu.

« Comme partout, et sous réserve de l'engagement des acteurs, c'est de l'initiative locale, de l'imagination, que dépendent le développement des services et la conquête de nouveaux publics. »<sup>39</sup>

Dans son travail de recherche sur les bibliothèques « troisième lieu<sup>40</sup> », Mathilde Servet évoque ces nouvelles bibliothèques aux multiples facettes spatiales, véritable « terrain de jeux » pour l'usager. La bibliothèque, réorganisée en espaces particuliers, pourrait ainsi « jouer le jeu » en dotant chaque espace d'une ambiance particulière. Pour Mathilde Servet, la mise en scène participe pleinement à la valorisation des collections de la bibliothèque : en jouant avec les thèmes, en interprétant dans ses espaces certains stéréotypes, la bibliothèque crée un contexte chaleureux, accueillant, presque ludique. L'idée est ici pour la bibliothèque d'emprunter le registre de la séduction, afin d'attirer le lecteur mais également de lui donner envie de s'attarder dans ce lieu. Une bibliothèque d'étude pourrait ainsi jouer sur la décoration, l'agencement de ses espaces afin d'introduire le lecteur dans une atmosphère de mystère et de fantaisie. Le monde du livre est par ailleurs propice à la mise en scène de tels imaginaires.

La question de cette transposition du monde de la lecture publique à la bibliothèque nationale se pose néanmoins. En effet, le statut même de la BnF ne lui interdit-il pas cette « légèreté » ? Au regard des mutations importantes de la lecture publique en France et dans le monde, la BnF ne devrait-elle pas incarner un antre préservé, au sein duquel la figure même de la bibliothèque conserverait un caractère d'immuabilité ? Conçu pour accueillir le « gentilhomme du XXI<sup>e</sup> siècle », en d'autres termes le grand public éclairé à la recherche de connaissances, le Haut-de-jardin n'a jamais été pensé comme un lieu de loisir. L'adoption de telles initiatives pourraient-elle engendrer une confusion des genres, dans une bibliothèque à l'identité dorée et déjà en mal de définition ?

La réponse à ces questions se trouve à mon sens dans les objectifs même poursuivis par la BnF, tout particulièrement la problématique de la diversification des publics. De même, le présupposé selon lequel la marque d'une très grande bibliothèque se trouverait dans son austérité semble avoir vécu. Partout dans le monde, les bibliothèques se réinventent, déclinent leurs offres de services afin de s'adapter au mieux aux nouveaux usages. Face à ses évolutions, la BnF se doit d'introduire une part de cette nouvelle compréhension des bibliothèques, sous risque de se couper d'une partie de ses publics potentiels, voire de lasser ses publics d'habités. Il va de soi que la BnF ne peut renoncer au sérieux qui fait sa renommée et la satisfaction de ses usagers ; néanmoins, les dernières initiatives de la BnF en matière d'action culturelle laissent à penser que celle-ci s'est dorée et déjà engagée dans la voie tracée par les bibliothèques de lecture publique.

La BnF s'est ainsi transformée, le temps d'une après-midi, en terrain de jeu de rôle autour de *La Légende du roi Arthur*<sup>41</sup>. A cette occasion, et pour la seconde fois dans l'histoire de la BnF, des jeux de rôles étaient proposés en téléchargement gratuit sur le

---

<sup>39</sup> ALIX Yves, op. cit.

<sup>40</sup> SERVET Mathilde, *La bibliothèque troisième lieu*, [Mémoire DCB], Enssib, 2009.

<sup>41</sup> Animation proposée dans le hall Ouest du site François Mitterrand, de 14h30 à 22h, le 5 décembre 2009, dans le cadre de l'exposition *La Légende du roi Arthur*.

site Internet. Il est donc possible de développer des activités « hors du commun » tout en restant en lien étroit avec les collections et la programmation culturelle de la bibliothèque. La BnF a tout à gagner à développer ce type d'opérations « surprenantes », qui ancrent la bibliothèque dans la modernité et drainent des publics peu familiers des lieux. En bousculant les idées reçues, qui ne rendent pas justice au dynamisme et à la diversité de l'offre de service de la bibliothèque, la BnF s'assure d'une audience élargie et pose les jalons d'une plus grande diversité de fréquentation. Les intentions de retour pour une seconde visite étant généralement très élevées auprès des publics interrogés à la sortie d'une activité culturelle, il y a fort à parier que ce type d'initiatives permettrait d'attirer un public non fréquentant à la bibliothèque. L'enjeu sera alors de fidéliser ces publics, en privilégiant l'adéquation entre les attentes des deux parties, bibliothèque et lecteurs.

En se plaçant sur un terrain où on ne l'attend pas, la bibliothèque a toute opportunité de « casser son image », de révéler au grand jour son actualité et les multiples facettes de sa nouvelle identité. Susciter l'étonnement chez l'utilisateur, et par là l'envie de découvrir, d'en apprendre davantage, apparaît ainsi comme une stratégie possible dans l'optique d'accroissement et de diversification des publics que poursuit la BnF aujourd'hui.

## **II. L'OFFRE DE LA BNF DANS UNE PERSPECTIVE INTERNATIONALE**

L'expression « bibliothèque nationale » prend différentes acceptions en fonction des pays, et donne lieu à des interprétations différentes. Chaque pays investit ainsi cette institution patrimoniale de missions différentes, et en conséquence de moyens d'actions variés<sup>42</sup>. Les réalisations sont donc extrêmement variées d'un pays à l'autre, et il paraîtrait incongru de fonder une croyance trop grande en la transposition d'un modèle national à un autre. Aussi, le versant comparatif de cette étude, s'il tient compte de certains critères dans le choix des établissements comparés, ne prétend aucunement à la scientificité de ces comparaisons. Il s'agit bien davantage ici d'une mise en perspective de différentes voies et solutions adoptées.

Les bibliothèques étudiées sont les suivantes : la Library of Congress, bibliothèque nationale des Etats-Unis, la British Library, bibliothèque nationale du Royaume-Uni, la Koninklijke Bibliotheek, dite « KB », bibliothèque royale des Pays-Bas, la Bibliothèque et Archives nationales du Québec, dite « BAnQ » et enfin la New York Public Library, dite « NYPL », bibliothèque publique de New York.

---

<sup>42</sup> Jaques Faules, délégué aux relations internationales à la BnF, pointe ainsi trois aspects qui distinguent la BnF d'autres bibliothèques nationales qui lui sont comparables : la non-gratuité d'accès, la période de fermeture annuelle, le décalage entre les horaires d'ouverture et de fermeture de certains espaces.

Le tableau suivant présente les caractéristiques principales des bibliothèques étudiées<sup>43</sup> :

Bibliothèques	Collections	Nombre d'abonnements / an	Nombre de visiteurs /an sur place	Nombre de visiteurs / an site web
<b>BnF</b>	30 M	70 000	1 M	15 M
<b>British Library</b>	15 M	NC	500 000	6 M
<b>BAnQ</b>	4,8 M	250 000	2,8 M	13,9 M
<b>Library of Congress</b>	142 M	NC	1,6 M	85 M
<b>NYPL</b>	50 M	2,9 M	16,9 M	28 M
<b>KB</b>	6 M	16 500	77 000	4,6 M

Le choix des établissements retenus relève de différents critères. En premier lieu, les bibliothèques choisies disposent de ressources en français ou en anglais, afin de faciliter la compréhension des informations et des contenus récoltés pendant le travail de terrain. Ces bibliothèques sont, à l'exception de la New York Public Library, des bibliothèques nationales d'une certaine envergure, tant en termes de collections que de fréquentation. Il a semblé intéressant d'inclure à ce travail comparatif la bibliothèque de lecture publique de New York, en partie en raison de l'étendue de ses fonds et de son succès auprès du public, qui la rendent apte à supporter la comparaison avec les autres établissements retenus, mais également en raison de son dynamisme en matière de services au public. La NYPL revendique d'ailleurs elle-même cette reconnaissance :

*« The New York Public Library is such a memory bank par excellence, one of the great knowledge institutions of the world, its myriad collections ranking with those of the British Library, the Library of Congress, and the Bibliothèque nationale de France. Virtually all of the Library's many collections and services are freely available to all comers. In fact, the Library has but one criterion for admission : curiosity. <sup>44</sup> »*

Si toutes les bibliothèques étudiées présentent des caractéristiques uniques et conservent donc une certaine spécificité, elles présentent cependant de nombreux points de similitude.

## 2.1 Concordances des missions et des objectifs

Les bibliothèques observées partagent une certaine similarité dans leurs missions, en dépit de modes d'organisation variés. Ainsi, les missions de rassemblement, de conservation et de diffusion du patrimoine documentaire national sont perçues comme

<sup>43</sup> Les valeurs sont issues des rapports d'activité 2007 ou 2008 des bibliothèques. Certaines d'entre elles ont été arrondies.

<sup>44</sup> « About the Library », site Internet de la NYPL, disponible en ligne : <http://www.nypl.org/>

fondamentales dans chacune des bibliothèques sélectionnées, y compris dans le discours tenu par la NYPL, pourtant bibliothèque de lecture publique. Investie d'une responsabilité nationale, les bibliothèques affichent également l'ambition de jouer le rôle de « catalyseur » auprès des institutions de lecture publique. La Library of Congress exprime ainsi une mission de portée très large, en accord avec son statut de « plus grande bibliothèque du monde ».

*« The Library's mission is to make its resources available and useful to the Congress and the American people and to sustain and preserve a universal collection of knowledge and creativity for future générations »*

Chaque établissement décline ainsi des objectifs semblables pour les années à venir : valorisation de la lecture, de la recherche et de l'enrichissement des connaissances, promotion de l'édition nationale, engagement dans la formation continue, intégration des nouveaux arrivants. Les problématiques rencontrées par ces établissements semblent là aussi familières : la question de la démocratisation de l'accès aux collections revient systématiquement dans le discours des institutions sur elles-mêmes, de même que la mise en valeur et le développement de l'offre numérique figurent une préoccupation majeure des bibliothèques.

Si la place des publics apparaît déterminante quelle que soit la bibliothèque observée, ainsi qu'en témoignent organigrammes et rapports d'activités, il est intéressant de noter que les données communiquées en matière de politique de service au public varient considérablement d'un établissement à l'autre. Ainsi, ni la BAnQ, ni la Library of Congress, pas plus que la NYPL ne donnent accès à ses lecteurs aux résultats des enquêtes de publics qu'elles mènent. La présentation de certaines bibliothèques met parfois bien plus en valeur les missions patrimoniales de l'établissement que les missions de services aux publics. La British Library et la BnF communiquent davantage sur leurs politiques de services, en mettant à disposition des publics indicateurs de performance et statistiques de satisfaction. Soulignons ici que le mode d'enquête à distance, à partir de l'observation des sites Internet des bibliothèques, ne permet pas de juger de l'existence ou non d'une communication sur la politique des services par d'autres moyens (dépliants, magazines de la bibliothèque).

L'offre de services se retrouve presque à l'identique dans toutes les bibliothèques étudiées. Chacune d'entre elle organise en effet une grande variété d'activités, parmi lesquelles manifestations culturelles (conférences, rencontres, spectacles, festivals, débats...), formations (nouveaux arrivants, recherche d'emploi, tutoriels de recherche documentaire...), visites de la bibliothèque, expositions temporaires ou permanentes, ateliers-conférences ou ateliers-découverte (estampes, livres, d'artistes, cartes anciennes...), colloques scientifiques etc. Les services de « Question-Réponse » en ligne semblent également devenus incontournables.

L'offre de services de la BnF semble donc bien se trouver en pleine conformité avec les évolutions observées au niveau international. A l'heure de la société de l'information, les innovations en matière de services aux publics sont rapidement relayées, et ce d'autant plus qu'un certain nombre de collaboration et de partenariats entre les bibliothèques en assurent le relais. Le rôle de coopération et d'échanges avec les autres bibliothèques est ainsi souligné dans nombre des missions des bibliothèques. Un examen approfondi des pages d'accueil des sites Internet des différentes bibliothèques met cependant en lumière des différences dans la conception même de l'outil à destination des usagers.



## 2.2 Des exemples à suivre

### Des interfaces multilingues

Plusieurs bibliothèques proposent un accès multilingue à leur site Internet. C'est par exemple le cas de la KB, dont le site est disponible en néerlandais et en anglais, mais également de la BAnQ (français et anglais). Si la BnF propose elle aussi une interface en anglais et en espagnol, celle-ci n'est cependant en rien comparable avec l'interface proposée aux usagers francophones. Plutôt qu'une version multilingue de son site, la bibliothèque propose un accès à certaines rubriques, portées sur une page pour le moins épurée et de fait fort peu attractive, ainsi que l'illustre les captures d'écran des deux interfaces :

#### Interface francophone



#### Interface anglophone



L'initiative de la BnF s'apparente ici davantage à celle de la British Library, qui propose des informations pratiques sur la bibliothèque sous format Pdf en 18 langues différentes. Offrir une meilleure représentativité des langues sur son site Internet permettrait à la BnF de renforcer son statut de grand établissement culturel européen, et d'attirer des publics allophones, participant ainsi pleinement à l'ambition de rayonnement à l'international et dans les domaines scientifiques.

### Des portails simplifiés

De manière générale, les sites Internet visités présentent une page d'accueil qui répond principalement à cette fonction : sans offrir d'emblée un panorama de l'ensemble des ressources de la bibliothèque, elle introduit l'internaute à la bibliothèque à travers un espace d'accueil dédié, destiné en premier lieu à orienter l'utilisateur. Cette configuration des sites web n'est pas sans rappeler les « halls d'accueil » des bâtiments de bibliothèques. Le principe d'introduire une médiation, un espace dévolu au choix, à l'observation, préalablement à la confrontation du lecteur aux collections, a ainsi fait son apparition dans la configuration des services à distance de la bibliothèque, de la même manière qu'il s'était imposé dans la configuration physique des lieux. Ainsi, au même titre que l'utilisateur va s'orienter dans les différentes sections de la bibliothèque en fonction de ses besoins ou de son appartenance à un groupe déterminé (universitaire, professionnel, jeune etc.), le site Internet de la bibliothèque proposera divers portails, pensés en fonction des typologies d'utilisateur. Il peut ainsi s'agir d'une interface dédiée à un type de public (le plus souvent à destination des enfants, des adolescents et des enseignants), mais également à un type de besoin (*Small business resource center*, *Homework help* ou encore *Learn english* de la NYPL).

Certaines fonctions figurent néanmoins comme des « incontournables » des pages d'accueil de bibliothèque : une « barre de recherche », le plus souvent sous une forme

qui imite la barre google, permet ainsi à l'internaute d'entrer directement dans le catalogue de la bibliothèque. De même, la rubrique présentant les actualités culturelles et les événements exceptionnels de la bibliothèque occupe généralement une place de choix, parfois au moyen d'une fenêtre « flash » qui attire immédiatement l'œil du lecteur.

L'impression générale est celle de portails relativement conformes aux standards du web, en dépit d'une offre de fonctionnalités très dense. La BnF et la Library of Congress se distinguent par des pages d'accueil d'abord assez complexes, offrant au premier regard une forte densité d'informations. Les différences observées plaident donc en faveur d'un travail sur l'ergonomie du site Internet de la BnF, tant du point de vue d'une personnalisation accrue des espaces proposés que d'une simplification de la page d'accueil du portail de la bibliothèque. En améliorant le confort de navigation sur son site Internet, la BnF s'assure une plus grande valorisation des contenus et une meilleure visibilité des services qu'elle propose à ses usagers.

### **Un soin particulier porté à l'image de la bibliothèque**

Il peut être intéressant de noter ici certaines initiatives développées par les bibliothèques, majoritairement dans le domaine de la communication avec l'utilisateur. Un effort de marketing est ainsi visible dans le développement de nouveaux outils, afin de donner une image moderne de la bibliothèque, correspondant parfaitement à son époque. Ainsi, la British Library propose les services d'un « *virtual curator* » ou « conservateur virtuel » afin de répondre aux questions des internautes. Les réponses aux questions les plus courantes sont enregistrées sous forme de « clip vidéos », donnant ainsi une touche de modernité aux classiques « FAQ »<sup>45</sup>. Poursuivant le même ordre d'idée, la British Library fait également figurer sur sa page d'accueil un slogan porteur de promesses : « Explore the world knowledge ». La Library of Congress propose en ligne une présentation multimédia de la bibliothèque. Le discours, à forte teneur pédagogique, permet à l'utilisateur de mieux prendre la mesure de l'offre (y compris numérique) à sa disposition. La NYPL informe ses lecteurs des transformations prochaines du site Internet de la bibliothèque à l'aide d'une vidéo postée sur YouTube : « *The New NYPL.org* »<sup>46</sup>. Enfin, les pages d'accueil des bibliothèques relaient les facettes de ces nouvelles identités de la bibliothèques que sont les déclinaison web 2.0 : les blogs, pages Facebook et autres expérimentations du web social des bibliothèques sont ainsi largement mises en avant, plaidant la encore pour une bibliothèque à la fois résolument moderne et proche de ses usagers.

La volonté d'ouverture de la BnF à des publics non habitués des bibliothèques tend à rendre la communication plus difficile. Une de solutions pourrait être de s'éloigner de ses registres de langage, afin d'établir plus facilement un contact avec les publics visés.

---

<sup>45</sup> L'expression FAQ signifie « foire aux questions », et désigne un espace dans lequel les réponses aux questions les plus courantes sont à disposition des usagers.

<sup>46</sup> Vidéo disponible en ligne : <http://www.youtube.com/watch?v=t3Ui-JNGpaY>

L' « espace jeune » de la BANQ, conçu sous la forme d'une carte au trésor, illustre ici une véritable stratégie de communication ciblée en direction d'un type de public spécifique :



La tendance est donc à la diversification des registres de communication, vers une image plus dynamique, plus moderne et moins austère des institutions. Elle se défait ainsi des représentations traditionnelles de la bibliothèque comme temple du savoir, emprunt de mystère et source d'intimidation pour une partie du public.

En lien avec ce cheminement vers l'espace public, on voit désormais apparaître au grand jour certains services méconnus de la bibliothèque. Ainsi, la modularité offerte par le web permet une mise en valeur inédite des dossiers thématiques élaborés par les bibliothécaires à travers la présentation, directement sur la page d'accueil de la bibliothèque, de liens vers les pages concernées. L'utilisation des liens hypertextes permet également de naviguer entre différents formats de dossiers, les rendant par là davantage accessibles au lecteur non habitué des bibliothèques.

La mise en perspective de la BnF avec d'autres grandes bibliothèques internationales permet donc de mettre en évidence l'actualité de l'offre de la BnF, desservie toutefois par un léger retard en matière de communication, peut-être encore trop teintée d'institutionnel.

### III. LA POLITIQUE DES PUBLICS DANS LES MUSÉES

La BnF et les grands musées parisiens partagent une même mission de diffusion et de valorisation du patrimoine. Il nous a semblé intéressant d'examiner les pratiques en matière de services aux publics d'autres grands établissements culturels, avec lesquels la BnF est en constante interaction, afin de mettre en évidence les modalités de définition d'une politique des publics.

Les institutions retenues dans le cadre de cette étude sont les suivantes : la Cité des sciences et de l'industrie, le musée du Louvre, le Centre Pompidou. Il nous a semblé

intéressant d'inclure ici la Bibliothèque publique d'information, en raison des liens particuliers qu'elle entretient avec le Centre Pompidou et la BnF<sup>47</sup>.

Le tableau suivant présente les caractéristiques principales des institutions retenues<sup>48</sup> :

Etablissements	Nombre de visiteurs / an	Nombre d'adhérents / an	Composition service / direction des publics
Cité des sciences et de l'industrie	3 M	NC	200 personnes
Musée du Louvre	8,5 M	70 000	45 personnes
Centre Pompidou	5 M	46 000	260 personnes
Bpi	1,6 M	-	60 personnes

Ces établissements se caractérisent par une offre culturelle d'une grande diversité, ainsi que par leur dynamisme. La plupart de ces institutions sont engagées dans une démarche de rénovation de l'accueil des publics sur place et à distance : c'est le cas du Centre Pompidou, du Musée du Louvre, ou encore de la Cité des sciences et de l'industrie. Elles sont ainsi confrontées à des problématiques similaires à celles qui touchent la BnF aujourd'hui, tenant à l'amélioration de l'accueil, l'adaptation aux nouveaux usages ou encore à la correction des dysfonctionnements du bâtiment ou à la valorisation du site dans son contexte urbain. Qui plus est, il est probable qu'une partie du public de la BnF, grand consommateur de pratiques culturelles, fréquente ces établissements parisiens. Enfin, les établissements sélectionnés sont tous en proie à une hyperfréquentation qui implique un important travail de réflexion sur la gestion des flux de publics. Sur ce point, musées et bibliothèques présentent cependant une différence fondamentale : si le musée est un lieu de passage, la bibliothèque quant à elle accueille un public « séjournant », qui s'attarde dans les lieux.

La perspective que nous allons adopter dans les pages suivantes se propose ainsi d'étudier des contextes qui, bien que différents de ceux d'une bibliothèque, se révèlent cependant assez proches dans leur approche stratégique des publics.

### 3.1 Des problématiques similaires

Les différents rapports d'activités, de même que les projets d'établissement des institutions observées s'orientent autour d'objectifs similaires à ceux définis par la BnF. Ainsi, le futur projet d'établissement de la Bpi s'articulera autour de trois axes stratégiques majeurs : un axe consacré aux espaces de la bibliothèque, un axe consacré à l'offre documentaire, ainsi qu'un axe consacré aux missions sociales de l'établissement. Les objectifs définis par la BnF pour les années à venir, ainsi que les différents projets en cours, participent des mêmes préoccupations.

<sup>47</sup> 31 % des lecteurs de la BnF déclarent fréquenter la Bpi, ce qui la place en tête des autres sites fréquentés par les publics de la bibliothèque (Enquête SCP communications *Les publics de la BnF*, 2008)

<sup>48</sup> Les valeurs sont issues des rapports d'activité 2007 ou 2008 des établissements. Certaines d'entre elles ont été arrondies.

Ainsi le défi constitué par l'accessibilité et la démocratisation culturelle est partagé par l'ensemble des établissements étudiés. Les publics du champ social font partout l'objet d'une attention particulière, notamment par le biais de partenariats avec des associations et centres sociaux. La Cité des sciences et de l'industrie développe ainsi des dispositifs à l'aide de correspondants de proximité, afin de faciliter l'accès de ces publics peu familier des institutions culturelles.

Les différents établissements se caractérisent également par leur participation à la mission « culture et handicap », qui touche à l'accessibilité de lieux aux publics handicapés. Cette démarche dépasse le cadre du lieu physique de la bibliothèque pour intégrer les services à distance, ainsi qu'en témoigne le site internet dédié aux publics handicapés du Centre Pompidou<sup>49</sup>.

En revanche, les problématiques rencontrées autour de la question des publics jeunes et scolaires diffèrent radicalement selon que l'on se positionne dans une optique muséale ou bibliothéconomique. En effet, la BnF et la Bpi « subissent » la fréquentation de ces jeunes publics, et en ce sens s'interrogent sur quels services leur offrir au sein de la bibliothèque<sup>50</sup>. Afin de modifier une image par trop « universitaire » qui décourage la fréquentation des autres usagers, la Bpi envisage de faire évoluer son offre documentaire, et réfléchit à une éventuelle modification des horaires d'ouverture ou à la possibilité d'emprunts pour certains segments de collection.

La problématique s'inverse dans le cas des musées, au sein desquels ces publics représentent un enjeu déterminant en termes de fréquentation. Les établissements du Musée du Louvre et de la Cité des sciences et de l'industrie reçoivent le plus grand nombre de groupes scolaires en France. Le Centre Pompidou cherche pour sa part à attirer ces publics, à l'aide de partenariats avec les établissements scolaires. Le renforcement des liens avec les enseignants est généralement encouragé par la mise à dispositions d'offres pédagogiques et de politiques tarifaires attractives.

Enfin, un accent fort est porté sur la médiation dans les rapports aux usagers. Dans le cadre du développement des services associés à la découverte des collections, le Musée du Louvre expérimente la présence de « médiateurs » positionnés à proximité des œuvres, afin de répondre aux questions éventuelles des usagers. De la même façon, le développement de services d'autoformation ou encore d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi témoigne d'une volonté de transformer la bibliothèque ou le musée en espace de services.

Les démarches et réflexions dans lesquelles sont engagées les grandes institutions culturelles parisiennes répondent donc à une même logique. On en viendrait presque à croire que ces objectifs, poursuivis de manière systématique par ces institutions somme toute différentes, tiennent davantage d'un « idéal type » de la politique des publics que de conditions tangibles de réalisation dans les prochaines années. Un tel ensemble est cependant certainement imputable à des années de développement et d'orientations centrés sur les collections patrimoniales, l'émergence des publics au cœur des préoccupations des bibliothèques restant un développement récent de la politique culturelle.

---

<sup>49</sup> Ouvert en 2006, le site Internet est disponible à l'adresse suivante : <http://www.handicap.centrepompidou.fr>. Un projet similaire est actuellement en cours à la BnF.

<sup>50</sup> Les conclusions de l'enquête nationale actuellement en cours sur les 11-18 ans en bibliothèque seront certainement riches d'enseignements pour la mise en œuvre d'actions stratégiques.

## 3.2 Des modes de fonctionnement variés

La politique des publics dans les musées, si elle tend à suivre les mêmes objectifs en matière de développement des publics, prend parfois pour ce faire des chemins différents. Certaines caractéristiques, présentes à l'identique dans chacune des institutions observées, paraissent de fait incontournables, et pourraient presque être formulées ici sous forme de recommandations adressées à la BnF.

Il en est ainsi des enquêtes de public : de manière générale, les grandes institutions culturelles semblent avoir développé des pratiques régulières en matière d'interrogation des publics. Le mode de fonctionnement de la BnF en la matière ne déroge pas à celui observé chez ses voisins. La place de choix désormais occupée par les publics au sein des institutions s'illustre dans les rapports d'activité par un foisonnement d'enquêtes de fréquentation et de satisfaction des publics, donnant lieu à l'élaboration de synthèses qui influent directement sur les évolutions en matières d'orientation stratégique.

La communication sur ces enquêtes diffère encore sensiblement d'un établissement à l'autre, la Bpi, tout comme la BnF, se singularisant par la richesse des contenus qu'elle porte à la connaissance de leurs usagers en la matière. Les services d'études et de recherche multiplient ainsi les méthodologies d'enquêtes : entretien qualitatifs, enquête par questionnaire, « focus groups » mais également recueil des réclamations et incidents survenus par le biais d'un « médiateur ». Les conclusions de ces enquêtes ont également vocation à participer à l'évaluation de l'ensemble des services de la bibliothèque.

D'avantage portés sur les développements « marketing » de leur offre de service, les musées apportent un éclairage intéressant en faveur d'une valorisation de l'offre culturelle. Ainsi, les relations avec la presse font-elles l'objet de nombreuses actions et démarches stratégiques. Dans une perspective volontariste, les musées incitent fortement les médias à relayer la programmation culturelle. Ainsi, l'adhésion du Centre Pompidou au club *Châteaux, Musées et Monuments* lui permet de bénéficier d'un relai permanent de la programmation de l'établissement par le biais du site Internet du club. Les opérations de relations publiques se doublent de partenariats avec les médias, avec l'accueil au sein des institutions de grands événements et manifestations de prestige. Le projet Richelieu offrira à la BnF les espaces qui lui manquent aujourd'hui afin d'accueillir ce type de manifestations.

Tout type d'organisation administratif reflète les traces des évolutions d'une institution au fil du temps. Ainsi, chaque établissement construit son propre mode de fonctionnement, en accord avec son histoire comme avec les projets en cours et à venir. En outre, la direction des publics d'un établissement patrimonial est par essence un objet polymorphe, traversé d'enjeux contradictoires et de luttes incessantes pour maintenir la question des publics au centre des préoccupations.

La liste suivante a pour objet de donner un bref aperçu, à titre indicatif, des usages en la matière<sup>51</sup>.

- Créée en 2001, la direction des publics du Musée du Louvre a inspiré nombre d'établissements dans leur formalisation des services aux publics, et est aujourd'hui encore régulièrement sollicitée en la matière. Elle se divise entre un important service études et recherches, un service éducation, et un service dédié aux grands projets.

---

<sup>51</sup> La direction des publics et des activités commerciales de la Cité des sciences et de l'industrie, aujourd'hui scindée en neuf entités, est actuellement en cours de réorganisation, aussi ne figure-t-elle pas dans cette liste.

- La BPI a choisi de rassembler dans un même pôle tous les services qui sont en contact avec les publics, appelé « pôle services aux publics ». Ce pôle comprend quatre services, répartis de la manière suivante : accueil des publics, études et recherches, équipement et maintenance (en charge de la signalétique et de la communication ponctuelle), et informatique et technique.
- Le Centre Pompidou rassemble pour sa part direction de publics et activités, répartis en 5 services : accueil et information des publics, service des relations avec le public, fidélisation des publics, service de l'action éducative « tous publics » et service de programmation jeune public.

Si les établissements étudiés n'ont pas formalisé par écrit leur politique des publics au moyen d'une charte spécifique, de nombreuses informations apparaissent dans les divers documents de programmation des établissements (contrat de performances, projet global d'établissement, plan d'action stratégiques). Dans la plupart des cas, la politique des publics est liée à une batterie d'indicateurs mesurant les évolutions de la satisfaction et de la fréquentation des publics.

La mise en perspective de la BnF avec d'autres grandes institutions culturelles souligne la position particulièrement avancée de la BnF dans la définition de sa politique des publics. Si celle-ci ne trouve pas encore son expression au sein de l'organigramme de la BnF, les réflexions menées par l'établissement autant que les outils dont elle s'est dotée témoignent du chemin parcouru vers la formalisation, au niveau institutionnel, d'une politique des publics.

## 3<sup>ème</sup> Partie : Propositions stratégiques

---

Afin de mieux répondre aux besoins et aux modifications des pratiques et des usages de l'ensemble de ses publics, la BnF cherche aujourd'hui à se réinventer. La clé du succès de la BnF tient sans doute dans son adaptabilité, mais peut-être encore davantage dans le développement d'une vision prospective des services aux publics. Nous allons examiner ici plusieurs propositions d'évolutions et pistes de réflexion pour la bibliothèque de demain.

### I. DE NOUVEAUX SERVICES À DÉVELOPPER

#### 1.1 Des espaces repensés

Dans le cadre des grands projets de restructuration en cours, la BnF envisage un réaménagement important de ses espaces. En réponse aux demandes des usagers, la BnF a opté pour l'aménagement de zones de convivialité et d'échanges au sein de la bibliothèque, ainsi que pour une réorganisation thématique des salles de lecture du Haut-de-jardin. Dans l'optique d'une refonte de l'accueil des publics, une réflexion sur la mise en espace de la bibliothèque est en effet essentielle. De la diversité des usages en bibliothèque découle nécessairement une diversité des postures de travail. Jusqu'à récemment, la réflexion s'était concentrée sur l'offre de nouveaux services, tels que les points d'accès aux technologies de l'information et de la communication. Une connaissance plus approfondie de la diversité des pratiques a conduit à repenser l'installation physique dans la bibliothèque pour un séjour long et pour des usages parfois difficilement conciliables entre eux. Ces préoccupations sont donc au cœur des évolutions des bibliothèques, les frontières entre différents types de bibliothèques tendant à s'estomper.

*Les notions de bibliothèque publique et de bibliothèque universitaire, institutions conçues jusqu'alors comme très cloisonnées et parfois même opposées, sont appelées à évoluer. Des bibliothèques municipales nouvelles prévoient des espaces spécifiques pour les étudiants (Valence, Blois), tandis que certaines bibliothèques universitaires développent des fonds de culture générale.<sup>52</sup>*

Dans une conception élargie de la bibliothèque, dépassant le cadre des collections pour devenir des lieux d'échanges et de rencontres, la diversité des espaces et de leurs destinations d'usage se traduit immanquablement dans l'aménagement de la bibliothèque, et offre des perspectives intéressantes. La signalisation peut alors se révéler un moyen efficace de régulation des comportements, par exemple entre « zones de silence » et « espaces intermédiaires » permettant ainsi, dans une certaine mesure, la juxtaposition d'activités différentes dans un même lieu. Dans le même ordre d'idée, le projet de réforme du Haut-de-jardin prévoit la mise à disposition de salles de travail en

---

<sup>52</sup> RENOULT Daniel, « L'offre des bibliothèques universitaires face à la demande étudiante », in FRAISSE, Emmanuel (dir) *Les étudiants et la lecture*, PUF, 1993.



groupe, en réponse aux demandes exprimées. Cet aspect de l'aménagement des espaces revêt une importance particulière si l'on prend en considération que le calme et l'ambiance studieuse font partie des qualités les plus reconnues et appréciées de la BnF.

Les évolutions rapides des technologies de l'information et de la communication plaident en faveur d'une meilleure adaptabilité de la bibliothèque, afin d'accueillir au mieux les nouveaux usages au fil de leur apparition. Ainsi que le remarque Marie-Françoise Bisbrouck<sup>53</sup>, la flexibilité et la modularité des bâtiments, points faibles des constructions récentes, sont désormais au cœur de la réflexion sur les espaces en bibliothèque. Dans un billet intitulé « Des aménagements nécessaires au remue-ménages dans les bibliothèques » paru le 8 avril 2009, le blog bibliobsession relate les dernières innovations en matière d'aménagement de la bibliothèque de l'École polytechnique de Montréal, qui dispose d'un mobilier déplaçable sur roulettes. Dans cette acception de la bibliothèque, l'utilisateur autonome, construit son propre circuit au sein de la bibliothèque, s'aménage ses propres espaces<sup>54</sup>.

Cependant, ces nouvelles préconisations en matière d'aménagement peuvent conduire à certains paradoxes, ainsi qu'en témoigne l'article de Jacques et François Riva sur la mise en vie des espaces de bibliothèques<sup>55</sup>. Plaidant pour le caractère amovible du mobilier, qui confère une certaine liberté à l'utilisateur dans la bibliothèque, ils affirment cependant :

*La bibliothèque, lieu de rencontre, s'organise comme un village, avec tous les degrés d'un habitat : des places, des circulations, des lieux diversifiés, plus ou moins ouverts, mais bien délimités, avec des repères, des choix forts.*

Entre délimitation des espaces selon des typologies variées et liberté accordée à l'utilisateur de créer sa place dans la bibliothèque, quel choix opérer ? La réponse réside peut-être dans une combinaison de ces deux modèles : le lecteur pourrait alors personnaliser son espace de travail ou de détente pour la durée de son séjour dans la bibliothèque, en déplaçant à loisir certaines pièces de mobilier, tout en respectant la destination de l'espace au sein duquel il a pris place (silence et attitude studieuse de rigueur, échanges à voix basse toléré, zone de détente etc.). Ces nouvelles perspectives dans l'ergonomie du rapport entre la bibliothèque et l'utilisateur semblent ainsi receler des pistes de réflexion intéressantes pour l'avenir de la bibliothèque. Une bibliothèque « modulable », si elle paraît difficile à mettre en œuvre, présenterait toutefois l'avantage d'une meilleure mise en valeur des collections, les utilisateurs découvrant à chaque visite un nouveau visage de la bibliothèque.

## 1.2 La bibliothèque lieu de vie

Les bibliothèques modernes évoluent vers une personnalisation accrue de leur rapport à l'utilisateur. Le contrat de performance 2009-2011 de la BnF pointe sans complaisance un « vieillissement de l'équipement, commun à de nombreuses bibliothèques conçues dans les années 1990 », et appelle à une réforme vers une bibliothèque du XXI<sup>e</sup> siècle, sur le

---

<sup>53</sup> BISBROUCK Marie-Françoise, « Les bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, [en ligne], n° 3, 2000.

<sup>54</sup> On pourrait également citer ici à titre d'exemple la bibliothèque 10 d'Helsinki, qui propose du mobilier transformable et déplaçable par les utilisateurs.

<sup>55</sup> RIVA François, RIVA Jacques, « La mise en vie des espaces de bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, [en ligne], n° 3, 2000.

modèle de certaines bibliothèques publiques en France et à l'étranger. Il s'agirait ici de donner forme à une idée de la bibliothèque qui figure en toutes lettres dans les plans de développement de la BnF, caractérisée par la transformation des espaces de la bibliothèque en lieu de vie, de sociabilité et d'échanges pour les lecteurs.

Cette transformation de la bibliothèque, d'espace documentaire à un espace public, répond également à l'ambition affichée par la BnF de devenir un pôle d'attractivité culturelle au sein du quartier Tolbiac. La bibliothèque trouverait ainsi sa justification non plus dans la richesse et la diversité de ses collections, mais dans l'expérience qu'elle propose au visiteur en tant que lieu même. Cette « agora » moderne trouverait alors naturellement sa place sur le parcours des promeneurs de l'esplanade, déjà enclins à s'aventurer dans les couloirs de la BnF. Il serait possible de venir à la BnF pour profiter du calme, du confort, sans intention préalable de consultation des collections. Le projet de restructuration du site Richelieu donne une première forme de réalisation à cette acception de la bibliothèque moderne, à travers le projet de « galerie des Trésors », inspiré des exemples de *l'Enlightenment Gallery* du British Museum et de la *Galerie permanente* de la British Library.

De telles évolutions présenteraient en outre l'avantage de valoriser la bibliothèque aux yeux d'un public pour l'instant relativement absent des politiques ciblées de diversification de la BnF : les séniors. L'allongement de l'espérance de vie permet aux individus de bénéficier d'une certaine qualité de vie à un âge de plus en plus avancé. Pourtant, les lecteurs de plus de 60 ans ne représentent que 7% du public du site François Mitterrand<sup>56</sup>. Si l'esplanade et la monumentalité du bâtiment représentent à n'en pas douter des obstacles sérieux à la venue de ces publics, on peut penser que les personnes âgées, parfois relativement isolées, seraient sensibles à la dimension d'échange, de lien social et de convivialité qui manque quelque peu aujourd'hui aux espaces de la bibliothèque. En raison d'obstacles financiers et techniques, la BnF ne peut malheureusement envisager à court terme une restructuration des accès du site François Mitterrand.

## **II. UNE POLITIQUE DES PUBLICS À FORMALISER ?**

### **2.1 Des procédures insuffisamment définies ?**

Il n'existe pas à proprement parler de politique des publics de la BnF, du moins au sens administratif du terme. Le processus de décision qui aboutit à la formulation d'objectifs en matière de services aux publics se comprend de la manière suivante : la délégation à la stratégie rassemble les demandes en matière d'enquête de tous les départements. Un programme annuel d'études est ensuite validé par le comité de direction de la BnF. Chaque étude est suivie par un comité de pilotage, la délégation à la stratégie assurant la coordination générale. A partir du diagnostic identifiant les points de faiblesse et les éléments de réussite des actions menées, la BnF définit alors les objectifs stratégiques et les actions prioritaires pour les années à venir.

Depuis 2007, la BnF s'est dotée d'un comité d'observation et de réflexion sur les publics. Premier pas vers la formalisation d'une véritable politique des publics, le comité des publics permet d'inscrire les multiples enquêtes de publics dans la poursuite

---

<sup>56</sup> Enquête SCP communication *Les publics de la BnF*, 2008.

d'objectifs stratégiques, et constitue un outil non négligeable au service de la réactivité de la bibliothèque. Ce comité, qui se réunit une à deux fois par an, s'est donné des objectifs de nature et de portée différentes : la collecte et l'analyse des données sur les publics ; une réflexion sur les évolutions constatées à court et moyen terme ; la proposition d'orientations à mettre en œuvre par chacune des directions et délégations concernées dans le cadre d'un programme d'action précis.

A ce titre, le comité réunit des participants de tous horizons : direction des collections, direction des services et réseaux, direction de l'administration et du personnel, délégation à la communication, délégation à la diffusion culturelle, délégation aux relations internationale et délégation à la stratégie et à la recherche. La composition même du comité témoigne à la fois de l'importance déterminante prise par la politique des publics à la BnF, et de son défaut de structuration. La quasi-totalité des directions et délégations de la BnF intervient aujourd'hui dans la politique des publics.

## 2.2 Un outil au service d'une meilleure cohérence

L'examen de l'organigramme de la BnF rend perceptible la nécessité de mieux centraliser la question des publics. En effet, la dilution de la problématique des services aux publics au sein des différentes directions de la BnF se fait parfois au détriment d'une bonne circulation de l'information.

Une politique des publics mieux formalisée permettrait sans doute de maintenir une certaine cohérence dans les actions menées en direction des publics, mais également de garder une trace des évolutions de la politique de service et un suivi des objectifs sur le moyen et long terme.

Elle contribuerait également à la qualité des comptes rendus synthétiques. En effet, un service centralisé permettrait d'éviter le biais de rapports issus du croisement d'enquêtes diverses. Ainsi, les enquêtes consultées dans le cadre de ce travail de recherche font parfois appel à la même catégorie pour désigner des échantillons de population différents : la catégorie « visiteurs » peut ainsi désigner uniquement les individus ayant effectué une visite de la BnF, ou comprendre de manière plus large les participant aux activités culturelle de la bibliothèque, recouvrant ainsi les visiteurs d'expositions, les promeneurs, voire les personnes ayant fréquenté l'auditorium. De même, des chiffres différents circulent parfois pour désigner un même type de fréquentation<sup>57</sup>. Il s'ensuit une imprécision dans la nature des données recueillies et interprétées pour la mise en œuvre des plans d'actions stratégiques des années à venir.

Les différences que nous avons pu observer en préparant cette étude tiennent sans doute en partie à la méthodologie même de recherche employée, à savoir le travail à partir de documents de synthèses et non des données « brutes » des enquêtes. Néanmoins, il est fort probable qu'une grande partie des personnels de la BnF ne peut trouver le temps de se plonger dans de telles données d'enquêtes, et se basent donc sur les rapports et présentations qui leurs sont dispensés. Notons toutefois ici que de telles imprécisions dans les chiffres avancés se retrouvent dans l'observation des statistiques de la plupart des institutions culturelles observées lors de cette étude. La multitude de document produits et d'individus impliqués semble conduire presque inexorablement à certaines omissions dans les comptes-rendus statistiques.

---

<sup>57</sup> Citons par exemple le cas du taux de fréquentation des étudiants en Haut-de-jardin, qui varie de 74% à 85% aux mêmes dates, selon les rapports consultés.

Enfin, élaborer une véritable politique des publics aurait pour conséquence de faciliter les démarches d'évaluation des actions entreprises, et permettrait sans doute d'améliorer la définition des objectifs dans les années à venir. Thierry Giappiconi préconise ainsi d'emprunter au marketing l'ambition d'« *ajuster l'offre aux besoins à partir de segments de « publics-cibles », définis en fonction d'objectifs préalablement déterminés* »<sup>58</sup>. Sans pour autant souscrire à la critique virulente de M. Giappiconi envers la sociologie des bibliothèques et ses méthodes d'enquête, la démarche d'évaluation qu'il préconise semble relever d'un intérêt certain.

## 2.3 Recommandations préliminaires

Si les services aux publics sont aujourd'hui au cœur du débat sur l'avenir des bibliothèques, il apparaît cependant indispensable de retraduire les questionnements et problématiques au plus près de la réalité du terrain, auprès des personnels de la bibliothèque. Ce préalable, qui peut paraître indispensable dans n'importe quelle bibliothèque de lecture publique, prend une dimension plus fondamentale encore dans une bibliothèque nationale. Au regard de l'importance cruciale de la mission patrimoniale, il est à craindre que les services aux publics soient relégués à une place secondaire, en dépit des évolutions majeures qui traversent aujourd'hui le monde des bibliothèques. Mobiliser les personnels autour de la question des publics s'impose alors comme une nécessité autant qu'une optimisation des forces réunies autour d'un projet.

La politique active de rencontre et d'information en direction des personnels adoptée par la BnF ces dernières années ne peut être que bénéfiques dans cette perspective. Ainsi, les *midis de l'infos* ou la tenue de *focus groups* apparaissent comme des outils tout trouvés au service de la réflexion collective. La direction des publics du musée du Louvre a par ailleurs instauré en 2008 des « *petits déjeuners* », réunions destinées à approfondir les réflexions sur une problématique donnée, auxquels étaient conviées une cinquantaine de personnels du musée ainsi que des personnalités extérieures (philosophe, sémiologue et même chef cuisinier). De telles initiatives pourraient certainement trouver leur place dans le cadre de la réflexion sur l'accueil des publics à la BnF.

L'exemple de la Bpi plaide également en faveur de la formation du personnel aux objectifs stratégiques planifiés par la bibliothèque. Ainsi, des réunions de coordination du service public (auxquelles participent les coordonateurs des bureaux d'information et la direction) ont lieu régulièrement tout au long de l'année. Ces réunions permettent d'évoquer les différents problèmes qui se posent au sein de l'institution, et de mettre en place des dispositifs particuliers. A titre d'exemple, pendant la période précédant le baccalauréat, la Bpi instaure une équipe volante et renforce le nombre d'agents postés dans la bibliothèque. Si tous les agents sont formés à l'accueil et au renseignement documentaire, les responsables des services publics (membres dirigeants et chefs de service) reçoivent des formations spécifiques, dont l'objectif est d'assurer une meilleure cohérence et une définition plus précise de leur rôle au sein de la bibliothèque.

Enfin, soulignons ici l'importance cruciale de la transversalité dans la réflexion sur les services aux publics. Une étroite collaboration avec les autres services et directions est

---

<sup>58</sup> GIAPPICONI Thierry, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », in : *Bulletin des bibliothèques de France*, [en ligne], n° 3, 2008.

essentielle à la réussite des projets en cours, au sens où elle permet à la politique des publics de ne pas perdre de vue la stratégie générale de l'établissement.

### **III. LA BnF ET LES SITES COMMUNAUTAIRES : UN TERRAIN À CONQUÉRIR**

Nous limiterons notre étude à l'examen de trois outils du web 2.0 qui occupent une place de choix dans le débat public aujourd'hui : les blogs, Facebook, et Flickr<sup>59</sup>. Ce panorama, loin d'être exhaustif, se veut cependant représentatif des dernières innovations des bibliothèques en matière de présences sur le web. Ainsi, de nombreuses institutions et bibliothèques de par le monde, petites ou grandes, se lancent dans l'expérimentation de la production de contenu Internet et donnent matière à de nombreux débats sur l'utilité et la place de tels services. Ces nouveaux outils de communication recèlent un certain nombre d'atouts pour les bibliothèques et leurs publics. On peut néanmoins déplorer une présence timide de la BnF sur le champ, pourtant fondamental, des réseaux sociaux, notamment au regard de certaines autres institutions françaises et étrangères. Sans une certaine ampleur, ces initiatives courent le risque de perdre tout intérêt aux yeux du public.

#### **3.1 Quels atouts pour les bibliothèques ?**

Pour une bibliothèque, investir le champ du web 2.0 c'est avant tout véhiculer une certaine image d'elle-même, celle d'une institution ancrée de plein pied dans la modernité. Elle s'assure ainsi une meilleure visibilité mais prend également place sur un terrain non institutionnel. Ainsi, les représentations sociales de la bibliothèque évoluent, la bibliothèque apparaît vivante, en mouvement, perpétuellement animées d'événement divers. Le web participatif incline à présenter le visage de l'institution dans ses activités quotidiennes autant que les « moments forts » et « événement exceptionnels », autrefois seuls sujets à communication de la BnF. Le succès remporté par les journées du patrimoine a révélé l'intérêt du public pour les rouages et coulisses des institutions patrimoniales. Inviter le lecteur à observer « l'envers du décor », à prendre part, par ses remarques et commentaires, au fonctionnement de la bibliothèque, est un gage certain d'attractivité pour la bibliothèque. En investissant ce nouvel espace public du web participatif, la BnF contribue ainsi à « dépoussiérer » son image et élargit son public potentiel.

En effet, investir ces nouveaux espaces permet également de toucher un public peu familier des bibliothèques. Désormais il n'est plus besoin de se déplacer à la bibliothèque, mais il n'est également plus nécessaire de se déplacer vers le site Internet de la bibliothèque. La bibliothèque vient véritablement à la rencontre de l'utilisateur, sur les plateformes qu'il utilise quotidiennement. La présence de la BnF sur des plateformes d'échanges Internet bouleverse ainsi le rapport du lecteur à l'information, et introduit une dimension communicationnelle inédite dans le rapport des usagers à la bibliothèque.

---

<sup>59</sup> Un blog ou « weblog » est un site Internet présentant en ordre chronologique de courts articles ou des notes, généralement accompagnés de liens vers d'autres sites. Facebook est un site web de réseau social, destiné à l'origine aux étudiants. Il rassemble aujourd'hui plus de 350 millions de membres à travers le monde. Flickr est un site web de partage gratuit de vidéo et de photos. Il héberge aujourd'hui plus de 3 milliards de photos.

L'essor des netvibes<sup>60</sup> a contribué à familiariser l'utilisateur avec une information d'autant plus accessible qu'elle est directement acheminée, à sa demande, au cœur de ses pratiques.

L'évaluation de l'impact de ces outils sur la fréquentation sur place et à distance des usagers reste encore à contruire. Néanmoins, les outils statistiques qui accompagnent ces sites communautaires seront d'une grande utilité pour caractériser la fréquentation de ces nouveaux espaces de la BnF que sont les déclinaisons web 2.0 de la bibliothèque<sup>61</sup>.

### 3.2 De timides avancées

La BnF est paradoxalement, assez peu avancée dans la conquête du web 2.0. L'attention portée à la mise à disposition des contenus en ligne, à travers la réforme de Gallica mais également une politique de signalement et de numérisation à l'échelle nationale, a pu jouer en défaveur d'un développement plus important d'autres explorations des possibilités du web. Il semble pourtant qu'une réponse aux questionnements de la BnF sur la diversification des publics puisse résider précisément dans les phénomènes communautaires apparus ces dernières années avec les réseaux sociaux.

Le premier blog de la BnF a vu le jour en octobre 2008, à l'occasion d'une exposition de livres d'enfants<sup>62</sup>. D'autres blogs ponctuels ont été créés par la suite, sans toutefois réussir à trouver un public. La BnF projette de développer des blogs disciplinaires, à l'image de ce que propose la NYPL. La BnF compte aujourd'hui trois blogs en activité : *Les voix ensevelies*, *Gallica* et *Lecteurs de la Bibliothèque nationale de France*. C'est à ce dernier blog que nous nous intéresserons dans le cadre de cette étude. Créé à l'occasion de l'anniversaire des 10 ans du Haut-de-jardin, le blog lecteur poursuivait à l'origine l'ambition d'être un lieu d'échange pour les lecteurs. A l'usage, il apparaît cependant comme un blog institutionnel, permettant une communication plus informelle mais néanmoins à sens unique, de la BnF vers ses lecteurs. Alimenté d'un billet par jour ou tous les deux jours selon les périodes de l'année, le blog lecteur reçoit aujourd'hui une centaine de visites chaque jour. Les contributions sont constituées d'articles rédigés par les personnels de la BnF, donnant peu matière à débat, ce qui explique en partie le nombre extrêmement restreint de commentaires portés par les lecteurs. De format généraliste, le blog lecteur est constitué d'une quinzaine de rubriques, régulièrement alimentées, traitant en majorité de l'actualité de la BnF (les services, les collections, « ma BnF », les événements culturels etc.). Les billets porteurs d'informations pratiques à l'usage des lecteurs rencontrent généralement le plus de succès auprès des lecteurs. Si l'initiative est louable – bien que tardive au regard des autres bibliothèques – le blog lecteur peine encore à trouver son public, et parfois même ses contributeurs.

La BnF vient également de se doter d'une page Facebook en cette fin d'année, et affiche des messages enthousiastes de « fans »<sup>63</sup> sur son mur. Malheureusement, aucun commentaire ni aucune réponse ne sont apportés aux interrogations des internautes. De

---

<sup>60</sup> Créé en 2005, le Netvibes est un portail web que chaque utilisateur peut personnaliser à volonté. Chaque internaute peut ainsi réorganiser sa page d'accueil en y incorporant des contenus en provenance de différents sites.

<sup>61</sup> Il est par exemple possible de connaître à tout moment le profil des internautes ayant visité la page Facebook de la BnF.

<sup>62</sup> Il s'agit du blog de l'exposition *Babar, Harry Potter et Compagnie*, aujourd'hui fermé.

<sup>63</sup> En langage Facebook, « devenir fan » est le moyen de signaler son intérêt pour une institution ou une organisation à ses amis. Les événements et modifications apparaissent alors directement sur le « mur » de l'internaute, qui n'a plus besoin d'aller chercher l'information.

plus, les informations portées sur la page de la BnF sont extrêmement lacunaires, les contenus se résumant aux publications sur le « mur »<sup>64</sup>. La page Facebook de la BnF s'apparente bien plutôt à un simple relais visant à conduire l'utilisateur sur le site Internet de la BnF.

Une comparaison entre les pages Facebook de la BnF et de la British Library montrent les différences entre une page réduite à sa plus simple expression, et une page exploitant la variété d'outils fournis par l'outil, afin de communiquer au plus près de ses usagers.

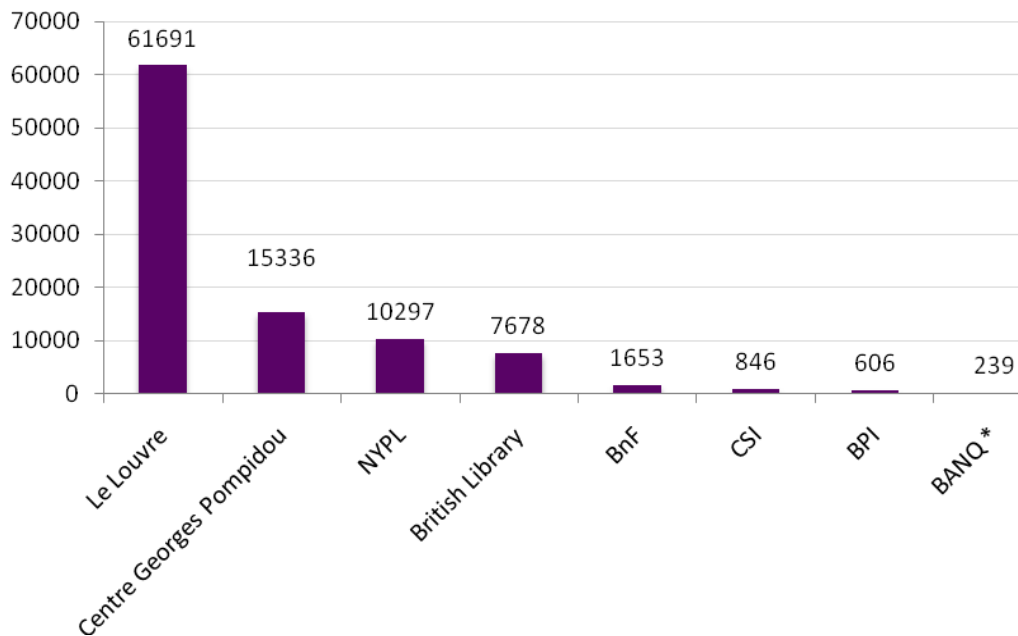


*Captures d'écran réalisées le 29/12/2009*

La nature même des informations diffusées dans les deux exemples de publication ci-dessus témoigne de l'écart existant dans l'utilisation de Facebook par les deux institutions : si le ton employé joue dans les deux cas sur le registre de l'intimité avec l'internaute, les informations diffusées sont néanmoins fort différentes : la BnF reste dans le cadre d'une information institutionnelle, en relayant un événement de la vie de la bibliothèque, tandis que la British Library adresse à ses lecteurs ses meilleurs vœux pour la nouvelle année, en réponse à leurs messages. La British Library est ici « personnifiée » par ses lecteurs, qui oublient l'institution derrière le profil, au point d'investir le registre de l'affectif dans leurs relations avec la bibliothèque. La page Facebook de la British Library a instauré, au fil de ses publications, un nouveau rapport avec les usagers, conférant par là une identité singulière à la bibliothèque.

<sup>64</sup> En langage Facebook, le « mur » désigne la page d'accueil, sur laquelle s'affichent les informations des contacts de l'internautes.

Le graphique suivant présente, à titre purement indicatif, le nombre de « fans » ou « amis » Facebook des grandes bibliothèques et institutions culturelles rencontrées dans cette étude. La comparaison au niveau international éclaire ainsi de façon assez troublante le retard de la BnF sur le plan du web 2.0.



*Données récoltées le 27 décembre 2009. Notons ici que la BANQ n'a pas à proprement parler de « page » Facebook institutionnelle, mais un profil.*

En dépit d'une politique active de numérisation de contenus, la BnF ne possède pas de compte professionnel Flickr : la multitude de ressources en ligne n'est donc accessible que par le biais des catalogues. La British Library utilise pour sa part une galerie Flickr professionnelle qui lui permet de communiquer sur les collections, la bibliothèque et son architecture, mais également sur les expositions qui y sont présentées et le travail des conservateurs. Les commentaires servent à l'occasion d'espaces de « Question-Réponse » entre internautes et bibliothécaires.

S'écartant en cela des initiatives d'autres grandes bibliothèques à travers le monde, la BnF semble ne pas se donner tout à fait ici les moyens de ses ambitions. Les restrictions budgétaires, en particulier concernant les moyens en personnel, réduisent de fait la portée de certaines actions et risquent de les faire échouer. Il conviendrait toutefois de nuancer ce constat, du fait de la teneur extrêmement récente de ces initiatives à l'heure de cette étude : l'adoption de nouveaux comportements de communication se fait sur le temps long. Qui plus est, la BnF dispose d'un terreau fertile : institution culturelle de caractère, elle a suscité l'existence, hors de tout cadre institutionnel, de groupes de « fans » sur différents réseaux sociaux (Facebook, Flickr, etc.)<sup>65</sup>.

Les sites communautaires permettent à la British Library de communiquer sur les événements à venir, de proposer des photos du bâtiment et des manifestations qui s'y sont déroulées....

<sup>65</sup> La plateforme d'échange de photos Flickr recense ainsi plus de 8000 photos de la BnF, ainsi qu'un groupe constitué de 124 membres, alors même que la page Facebook de la BnF ne compte qu'une quinzaine de photos.



Depuis janvier 2008, la Library of Congress propose aux internautes de « taguer » plus de 3000 photographies libres de droits issues de ses collections. L'objectif était de permettre un accès élargi aux collections tout en explorant les possibilités offertes pour le recueil d'informations sur les collections à des fins de recherche. L'opération rencontra un grand succès auprès du public (1/3 des photographies furent commentées, et 19 000 tags ajoutés par les internautes).

### 3.3 Les écueils à éviter

Les différences que nous avons observées au paragraphe précédent témoignent en premier lieu de l'extrême « jeunesse » de la page Facebook de la BnF, qui ne compte que 1653 « fans » quand la British Library en compte 7736, soit 4,5 fois plus. Mais elles sont également symptomatiques d'une erreur commune des bibliothèques cherchant à « investir le web 2.0 » au moyen de nouveaux outils de communications.

*« Dans tous les cas, ces premiers pas des bibliothèques françaises sur le terrain des blogs suivent une démarche d'information du public sur la vie de la bibliothèque. »<sup>66</sup>*

Le blog permet d'engager un espace de communication moins formel, sinon plus libre, que les canaux existants auparavant. Toutefois, dans le cas de la BnF comme dans bien d'autres blogs de bibliothèques (95% selon bibliobsession), la simplicité de l'outil prime ici sur les fonctionnalités avancées du web 2. Le blog lecteur de la BnF s'apparente bien plutôt au modèle de blog « service en ligne d'une bibliothèque », « outil de publication personnelle au service d'une institution » qu'analyse Catherine Blum dans son travail de recherche sur le blog de la bibliothèque Robert de Sorbon.

Il est toutefois essentiel pour la bibliothèque de ne pas se reposer sur une simple « présence » sur le web, de se définir une « identité numérique » dépassant le cadre de l'identité de l'institution ou de ses services.

*« Au final pour une bibliothèque, non seulement être sur Facebook n'est pas une fin en soi, mais en plus, la manière dont on est présent sur ce réseau social devrait être un moyen parmi d'autres d'intervenir sur Internet, conséquence du choix de la bibliothèque quant à son identité numérique institutionnelle et à sa politique de médiation numérique.<sup>67</sup> »*

S'ils peuvent effectivement remplir le rôle de vitrine de la bibliothèque, notamment par le biais d'un meilleur référencement par les moteurs de recherche, les blogs et autres « pages » des bibliothèques demandent une attention constante. Au même titre que tout usager producteur sur le web, la bibliothèque doit « entretenir » la communauté qu'elle a créée, s'investir de manière appréciable et régulière dans la production d'articles et dans les réponses aux messages de ces « fans ».

*« Car la "bibliothèque 2.0" n'est pas seulement la bibliothèque qui proposera des interfaces innovantes, des lieux attractifs, des services ciblés en fonctions des types de publics qu'elle accueille, ou de larges horaires d'ouvertures. En réalité tout ce qui précède ne requiert pas forcément une*

---

<sup>66</sup> BLUM Catherine, *Le blog de la bibliothèque Robert de Sorbon à l'université de Reims Champagne-Ardenne*, [DCB], Enssib, juin 2009.

<sup>67</sup> Bibliobsession, *Pourquoi et comment utiliser Facebook pour une bibliothèque publique ?* Billet du 22 septembre 2009, <http://www.bibliobsession.net/2009/09/22/pourquoi-et-comment-utiliser-Facebook-pour-une-bibliotheque/>

*participation directe des usagers. Il suffit en réalité de faire que nous faisons déjà : proposer des services qui répondent à une demande ou un besoin, anticipés avec nos moyens limités<sup>68</sup>. »*

Pour Silvère Mercier, rédacteur du blog *Bibliobsession*, « une bibliothèque 2.0 doit forcément à la fois se poser la question de la circulation et de la restitution de données au service de ces objectifs mais aussi co-construire ses services et (une partie de) son offre non pas seulement *pour* mais *avec* les usagers<sup>69</sup>. »

La définition de la bibliothèque 2.0 recouvre un champ bien plus large que celui de la transmission d'information : ces nouveaux outils alimentent le type idéal de la bibliothèque du futur, et participent ainsi à faire de l'utopie de la bibliothèque participative un rêve presque accessible.

---

<sup>68</sup> Bibliobsession, op. cit

<sup>69</sup> Bibliobsession, *Les bibliothèques participatives restent à inventer*, Billet du 9 décembre 2008, <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/>

## Conclusion

---

Les possibilités d'évolution pour la BnF, à l'instar des autres bibliothèques et institutions culturelles, sont infinies. La bibliothèque fourmille d'idées et de projets qui lui permettront de s'inscrire dans la société moderne et de consolider sa position dans les pratiques culturelles des individus. A travers les différents défis qu'elle s'est lancée pour les années à venir – accroître et diversifier ses publics, adapter et renouveler son offre de services afin de mieux répondre aux attentes de ses lecteurs, développer son offre numérique et accroître la fréquentation à distance de ses ressources – la BnF traduit une série d'évolutions majeures dans l'acceptation des bibliothèques patrimoniales. D'institutions « hors du temps », celles-ci se révèlent fortement ancrées dans la société contemporaine, décidées à devenir le nouvel espace public culturel de demain. La personnalisation du rapport de l'utilisateur à la bibliothèque semble également être une des clés de l'avenir des bibliothèques.

C'est en menant à terme les projets qu'elle porte aujourd'hui qu'elle parviendra à renouveler son image et à affirmer sa nouvelle identité, celle d'une bibliothèque vivante, en constante évolution, riche de ses collections mais également de ses publics et de leur diversité. Dans ce cheminement, la coopération et les échanges avec les autres bibliothèques et institutions culturelles seront déterminants. Si les technologies de communication ont abolit les frontières, offrant un regard immédiat sur ce qui se fait à l'étranger, les évolutions de nos institutions culturelles ont, de la même manière, contribué à rapprocher sensiblement bibliothèques et musées. Désormais les bibliothèques se visitent, les musées organisent des rencontres, des ateliers, développent leur offre de contenus pédagogiques... L'avenir des bibliothèques réside peut-être dans une compréhension plus large de l'institution, comme « pôle culturel » offrant une variété de services, effaçant progressivement la destination d'usage purement documentaire attachée au lieu.



## Bibliographie

---

**ALIX Yves**, « Les publics dans nos bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2008.

**BAUDELLOT Christian, VERRY Claire**, Profession : lecteur ? : Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la bibliothèque nationale, *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°4, 1994.

**BERTRAND Anne-Marie**, *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1997.

**BERTRAND Anne-Marie**. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Ed. du CNFPT, 1999.

**BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, POISSENOT, Claude, PRIVAT, Jean-Marie**. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, 2001.

**BERTRAND Anne-Marie, BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine et al.** *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presse de l'Enssib, 2008.

**BISBROUCK Marie-Françoise**, « Les bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, [en ligne], n°3, 2000.

**BLUM Catherine**, *Le blog de la bibliothèque Robert de Sorbon à l'université de Reims Champagne-Ardenne*, [DCB], Enssib, juin 2009

**CALENGE Bertrand**, *Accueillir, orienter, informer*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999 (2è ed.)

« Diversité des services et service public », [Dossier] *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 2, 1993.

**DUSSERT Eric, MAIGNIEN Yannick, WAGNEUR Jean-Didier**, *La Bibliothèque nationale de France au seuil du XXIème siècle*, Paris, 1998.

**EVANS Christophe, CAMUS Agnès, CRETIN Jean-Michel**. *Les habitués : Le microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris : Bpi / Centre Georges Pompidou, 2000.

**EVANS Christophe**, « Quels développements pour la recherche sur les publics ? » *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°2, 2005.

**GALAUP Xavier**, *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*, [Mémoire DCB], Enssib, 2007.

**GATTÉGNO Jean**, *La bibliothèque de France à mi-parcours : de la TGB à la BN bis ?* Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1992.

**GIAPPICONI Thierry, CARBONE Pierre**, *Management des bibliothèques*, Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1997.

**GIAPPICONI Thierry**, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2008.

**GIRARD-BILLON Aline, HERSENT Jean-François**, « Les usagers des bibliothèques parisiennes : Pratiques de lecture ». *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°5. 1998

**GOULDING Anne**, *Public Libraries in the 21<sup>st</sup> century : defining services and debating the future*, 2006.

**MARESCA Bruno**, *Les Bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, BPI, 2007.

**MELOT Michel**, « La géopolitique des bibliothèques », in *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques*, Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1997.

**OLLENDORF Christine**, « L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, 1999.

**POULAIN Martine**, *Constances et variances : Les publics de la Bibliothèque publique d'information : 1982-1989*, Ed. de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, 1990.

**PURAVET Odile**, « Nouveaux publics, nouveaux usages », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°2, 2007.

**POISSENOT Claude, RANJART, Sophie**. *Usage des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005.

**RENOULT Daniel**, « L'offre des bibliothèques universitaires face à la demande étudiante », in FRAISSE, Emmanuel (dir) *Les étudiants et la lecture*, PUF, 1993

**RENOULT Daniel, MELET-SANSON Jacqueline (sdir)**, *La bibliothèque nationale de France : Collections, services, publics*, Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999.

**RIVA François, RIVA Jacques**, « La mise en vie des espaces de bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, [en ligne], n° 3, 2000.

**SERVET Mathilde**, *La bibliothèque troisième lieu*, [Mémoire DCB], Enssib, 2009.

**VAILLANT Emilia, SINGLY (de) François**. "L'espace public", in Blanc-Montmayeur, Cabannes Viviane et alii : *Le musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis?* - Paris : Bpi / Centre Georges Pompidou, 1997.

## **Enquêtes :**

**Novamétrie** : Observatoire de la composition, des pratiques et des satisfactions des publics de la BnF, juin 2005.

**Plein Sens** : Comment ouvrir (plus) le Haut-de-jardin au grand public ? 2007.

### **SCP Communication :**

Les publics de la BnF, avril 2008 (6<sup>ème</sup> édition).

Notoriété et image de la BnF auprès de la population française, juin 2006.

### **BnF :**

Week-end gratuits en Haut-de-jardin, été 2008.

Evolution de la structure des lecteurs entre 2002 et 2007.

Evolution des profils de lecteur de 2000 à 2008.

Les publics des conférences de la BnF, mai 2009.

Analyse comparative des événements exceptionnels 2006 à la BnF, (données d'enquête Novamétrie).

Enquête réalisée sur le public des 10 manifestations qui se sont tenues au mois de mars 2009.

## Sites Internet :

Bibliothèque nationale de France : <http://www.bnf.fr/>

Bibliothèque publique d'information : <http://www.bpi.fr>

Cite des sciences et de l'industrie : <http://www.cite-sciences.fr/>

Musée du Louvre : <http://www.louvre.fr>

Centre Pompidou : <http://www.centrepompidou.fr/>

New York Public Library : <http://www.nypl.org/>

British Library : <http://www.bl.uk/>

Library of Congress : <http://www.loc.gov>

Bibliothèque et archives nationales du Québec : <http://www.banq.qc.ca>

Koninklijke Bibliotheek : <http://www.kb.nl/>

Blog Bibliobsession : <http://www.bibliobsession.net/>



## Annexes : Les portails de bibliothèques

Les pages suivantes présentent des copies d'écran des différents sites Internet des bibliothèques étudiées dans le cadre du travail de terrain.

### PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA BNF

The screenshot shows the homepage of the Bibliothèque nationale de France (BnF). The header includes the BnF logo, the text "Bibliothèque nationale de France", and navigation links for "Publics handicapés", "english", "español", "Rechercher", "Découvrir le site web", and "Écrire à la BnF". Below the header is a main navigation bar with categories: "La Bibliothèque", "Offre culturelle et éditions", "Catalogues et bibliothèque numérique", "Professionnels", and "Mécénat / Entreprises / Presse".

The main content area is divided into several sections:

- Actualités culturelles:** Features "La légende du Roi Arthur" (site Mitterrand, jusqu'au 24 janvier 2010) and "Hommage à Jean Rouch Cinéma direct et construction du réel" (site F.-Mitterrand, le 19 novembre 2009).
- Vie de la Bibliothèque:** Lists "Nouveau : un portail numérique franco-brésilien", "La mythe arthurien dans la littérature française -sélection de documents et bibliographie jusqu'au 31 décembre 2009", and "Cycle de conférences autour de l'Histoire du livre Bibliothèque de l'Arsenal, 3 décembre - 28 janvier (réservé aux professionnels)".
- Rechercher:** Promotes "gallica" as the "Bibliothèque numérique" and lists "Catalogues" (BnF catalogue général, BnF archives et manuscrits, Catalogue collectif de France CCFr) and "Autres ressources" (Périodiques et bases en ligne, Le Guide de recherche en bibliothèque).
- Découvrir:** Includes "Blogs" (Les blogs de la BnF, Les voix ensevelies | Gallica | Lecteurs) and "Exposition virtuelle Michael Kenna".
- Services:** A sidebar on the right offers "Rénovation Richelieu", "Communication en différé de certaines collections", "BnF pratique", "Adresses, horaires, tarifs, conditions d'accès", "Vos services en ligne", "Réserver une place et / ou un document", "S'inscrire à la Bibliothèque de recherche", "Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD)", "Banque d'images", and "Reproduction des documents".

At the bottom, there are links to "Soutenir la BnF" and "Espaces de réception".

# PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA BANQ :

The screenshot shows the homepage of the Bibliothèque et Archives nationales du Québec. At the top left is the logo for Bibliothèque et Archives nationales Québec. To its right is a search bar with the text "Chercher dans le site". Below the logo are links for "À propos de BANQ", "Pour nous joindre", "Aide", "Portail Québec", and "English". A main navigation bar contains links for "Accueil", "Catalogue Iris", "Pistard Archives", "Ressources en ligne", "Collections", "Services", "Activités", "Espace Jeunes", and "Services adaptés".

The main content area is divided into several sections:

- Recherche**: Three columns with "Aide" on the right. The first column says "Livres, revues, films Consultez le catalogue Iris". The second says "Documents d'archives Consultez Pistard". The third says "Revues, journaux, livres, archives Consultez nos ressources en ligne".
- Services**: A list including "Abonnement", "Renouvellement d'un emprunt", "Réservation d'un document", "Espace professionnel", and "Services de A à Z".
- Horaires, coordonnées**: Lists "Grande Bibliothèque", "Centres d'archives", and "Centre de conservation".
- Emplois**: A section for job opportunities.
- Mon dossier**: A user login section with fields for "Numéro de client" and "Mot de passe", a "Soumettre" button, and links for "Mot de passe perdu?", "Vous n'êtes pas abonné?", and "À propos de la sécurité".
- Partenaires**: Logos for "CAT DES ALLO BIBLIOTHÈQUES DU QUÉBEC", "FRANÇO-QUÉBEC", "RFBNN", "RIDAQ", and "Bibliothèque Gaston-Miron".
- Grande Bibliothèque Collection nationale**: A featured section with a photo of children and a "1 2 3 4 5" navigation bar.
- À l'agenda**: A list of events: "Atelier de formation : En savoir plus... Le droit en question >>", "Conférence Le square Émilie-Gamelin : un espace malméné >>", "Conférence Le braille, 200 ans de lumière par Michelle Brulé >>", and "Visite commentée de l'expo Les éditeurs québécois et l'effort de guerre, 1940-1948 >>". A link "Tout le calendrier >>" is at the bottom.
- Quoi de neuf?**: A list of news items: "Vers un réseau québécois de numérisation patrimoniale >>", "Écoutez une conférence sur la Deuxième Guerre mondiale et le roman français >>", "Dévoilement d'un sondage par la Table de concertation des bibliothèques québécoises >>", and "Exposition Le braille, c'est normal! : une invitation à la découverte >>". A link "Toutes les nouvelles >>" is at the bottom.

At the bottom, there is a footer with the text "Une question? Demandez à un bibliothécaire ou à un archiviste | Pour nous joindre", links for "Plan du site", "Droits d'auteur", "Confidentialité", and "Déclaration de services aux citoyens", and the copyright notice "© Bibliothèque et Archives nationales du Québec".

# PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA BRITISH LIBRARY



## THE BRITISH LIBRARY

Explore the world's knowledge

We hold 14 million books, 920,000 journal and newspaper titles, 58 million patents, 3 million sound recordings, and so much more. Start exploring here.

SEARCH

GO

[Search tips and advanced searching](#)

**British Library**

10,000 pages on our main website

**Online Gallery**

30,000 treasures from our collection

**Catalogue records**

14 million items in our collections

**Journal articles**

9 million articles from 20,000 journals

### Quick links

#### Points of View



- ▶ [Exhibition now open](#)
- ▶ [Points of View blog](#)

- ▶ Opening times
- ▶ Reader Registration
- ▶ Reading Rooms
- ▶ Help for researchers
- ▶ Online catalogues
- ▶ Information in foreign languages
- ▶ For higher education
- ▶ For entrepreneurs
- ▶ For librarians
- ▶ For publishers: legal deposit etc.
- ▶ Collection Care
- ▶ Press
- ▶ Contact us

British Library websites

### What's on

### Site highlights

### Your library

#### News

- 17 Nov 2009**  
Webcast: Lord Sugar in conversation
- 16 Nov 2009**  
Library launches Global Entrepreneurship Week
- 16 Nov 2009**  
Launch of Shakespeare Quartos Archive website
- 29 Oct 2009**  
Reader Bulletin: Improved 'Search our Catalogue'



# PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA LIBRARY OF CONGRESS

LIBRARY OF CONGRESS

Options

**Resources for...**

- [Kids, Families](#)
- [Librarians](#)
- [Publishers](#)
- [Researchers](#)
- [Teachers](#)
- [Visitors](#)

**General Information**

- [About the Library](#)
- [Concerts & Events](#)
- [Jobs/Fellowships](#)
- [Support the Library](#)
- [Shop the Library](#)
- [Inspector General](#)

**More Library Resources**

- [American Folklife Center](#)
- [Braille, Audio Materials](#)
- [Copyright Office](#)
- [Copyright Royalty Board](#)
- [Kluge Center](#)
- [Law Library of Congress](#)
- [Poetry](#)
- [Research Centers](#)

[RSS](#) | [Blog](#)

[Podcasts](#)

[Email Updates](#)

AMERICAN MEMORY
EXHIBITIONS
THOMAS
WORLD DIGITAL LIBRARY
VETERANS HISTORY
myLOC.gov

## WORLD DIGITAL LIBRARY

A global partnership of cultural treasures from around the world.

→ GO

|| Library Highlights ||

**130,000 Attend Book Festival**  
Selected author webcasts are now available

**Wise Guide to loc.gov**  
Egyptian chants, women inventors, lobsters and wise guys

**Webcasts from the Library**  
Comedy icon Carl Reiner comes to the Library

**Places in the News**  
Headline locations from the Library's map collections

**Today in History** | November 20  
Travel back in time through American Memory

|| News from the Library ||

**Paul McCartney Awarded Third Gershwin Prize**  
Joins Paul Simon and Stevie Wonder in top honor

**400th Anniversary of "Royal Commentaries" Nov. 19**  
Library and Peru to celebrate Incan history

**Native American Heritage Month**  
"Pride in our Heritage, Honor to our Ancestors"

**The Exquisite Corpse Adventure Continues**  
A roller-skating baby ... and Albert Einstein?

**Herblock Exhibition Open**  
Life works of crusading cartoonist featured

→ More news and upcoming events

|| Popular Topics & Collections ||

- [Performing Arts](#)
- [The Civil War](#)
- [Thomas Jefferson](#)
- [The Great Depression](#)

|| The Library at Work ||


**Explore New Worlds: Visit read.gov**  
Celebrating the love of reading for all ages

**Help Your National Library**  
Lend a hand as the Library preserves knowledge & creativity

VILLE Myriam | DCB 18 | Mémoire d'étude | Janvier 2010

- 60 -

# PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA NYPL




New York  
Public  
Library

nypl.org

SEARCH  everything

HOW DO YOU...

Home | Libraries and Hours | Books & Materials | Digital Collections | Calendar | My Account | About NYPL | Support NYPL



**The Evolution of NYPL's Logo**

Watch the film and check out designers' reactions

Watch now >

### Books & Materials

The Catalog

- Articles & Databases
- Digital Collections
- Audio & Video

### Libraries

Select a Library

### Services

- Ask NYPL
- Job Search @ NYPL
- Homework Help
- NYPL for Kids
- NYPL for Teens
- Research Services
- Plan Your Visit

### Calendar

Today | This Week | This Month | All

**November 20, 2009**

9:00 AM YOUTH FORUM The Human Rights of Children on the 55th Anniversary of Brown v. Board of Education and the 20th Anniversary of the U.N. Convention on the Rights of the Child. Schomburg Center for Research in Black Culture

10:00 AM - 12:00 PM Introduction to the Computer. 96th Street Branch


10:00 AM - 11:00 AM Basic Mouse Skills. Eastchester Branch


Exhibitions | Blogging@NYPL

### News


The New York Times: Library Leader in Era of Change to Step Down >

The NYPL Congratulates Cullman Scholars, T.J. Stiles and Colum McCann, winners of the National Book Award >


Sign-Up for E-Newsletters! | Past Issues |  Feed




NYPL's new  
Online  
catalog  
catalog.nypl.org




THE LIBRARY SHOP  
Holiday Cards from The Library Shop



Conversation. Debate. Performance.  
LIVE from the NYPL >



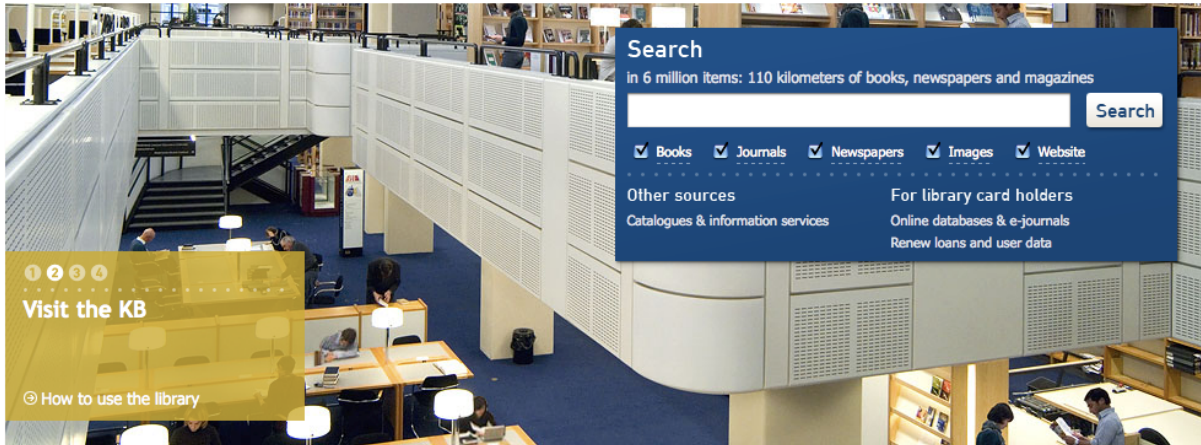
Order Custom Prints



Support the Library  
Learn how >

Contact | Careers | Library Shop | Copies & Research Services | Space Rental | Press | Site Map | RSS | Español

# PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA KB



1 2 3 4

## Visit the KB

© How to use the library

### News

- Exhibition 'From here to Tokyo - 400 years of trade with Japan'
- Annual report 2008
- News archive

### Also KB

Memory of the Netherlands



### The library

- Address and opening hours
- Ask a librarian
- How to use the KB
- Request a KB pass
- Request photocopies, photo's and publications

### Exhibitions & collections

- Web exhibitions
- Special collections
- KB fellowship

### About the KB

- Organisation and policy
- Vacancies
- e-Depot and digital preservation
- Digitisation
- Conservation
- For libraries
- For publishers
- For the press

