



HAL
open science

Synthèse de focus-groupes : projet de rénovation de la Bpi

Agnès Camus-Vigué

► **To cite this version:**

Agnès Camus-Vigué. Synthèse de focus-groupes : projet de rénovation de la Bpi. [Rapport de recherche] Bibliothèque Publique d'Information. 2019. sic_02002151

HAL Id: sic_02002151

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_02002151

Submitted on 31 Jan 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

FOCUS-GROUP
PROJET DE RENOVATION DE LA BPI
Synthèse d'étude

Agnès Vigué-Camus

Décembre 2018

Sommaire

| | |
|--|----|
| Introduction | 1 |
| Méthodologie | 2 |
| Des adhérents plus critiques | 3 |
| Retour sur le dispositif..... | 3 |
| Un passage aux visuels compliqué..... | 4 |
| La question du changement : une problématique imposée..... | 4 |
| 1. Les circulations : escalators-escaliers-ascenseurs | 5 |
| 2. L'entrée au niveau 2 et l'accès par la chenille | 8 |
| L'entrée | 8 |
| L'accès par la chenille | 10 |
| 3. Le niveau 3 et l'espace nouvelle génération | 11 |
| Niveau 3..... | 11 |
| Niveau 1 | 12 |
| 4. L'accès par la piazza | 12 |
| 5. Quelques points de réflexions | 13 |
| Inscrire ses pratiques dans le Centre | 14 |
| L'espace extérieur / coursive | 14 |
| A propos du public incise : la crainte d'un changement d'identité..... | 16 |
| Les problèmes de communication..... | 16 |
| Conclusion | 17 |

Introduction

Alors qu'une rénovation est programmée dans le Centre Pompidou et dans la Bibliothèque publique d'information (Bpi), la direction de la bibliothèque a souhaité réaliser une sorte de coup de sonde auprès des usagers afin d'anticiper à quelques mois du début des travaux les effets de ces changements sur les publics.

En 1997, alors même que la bibliothèque fermait pour travaux, proposant à ses publics un espace provisoire, dit « Espace Brantôme », une enquête par entretiens avait été réalisée par le Service Etudes et recherche auprès de 60 habitués¹. Nous avons pu constater, alors, que si les usagers

¹. Christophe Evans, Agnès Camus, Jean-Michel Cretin. *Les Habités. Le Microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2000. (Études et recherche)

évoquaient l'importance de la bibliothèque dans leur vie, la perspective de la fermeture ne suscitait pas de protestation, mais simplement l'expression de leur attachement à l'établissement et l'inquiétude de perdre ce lieu. En 2018, le service Etudes et recherche s'est vu confié la mise en place de trois *focus groups* : quelles réactions aux changements seront recueillies avec ces nouveaux dispositifs de recueil de la parole ?

Les participants à ces groupes ont exprimé, là encore, un fort attachement à la Bpi, mais une élaboration plus consistante autour de l'imaginaire et de la symbolique de l'établissement a fait apparaître plus précisément les composantes de cet attachement.

Alors que ce n'était pas le cas en 1997, une projection de visuels a, en effet, présenté des images des lieux modifiés conçus par les architectes - suppression de l'escalator, création de deux salles (projection-débat et exposition) et de nombreux ateliers. L'esthétique des visuels, les personnages qui y étaient dessinés indiquaient que la bibliothèque était destinée à accueillir de nouveaux publics : familles, touristes et dessinaient un espace conçu pour accueillir de multiples activités (faire de la musique, fabriquer avec des imprimantes 3D, écouter des conférences...). Les participants à ces *focus groups* ont tenté de se projeter dans les images, évoquant des modes d'appropriation possibles mais aussi des points de résistance. Ils disent, parfois sans faire usage de mots, juste par leurs rires, leurs silences, les traits marquants qui fondent l'identité de leur bibliothèque. Les contours de celle-ci vécue, éprouvée au fil de séjours parfois quotidiens, se dessinent alors comme un territoire invisible et pourtant indispensable car c'est une sorte de poste avancé où l'on campe quelques mois ou quelques années, le temps que prenne forme un projet de vie. De Marie-Catherine, guide conférencière, à Adrien, enseignant, en passant par Mehdi, étudiant ou Céline qui cherche un emploi, tous font surgir à leurs façons, une facette de la bibliothèque qui, reprise par d'autres, se met à miroiter et à former le réel composite de l'institution. Ce qui se rejoue dans une vie et la façon dont chacune, chacun, s'efforce de prendre en main son destin, en fréquentant régulièrement la bibliothèque, n'est pas visible à l'œil nu, mais on peut l'entendre dans ces dits d'usagers, au détour d'une phrase. C'est pourquoi il était important de leur donner la parole.

Méthodologie

Permettant de produire une élaboration de discours assez rapidement, la méthode du *focus group* nous a semblé indiquée pour répondre à une interrogation sur un sujet bien délimité. Cette méthode dite qualitative, tout comme les entretiens, ne vise pas la représentativité au sens statistique, mais permet de faire entendre les voix des acteurs de terrain, ce qui est salutaire pour une institution parcourues par des discours qui sont nécessairement en décalage par rapport aux attentes des publics et à leurs pratiques plurielles, foisonnantes.

Le recrutement des participants a suivi la logique de notre questionnement : il s'agissait d'éclairer non seulement les modes de fréquentation actuels de la Bpi mais aussi les modalités de circulation entre la bibliothèque et les autres espaces du centre Pompidou ; de ce fait, le recrutement a concerné des usagers de la Bpi - ceux pour qui la bibliothèque constitue le projet d'usage exclusif - et des adhérents du Centre - ceux qui se sont acquittés d'une adhésion au programme POP² pour une durée de un an minimum² ; parmi les adhérents, certains ne fréquentent jamais la Bpi, certains la fréquentent ou l'ont fréquenté pour un projet d'usage spécifique ou couplé avec leur visite dans les autres espaces du centre Pompidou.

Cette combinatoire a permis la constitution de trois *focus groups* :

- Un groupe rassemblant des adhérents du Centre qui fréquentent la Bpi, nommé « adhérents / fréquentants », constitué de 9 personnes ;

². Voir le programme d'adhésion POP² : <https://boutique.centrepompidou.fr/fr/article/110-le-centre-pompidou-version-pop.html>

- Un groupe composé d'usagers de la Bpi uniquement, nommé « usagers Bpi » constitué de 10 personnes qui n'étaient pas supposées avoir de lien avec le Musée ;
- Un groupe rassemblant des adhérents du Centre qui ne fréquentent pas ou plus la Bpi, nommé « adhérents / non fréquentants », constitué 4 personnes.

Les participants ont été recrutés selon des filières différentes. Les adhérents, grâce une collaboration avec Cécile Garreau de Loubresse et Cécile Venot du service du développement des publics du Centre Pompidou, ont été invités à participer à ces focus à travers la lettre d'information réservée aux adhérents et des mailings dédiés. Les participants du groupe « usagers Bpi » ont été recrutés d'une part à travers la base d'adresses récupérées par le bureau d'étude Test lors de la dernière enquête de public en avril 2018, d'autre part par une annonce publiée sur le site institutionnel de la Bpi et un flyer distribué dans la file d'attente de la Bpi.

Ces trois groupes ne doivent pas être pensés comme des catégories étanches : ils entretiennent entre eux une certaine porosité. Bien qu'ils aient été recrutés par des filières différentes, on trouve des adhérents dans le groupe des Usagers et un ancien fréquentant dans le groupe des Adhérents/non fréquentants. Ce recrutement visait à diversifier les types d'affiliations à l'établissement et, pensions-nous, à nous permettre de saisir des attentes variées.

Les données obtenues sont intéressantes puisqu'elles font entendre, je le répète, la voix d'usagers. Or celle-ci s'exprime nécessairement dans une certaine polyphonie. D'une part, chacun donne sa vision de la bibliothèque qui s'ancre dans une trajectoire, une vie ; d'autre part, il y a eu dans chacun des groupes un mode de circulation de la parole spécifique qui fait que chacun des *focus group* a son style, pourrait-on dire.

Des adhérents plus critiques

Les adhérents sont plus critiques à l'égard du projet et des visuels présentés. Sans surprise, si l'on se réfère aux *Habitué*s et à d'autres observations menées dans la bibliothèque³, pour reprendre les catégories d'Albert Hirschman dans son livre *Exit, Voice and Loyalty*⁴, le public des usagers Bpi se situe du côté de la loyauté à l'institution plutôt que de la protestation. Ils ne la critiquent pas ou très peu. Les adhérents, eux, semblent avoir un statut différent, ils ont une carte du musée, une affiliation objective à l'institution et ils vont d'avantage s'exprimer. L'humilité apparente des usagers Bpi ne nous surprend pas mais nous questionne à chaque fois.

Retour sur le dispositif

Le *focus* s'est déroulé en deux parties, une première partie de trente minutes et une seconde d'1h30 environ. Durant la première partie, il était demandé aux participants de donner les raisons de leur venue à la Bpi, d'évoquer la place de l'institution dans leur vie, la façon dont ils s'approprient les lieux et les collections. Dans la seconde partie, ils étaient invités à réagir aux visuels proposés par les architectes présentant :

- les nouveaux escaliers et la circulation entre les étages
- la future entrée Bpi par le niveau 2 et la chenille
- Le niveau 3 rénové dans ses espaces d'accueil
- Le niveau 1 rénové dédié à l'espace Nouvelle génération

L'accès au Centre :

³. Voir la *Bibliographie de 40 ans d'Etudes et de recherche* : <https://pro.bpi.fr/3-etudes/40-ans-detudes-et-de-recherche>.

⁴. 1970, *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*, Cambridge, MA, Harvard University Press.

- un visuel présentant l'entrée actuelle située rue du Renard
- un visuel projetant l'accès commun du public aux espaces Musée-expositions et à la Bibliothèque, depuis la piazza sous différentes vues.

Un passage aux visuels compliqué

Durant la première demi-heure, les participants ont aisément pris la parole et ont eu plaisir à parler librement de la Bpi. En revanche, la deuxième partie avec la projection des visuels ne s'est pas déroulée de manière fluide. Les usagers semblaient avoir des difficultés à s'emparer du projet tel qu'il était présenté et ne s'engageaient pas aisément dans un travail d'élaboration autour de ces images. Par ailleurs, ils exprimaient immédiatement des préoccupations concrètes : comment accéder à la bibliothèque ? Faudra-t-il un ticket ? Comment y circuler ? Dans quelles conditions (espaces dédiés, bruit, etc.) ? Chaque nouveau visuel amenait son lot de questions, ce qui donnait un style d'échange assez haché, l'impression que les participants n'étaient pas prêts à faire ce que l'on attendait d'eux : coopérer pour produire des énoncés. Dans un *focus*, la dynamique de groupe, c'est justement cette production de discours, ce qui a très bien fonctionné pour la première partie. Les difficultés lors de la deuxième partie traduisaient sans doute une certaine inquiétude.

C'est pourquoi, après une première séance compliquée avec les adhérents/fréquentants, nous avons rajouté un nouveau visuel pour le second groupe Usagers Bpi, montrant des tables et des rayonnages afin que les participants se représentent bien l'idée que 60% de la bibliothèque, les tables, chaises et rayonnages, demeurerait inchangée.



Visuel 1: les espaces inchangés dans la bibliothèque rénovée.
Visuel introduit après la première séance de focus group

La question du changement : une problématique imposée

Ces difficultés s'éclairent lorsque l'on reprend les verbatim produits par les usagers Bpi (adhérents et non-adhérents) lors de la première partie du focus, lorsqu'on leur demande de parler librement de la Bpi. Les participants disent alors leur attachement à la Bpi et la sémantique de l'affect est très présente :

Louise, étudiante, 25 ans : « *C'est une des bibliothèques que j'affectionnais particulièrement (...) je suis serveuse (...) pour cette année à venir, je vais moins travailler le soir et j'ai hâte de retrouver la BPI, parce que (...) je sens que dans mes études et mon parcours, ça m'a un peu manqué l'année dernière, de moins pouvoir y aller.* »

Marianne, professeur d'arts plastiques, 25 ans : « *C'est un endroit où maintenant j'ai des repères (...) J'ai ma place, je sais où est ma place, voilà, j'ai une place...* ».

Manuela, doctorante, brésilienne, 28 ans : « **Je pourrais y habiter, en camping, je reste là (rires)** ».

Myriam, professeur d'anglais, 42 ans : « **Oui moi aussi j'aimerais bien y habiter** ».

Marie-Catherine, guide conférencière, 30 ans : « *C'est la motivation, on vient au départ, on se dit que l'on va travailler, et l'on est vraiment motivé (...) et c'est vrai que moi, la plupart du temps, quand je repars, j'ai terminé ce que j'étais venue faire Si on a franchi la queue, voilà, on est dedans (...) On est plus motivé d'avoir fait le parcours du combattant (...) **Ça n'est pas gagné d'avance. Il faut la mériter la bibliothèque** ».*

Comme le fait entendre le dernier extrait, l'expression de cette affection est liée au fait que la Bpi est le lieu qui permet la réalisation d'un projet studieux.

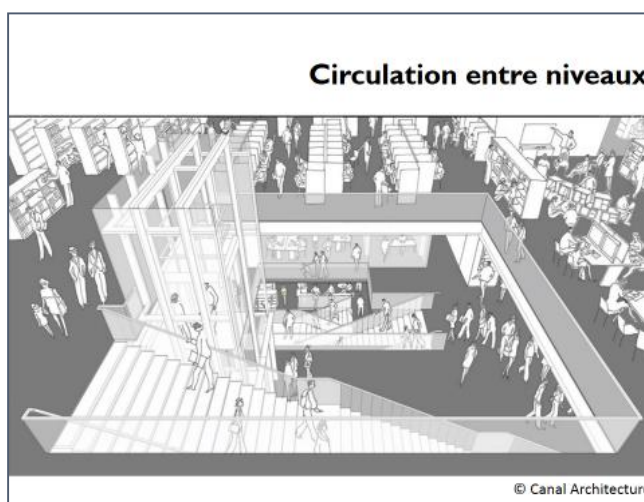
On se structure à la Bpi et l'on s'organise pour étudier. Observons que l'on utilise ses propres documents mais aussi les collections dont il a été question à plusieurs reprises. Les collections d'art semblent particulièrement précieuses car elles permettent d'avoir accès à des livres souvent onéreux.

A l'évidence, la Bpi telle qu'elle est convient aux participants. Personne ne nous a parlé spontanément ou très peu de ce qui est pénible à la bibliothèque : la file d'attente, la saleté, le bruit de la cafétéria, l'attente pour avoir un poste internet, etc. De ce point de vue, le questionnement qui a sous-tendu l'organisation des *focus groups* et qui visait à répondre à des interrogations de la direction et du personnel imposait aux usagers une problématique qui n'était pas la leur car de leur côté il n'y avait pas d'attente de changement.

1. Les circulations : escalators-escaliers-ascenseurs

Abordons à présent la thématique des travaux et des changements. Nous présenterons les réactions des participants en suivant l'ordre dans lequel les visuels ont été présentés.

Un premier visuel montrait des escaliers et il était accompagné d'un commentaire expliquant que l'escalator serait remplacé par des escaliers. Etait évoqué le projet des architectes visant à donner plus de lumière en supprimant la cage de l'escalator et à offrir une autre modalité de circulation entre les étages.



Visuel 2: escalier de la bibliothèque rénovée

Dans un premier temps, la suppression de l'escalator a eu un effet dérangent ce qui était contre-intuitif pour nous. Dans cet extrait, on peut entendre la manière dont s'exprime ce dérangement, par l'exclamation, puis le rire :

Exemple de l'effet de dérangement de la suppression de l'escalator :

Animatrice : « Alors ça, c'est la bibliothèque telle que vous la connaissez aujourd'hui, ça fait partie de votre environnement. Des tables, des chaises, il n'y a pas que ça. Ces tables et ces chaises vont rester en grande partie, on a dans l'idée que ça sera 60 % de l'espace pour ces tables et ces chaises. Mais une partie de la bibliothèque va changer, on va travailler sur ces changements. Donc ça, déjà, premier changement, il n'y aura plus d'escalator ».

Marie-Catherine, guide conférencière, 30 ans : « Ah ouais ? »

Rire général

Animatrice : « Alors, « ah oui » ? Ça vous fait quoi qu'il n'y ait plus d'escalator ? »

Marianne, professeur d'arts plastiques, 25 ans : « Je m'assois dans les escalators ».

Animatrice : « C'est-à-dire ? »

Marianne : « Plutôt que de voyager debout, je m'assois assise. Je reste assise, j'aime bien, ça me détend ».

Animatrice : « Vous aimez bien l'escalator, parce que vous vous asseyez ? »

Marie-Catherine : « C'est parce que c'est lourd, souvent j'ai 50 bouquins, alors quand il y a les escalators, c'est bien ».

Marianne : « Ah oui, aussi. Surtout, des fois, on fait aller-retour, aller-retour dans la journée et c'est cool... en plus, ça permet de discuter. Ça permet de discuter encore un tout petit peu, et une fois la limite franchie, fin ».

Marie-Catherine : « Oui, moi, je regarde mon téléphone dans les escalators, je sais que c'est un peu la pause ».

Marianne : « Oui, c'est dommage s'il n'y en a plus ».

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce dérangement. En premier lieu, les participants se font l'écho d'une forte appropriation de l'escalier mécanique dont nombre d'entre eux font usage comme d'un appui pour s'engager dans leur journée de travail. Dans l'extrait précédent, les participants évoquent l'escalator comme ce lieu, qui les emporte vers l'étude tout en leur permettant de ne pas y être encore tout à fait.

Dans l'extrait suivant, l'escalator est, là encore, évoqué comme un lieu intermédiaire entre le cœur battant de la ville et le lieu de labeur :

Adrien, enseignant, auteur de BD : « Moi j'aime bien les escaliers actuels, ça fait un petit côté RER, j'aime bien c'est tamisé, du coup on rentre comme ça, je trouve que ça participe au calme d'avoir cette espèce de sas un peu sombre, je ne me suis jamais posé la question de... ».

Louise, étudiante : « Une fois que j'avais pris l'escalier, moi, j'étais partie pour étudier, c'est-à-dire que plus rien ne peut m'arrêter, je savais que j'allais étudier et voilà... ».

Les usagers apprécient aussi l'escalator pour des raisons esthétiques. Ces exigences qui concernent le style de Beaubourg sont très présentes du côté des adhérents. Par exemple, Juliette qui a exprimé cette idée.

Juliette, linguiste, enseignante en sémiologie, 40 ans : « *L'escalator dans Beaubourg, c'est aussi une marque de fabrique, il y en a partout, et c'est le côté... justement désacralisant de la bibliothèque. C'est-à-dire que l'on introduit quelque chose du quotidien, qui est quand même le métro à l'intérieur de la bibliothèque alors que l'escalier, ça fait vachement plus académique* ».

Cependant, si ce premier mouvement de dérangement est tangible, dans un second temps, d'autres voix se font entendre et c'est repris dans un travail d'élaboration à plusieurs qui est traversé par des moments de basculements, d'une posture à une autre.

Exemple de ce mouvement de basculement dans le *focus group* des usagers :

Marianne, professeur d'arts plastiques, 25 ans : « *Et aussi cet espace d'escalator – en fait, elle parle de l'escalier - il est très haut, donc avoir une rambarde comme ça, ce n'est pas... enfin, personnellement, j'ai le vertige, et ça, je n'aime pas. Ça ne me fait pas... je n'aime pas. En plus, ça à l'air d'être un peu en verre donc c'est encore plus... on voit la transparence des personnages* ».

Manuela, doctorante, brésilienne, 28 ans : « *J'aime bien les escalators, je regarde mon portable aussi, mais je pense que l'escalier comme ça, c'est plus ouvert que maintenant, l'escalator, c'est un peu plus obscur, c'est un peu fermé. Donc je pense que ça a des avantages aussi* ».

Céline, chercheur d'emploi tourisme, 28 ans : « *Moi, a priori, ça ne me gêne pas. C'est vrai que l'escalator, c'est le côté confort personnel pour ne pas avoir à monter les marches tout simplement. Mais à voir ça, je me dis pourquoi pas. C'est vrai qu'il y a un côté obscur, mais on s'est habitué à ça. Mais si j'essaie de me détacher un peu de cette habitude, je me dis que c'est bien d'avoir de la lumière aussi* ».

Baptiste, étudiant en architecture, 20 ans : « *Pour descendre un peu les escaliers classiques, ça fait aussi du bien de... quand on travaille toute la journée... quand j'étais en master, je souffrais physiquement du manque d'exercice* ».

Marie-Catherine, guide conférencière, 30 ans : « *Surtout parce que là, comme l'histoire est passée au deuxième, et c'est peut-être moi aussi parce que je me mets toujours au troisième, donc je vais peut-être changer, parce que je me rends compte que depuis quelques mois, je vais beaucoup au deuxième, parce qu'en ce moment, je suis plutôt histoire et philo. Je change aussi. Donc j'ai moins d'histoire de l'art dans ma vie, et du coup... mais je reste au troisième, du coup, c'est pour ça. J'ai besoin d'y aller, et j'y retourne avec les livres. Ça n'est pas très pratique* ».

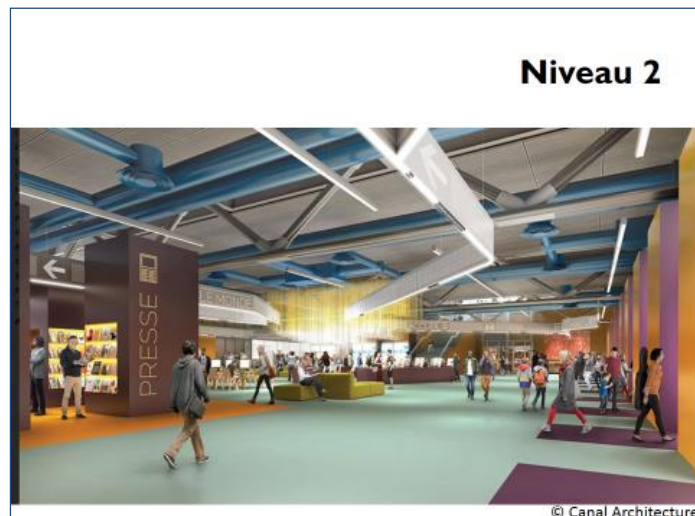
Mehdi, étudiant en informatique, 25 ans : « *En fait, pour moi, j'aime l'architecture, je trouve que c'est très ouvert, que c'est désenclavé, et ça sera aussi dommage parce que l'on n'aura plus l'escalator. Mais on peut s'en passer pour l'ouverture et pour la lumière de cette nouvelle architecture* ».

Ces moments de basculement indiquent qu'il peut y avoir un consentement au changement, à condition de garder les traits du lieu qui le caractérisent. Certains traits donnent au lieu son identité, un thème sur lequel on reviendra.

Il semble important de retenir que le remplacement de l'escalator a soulevé des inquiétudes et posé de nombreuses questions, notamment concernant le nombre de personnes qui pourraient être contenues dans les ascenseurs. On peut entendre, de la part des participants, une certaine crainte que la bibliothèque leur soit plus difficilement praticable.

2. L'entrée au niveau 2 et l'accès par la chenille

Le visuel présentant l'entrée au niveau 2 montre une large entrée, le bureau d'information avec la salle de conférence et la salle d'exposition.



Visuel 3 : accueil niveau 2 de la bibliothèque rénovée

Ce visuel a suscité deux types de commentaires : les premiers concernaient l'allure générale de l'entrée et les services proposés, les seconds évoquaient le mode d'accès directement par la chenille.

L'entrée

Là encore, des réactions différentes se sont fait entendre. Dans les deux *focus* adhérents, plusieurs ont exprimé un certain rejet du design ayant une allure « un peu kiosque », un peu « hall de gare ».

Les contradictions esthétiques apparaissent assez clairement à travers un échange entre ces deux participants du *focus* adhérents non fréquentants :

Juliette, linguiste, enseignante en sémiologie, 40 ans : « *Moi, je n'aime pas, mais c'est mon côté réac. Je trouve les couleurs hideuses, mais vraiment hideuses. On dirait un hall de gare, ou un métro. La presse là...* »

Julie, professeur de physique, 38 ans : « *J'ai cru au départ que c'était une cafétéria* ».

Juliette, linguiste, enseignante en sémiologie, 40 ans : « *Voilà, on dirait une cafête d'hôpital. Non, c'est assez tragique, je ne sais pas qui sont les designers qui ont fait ça. Ça fait assez hôpital. La forme des canapés et les couleurs, on se croirait peut-être à Necker de ce point de vue, le côté soi-disant il faut mettre de la joie, on vous met du vert, du violet et du orange. Et je trouve que ce n'est pas du tout raccord avec l'identité du centre par ailleurs* ».

Pour les adhérents, l'esthétique des visuels ne cadre pas avec celle du Centre Pompidou. Ils sont perplexes, lorsqu'ils voient l'entrée au niveau 2 :

Christine, écrivain, 60 ans : « *C'est Renzo Piano qui s'occupe de cette rénovation ou pas ?* »

Juliette, linguiste, enseignante en sémiologie, 40 ans : « *Et les architectes de Beaubourg dont j'ai oublié le nom, ils sont toujours vivants ces gens-là ?* »

Ils sont parfois vraiment choqués :

Juliette, linguiste, enseignante en sémiologie, 40 ans : « Ça contrevient complètement au parti pris chromatique du Centre qui est que sur des couleurs primaires. Or là, ils ont pris que des couleurs pas primaires ».

Ce rejet massif du design n'est pas le fait de tous les participants. Certains, notamment dans le focus usagers Bpi, ont plutôt réagi directement sur le concept : le hall ouvrant sur la salle de conférences et d'expositions, ce qui a donné lieu à des appréciations plutôt positives :

Exemples de réactions favorables à l'entrée au niveau 2 :

Louise, étudiante, 25 ans : « C'est un moment où on peut prendre un peu de temps, de feuilleter, de regarder un peu ce qu'on a **et peut-être un peu de flâner et pourquoi pas aller voir une exposition ou au moins voir qu'il y a une exposition et revenir...** ».

Céline, chercheur d'emploi, 30 ans : « J'ai un peu le réflexe, j'arrive, je prends l'escalator, et de l'escalator, je regarde ce qu'il y a en bas, et je me dis que ça peut être intéressant, il faudrait que je revienne, et finalement, quand je pars, je pars parce que j'ai terminé ce que j'avais à faire. Et sur l'image, c'est peut-être un détail, mais je trouve ça bien que la couleur du sol change selon les espaces. La presse c'est différent... pour les salles, et tout, c'est un peu plus intimiste en un sens, sans cloisons ».

La proposition de ces différents espaces est bien accueillie, mais plutôt sur le mode du *Pourquoi pas ?*, c'est-à-dire que ces pratiques sont envisagées dans un futur aux contours flous, un avenir où l'on se projette, comme si ce temps à venir allait permettre une multiplication des possibles. L'idée d'utiliser ces espaces ne se situe pas au niveau des pratiques existantes.

Le côté « multi activités » - salle de conférences, d'exposition - est, en revanche, assez mal reçu par les adhérents qui ne sont pas fréquentants. Salle d'expositions, de conférences, de musique ne leur semblent pas être des lieux pertinents dans la bibliothèque. Il y a déjà des expositions dans le Centre et beaucoup d'expositions également dans Paris. Ils souhaiteraient plutôt des lieux d'approfondissement des expositions et activités du Centre (espace documentaire, de débats...).

Exemple des réserves à l'égard de la « multi activités » :

Oriane, étudiante en école d'art, 25 ans : « Justement, une question que je me pose, quel est le plus d'avoir une salle d'exposition au sein de la BPI alors qu'il y a des tas d'expositions à côté, au centre Pompidou ? C'est vraiment juste une question que je me pose ».

Animatrice : « c'est pour... »

Oriane : « Est-ce que c'est pour plus lier les deux ? »

Juliette, linguiste, enseignante en sémiologie, 40 ans : « C'est autour d'objets littéraires quand même apparemment, si c'est Riad Sattouf, Marguerite Duras, c'est plus dans la lignée de la culture littéraire. Ce qu'ils font à la BnF quoi ».

Blanche, professeur d'italien, 35 ans : « Moi, je suis en formation littéraire, je suis plutôt réticente aux expos sur la littérature, je ne trouve pas forcément intéressant. Je trouve que ça serait plus intéressant des expos... si on veut faire un espace d'exposition, qui soit un prolongement justement, mais le module de prolonger avec des documents, livres, revues spécialisées, ou, je ne sais pas, des images vidéo, donc avec des matériaux différents, mais dans le prolongement des expos ou des rétrospectives qui se font au Pompidou, ça me semble plus intéressant que de faire des expos de domaine littéraire. Il y en a déjà beaucoup à Paris ».

L'accès par la chenille

Concernant ce niveau 2, l'idée d'un accueil débouchant sur un large espace avec un bureau d'information a été accueillie très positivement. L'idée importante est qu'il y a un véritable accueil par rapport à l'entrée actuelle de la Bpi vécue parfois comme un couloir dont l'horizon est marqué par l'escalator dans lequel on s'engouffre.

Exemple de l'accueil favorable à l'entrée au niveau 2 :

Marie-Catherine, guide conférencière, 30 ans : « *Il y a l'ouverture que j'aime bien si je compare à aujourd'hui, l'accès, moi, le niveau rez-de-chaussée, je n'y vais pas, je vais tout de suite prendre l'escalator et je n'ai jamais vraiment apprécié. Enfin, je regarde un peu, mais je trouve que c'est trop petit ou trop cloisonné, je ne sais pas, alors que là, rentrer dans un espace et tout de suite, c'est ouvert, et l'on peut au moins avoir plus d'horizons. Qui peut peut-être encore nous emmener à droite à gauche, mais je trouve que c'est un point positif par rapport à l'entrée actuelle ou l'on rentre, hop, et on s'engouffre dans l'escalator tout de suite, parce qu'en plus ça va vite, c'est pratique* ».

Marianne, professeur d'arts plastiques, 25 ans : « *Comme si l'on était happé* ».

Marie-Catherine : « *Voilà, comme si l'on était happé vers le haut alors qu'il y a des choses bien au niveau rez-de-chaussée, j'y vais de temps en temps. Pour moi, c'est froid, c'est dur, ce n'est pas accueillant* ».

Cet accueil est inscrit dans le Centre et bien visible. Les verbatim exprimant la satisfaction pour cet accueil viennent du *focus* « usagers-Bpi », mais on peut faire l'hypothèse que les adhérents trouveraient, eux aussi, un avantage à cette entrée au niveau 2. S'ils ne l'ont pas exprimé, c'est sans doute parce que, face au visuel, leur attention a été absorbée par l'esthétique qui leur déplaisait. Plusieurs verbatim, produits dans le groupe d'adhérents-non fréquentants concernent, en effet, la difficulté à savoir ce qu'est la Bpi et surtout à en trouver l'entrée. On peut donc supposer qu'une entrée commune et bien indiquée serait la bienvenue :

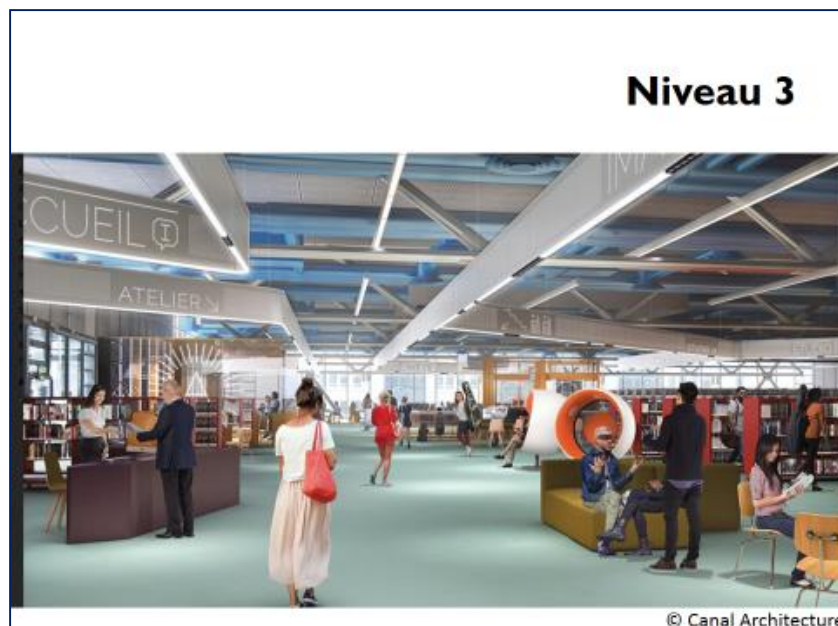
Exemples des difficultés à identifier la Bpi et son entrée pour les non-usagers :

Blanche, professeur d'italien, 35 ans : « *Je viens assez souvent au centre Pompidou et je n'ai jamais vu une porte d'entrée ouverte à la Bpi. Donc si j'avais vu une entrée, une porte d'entrée où l'on pouvait y accéder facilement, peut-être que j'aurais jeté un coup d'œil juste par curiosité, pour voir déjà ce qu'il y avait, s'il y avait des journaux, des magazines étrangers par exemple, s'il y avait des revues intéressantes* ».

Oriane, étudiante en école d'art, 25 ans : « *Pareil, comme je ne savais pas par où il fallait y accéder, ça restait un peu un mystère. Et là, quand j'ai voulu y aller pour des recherches personnelles, j'ai enfin découvert la fameuse entrée, et que l'on ne pouvait pas... enfin, que l'on pouvait y accéder assez facilement. Là, il n'y avait personne, c'était un soir en semaine. Qu'il n'y avait pas besoin d'être inscrit, et que ce n'était pas une bibliothèque de prêt, ça, je ne savais pas forcément non plus, enfin, c'était une bibliothèque uniquement de consultation* ».

3. Le niveau 3 et l'espace nouvelle génération

Niveau 3



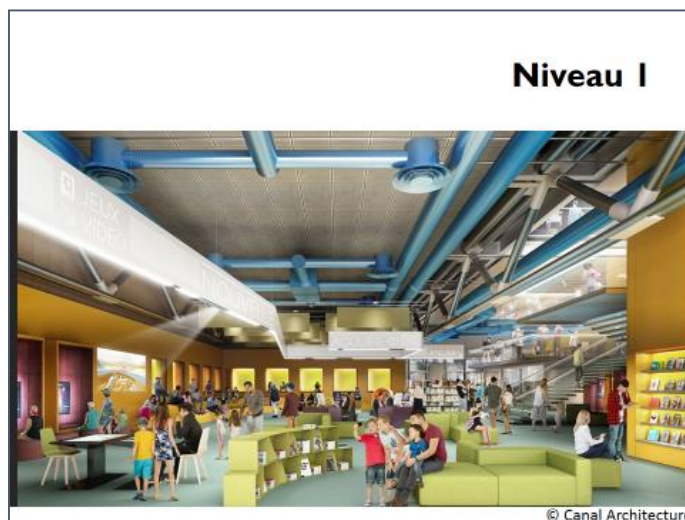
Visuel 4 : accueil niveau 3 de la bibliothèque rénovée

Lors de la projection du visuel du niveau 3, un commentaire présente l'espace Autoformation et le projet de salle de musique. A propos de cette salle, les usagers Bpi se montrent ouverts, exprimant, pour certains, le vœu de consacrer du temps à des activités culturelles, mais là encore, on entend en creux une projection ce qu'ils pourraient faire dans l'idéal :

Marie- Catherine, guide conférencière 30 ans : « On sera contents de trouver ça si un jour on arrive à ça. Enfin, si un jour je fais de la musique, je serais super contente que ça soit à la Bpi. Ça fait un truc en plus ».

Niveau 1 : espace *Nouvelle génération*

Lors de la présentation de l'espace, il est fait mention des imprimantes 3D avec découpe laser et des ateliers pour fabriquer des objets. Là encore, les usagers n'y voient pas d'objection, sans que l'on puisse parler d'investissement ou d'appropriation.



Visuel 5 : plan d'ensemble du niveau 1 de la bibliothèque rénovée

En revanche, ils remarquent qu'il y a des enfants et sont inquiets du bruit possible. Ces inquiétudes se sont exprimées dans les trois groupes devant le visuel qui montre des enfants. Une jeune femme que j'invite à réagir devant ce visuel me dit qu'elle ne peut pas dire grand-chose à propos de son utilisation éventuelle de l'espace mais elle associe librement en voyant les enfants :

Manuela, doctorante, brésilienne, 28 ans : « Moi, j'ai envie de dire, ce n'est pas sur ce sujet... je ne sais pas si l'on peut dire là, maintenant. C'est sur les annonces sonores, parce que... je pense que c'est bien quand tu es à la bibliothèque, « 15 minutes chrono », mais comme la bibliothèque a beaucoup d'activités, parfois je pense qu'il y a toujours une annonce, donc je ne sais pas si l'on peut diviser les annonces ».

Animatrice : « C'est un peu bruyant, c'est ça ? »

Manuela : « Oui ».

4. L'accès par la piazza

L'entrée commune sur la piazza est l'un des aspects qui a été perçu positivement.

L'espace de la piazza par rapport à celui de la rue du Renard est ressenti comme plus agréable. C'est un lieu plus propre, la vue est dégagée. Mais surtout, ce passage commun rencontre le thème de l'insertion de la bibliothèque dans le Centre ce qui correspond à une idée forte, que l'on retrouve dans tous les groupes.



Visuels 6-7-8 : entrée actuelle à la Bpi rue du Renard ; entrée de la Bpi rénovée par la Piazza par le niveau 2

Exemples de la valeur accordée à l'entrée Piazza :

Lise, étudiante en art plastique, 23 ans : « Avec cette double entrée, ça fait vraiment une connexion entre le musée et la bibliothèque ».

Manuela, doctorante, brésilienne, 28 ans : « Je me sentirais plus comme une partie du musée. Comme je vais étudier à Pompidou, je viens travailler à Pompidou ».

Les usagers de la Bpi, en effet, alors qu'ils ne sont pas adhérents du Centre, et même s'ils disent ne pas se rendre souvent aux expositions du musée, se sentent appartenir au Centre Pompidou qui leur semble incarner leurs idées. L'importance de ce thème - le thème du Centre Pompidou comme polarisant des valeurs positives - sera repris à un autre moment dans le *focus* des usagers de la Bpi :

Exemples d'expression du sentiment d'appartenir au Centre :

Myriam, professeur d'anglais, 42 ans : « Le centre Pompidou, il a des valeurs que l'on doit préserver. Ce sont vraiment des valeurs, justement tout ce que l'on a pu dire, des valeurs sociales, des valeurs de partage, et de recherche de l'information, d'être toujours à se poser des questions, on se remet en cause sur la société. Le centre Pompidou, il est au cœur de toutes les problématiques qui se posent à la société, et ça permet de se dire que la culture peut sauver, pas le monde, mais rendre service. Ce sont des valeurs, je trouve qu'il devrait y avoir une petite expo sur des valeurs françaises ».

Marianne, professeur d'arts plastiques, 25 ans : « Liberté, égalité, fraternité, égalité des sexes, refus de discrimination, laïcité. Il y a tout un tas de trucs ».

Myriam : « C'est comme **une plateforme**, c'est une plateforme pour moi ce Centre Pompidou ».

Marie-Catherine, guide conférencière, 30 ans : « J'aime bien ton mot plateforme je trouve que c'est vraiment intéressant, ça serait un lieu, un lien, **une sorte d'adhésion aussi à tout. Ça reste moderne**, ça a été fait il y a quelques années maintenant, mais ça reste bien moderne (...) ça reste très actuel et encore, c'est le présent, c'est l'avant-garde ».

5. Quelques points de réflexions

Dans ce dernier point, nous regroupons des éléments de parole qui ont couru, tout au long des conversations, sans que l'on puisse les rapporter précisément à un visuel.

Inscrire ses pratiques dans le Centre

A propos des ateliers, après qu'ait été présentée leur fonction et qu'il ait été question de la salle de musique, il est fait référence à des pratiques réelles qui pourraient donner lieu à un *faire* dans l'institution.

Par exemple, lorsqu'on parle de la salle de musique du niveau 3, un participant nous dit :

Adrien, enseignant auteur de BD, 32 ans : « J'avais une question sur l'équipement, parce que c'est vrai que si vous pensez à un studio de musique, c'est vrai qu'en dessin on utilise pas mal de tables lumineuses, on n'en a pas du tout. Ça se pratique, c'est une table avec un trou, un plexi et une lumière par en dessous, ça peut être pas mal pour réaliser des calques ou dessiner, superposer des couches. Mais pour le moment, ça n'existe pas. Et aussi des tables, peut-être quelques tables avec un système de lampe différente pour que l'on puisse dérouler des grands formats. Parce que pour le moment elles sont très en long...».

D'autres participants venant avec des élèves (un enseignant) ou des groupes en formation, aimeraient pouvoir disposer d'espaces dédiés à ce travail de médiation. Là encore on attend une sorte d'appui de l'institution.

Exemples de souhaits d'ateliers favorisant les pratiques existantes :

Adrien, enseignant auteur de BD, 32 ans : « *Oui, voilà de prévoir, mais du coup ça sera utilisable, de prendre un temps pour... les lancer sur un sujet d'exposé avant de les lancer à la bibliothèque. J'imagine que si je le fais maintenant, je préparerais beaucoup en amont dans mon établissement, et après on vient à la Bpi et ils cherchent. Mais c'est vrai que s'il y a déjà des salles qui sont disponibles, peut-être de prévoir un numéro de téléphone, que l'on puisse appeler, dire que l'on arrivera vers telle heure. Et du coup, ça serait bien d'avoir un temps d'1/2 heure pour pouvoir briefer un peu les élèves. Et aussi, une présentation des ressources ».*

Rose, formatrice FLE, 65 ans : « *Si l'on peut avoir une salle pour ça, on apprécierait. (...) Quand on vient avec un groupe d'étudiants, d'élèves, on ne peut pas parler. (...) moi, j'emmène souvent des groupes aux expos ou dans le musée, et alors, est-ce que l'on pourra passer du musée à la BPI pour justement (...) Ce serait de ...pouvoir utiliser une salle avec un groupe d'apprenants. Moi, quand je viens et que je les emmène par exemple voir une expo, avoir accès à ce genre de... ».*

L'espace extérieur / coursive

La suppression de l'espace extérieur sur la coursive est mal vécue dans les deux groupes d'utilisateurs adhérents et non adhérents. Ce lieu semble être tellement intégré dans les pratiques que dans un premier temps, les participants n'avaient même pas envisagé qu'il puisse disparaître, alors même que la logique de l'entrée par le niveau 2 induisait cette suppression.

Exemple de l'inquiétude à l'idée de la suppression de l'espace extérieur :

Elsa, étudiante en graphisme, 24 ans : « *Moi j'ai une question d'ordre technique dont on n'a pas parlé et qui est aussi très affective, on l'a évoqué au début. C'est que là, on rentre par la terrasse ».*

Rire général

Animatrice : « *C'est ça, on entre par la terrasse, ça sera la nouvelle entrée ».*

Elsa : « *Est-ce qu'il y aura une nouvelle terrasse ? Sachant que celle-ci, des fois, est pleine ».*

Animatrice : « *Alors à votre avis ? »*

Elsa : « *La terrasse ne sera plus à côté de la cafétéria ».*

Animatrice : « Y aura-t-il une terrasse ? »

Rires

Louise, étudiante, 25 ans : « Ça va être compliqué pour tous les fumeurs ».

Adrien, enseignant auteur de BD, 32 ans : « Ça va être dur ».

Elsa : « Aussi, pour bavarder, parce que quand on est là une journée, il faut quand même pouvoir parler et avoir des relations sociales ».

Adrien : « Il y a beaucoup d'histoires d'amour qui sont nées sur la terrasse ».

Rire général

Animatrice : « C'est très joli. Mais c'est vrai que c'est un espace précieux ? »

Adrien : « C'est sympa, ça fait une bouffée d'air ou de cigarettes ».

Elsa : « Si on enlève la terrasse, on va tous à la Bnf ».

Rires

Rose, formatrice FLE, 65 ans : « Donc il n'est pas prévu de terrasse ? »

Adrien : « Même si l'on est interdit de fumer, c'était pour prendre l'air au sens littéral du terme ».

Elsa : « On fait une terrasse non-fumeurs alors. Et laisser les contremaîtres aux fumeurs »

Rires

Elodie, artiste plasticienne, 37 ans : « Ou de laisser un petit balcon ».

Christine, écrivain, 60 ans : « Déjà, elle était belle la terrasse alors s'il n'y en a plus... »

Elsa : « Et si l'on doit refaire la queue à chaque fois pour aller fumer une clope, ça va être compliqué »

Rires

Animatrice : « Non, mais là, on ne peut pas vous donner une bonne nouvelle ».

Elsa : « Mais au moins une terrasse non-fumeurs, ça serait bien ».

Lise, étudiante en art plastique, 23 ans : « La terrasse permettait aussi le fait que vous disiez tout à l'heure, qu'il n'y avait pas beaucoup de bruit. Quand on travaille à côté de la cafétéria, il n'y a pas tellement de bruit. Dans l'ensemble, dans la cafétéria il y a très peu de tables et il y a peu de gens finalement qui sont autour de leur café. Personnellement, je ne fume pas, mais il m'arrive souvent d'aller me poser même 5 minutes pour respirer, manger un petit truc que j'avais emmené dans mon sac vu que l'on ne peut pas manger dans l'enceinte de la bibliothèque. La cafétéria, si elle est trop pleine, on ne sentira pas l'envie de manger autour de gens avec des odeurs, tout ça, là ça permettait vraiment une espèce d'aération qui était importante, je pense ».

Adrien : « Et pour les discussions, c'est vrai que l'on discute pas mal ».

Lise : « L'air pur, je ne pense pas que l'on peut s'en passer ».

Elsa : « Oui, ou un rendez-vous téléphonique, enfin 5 minutes. Après tous les gens téléphoneront dans les rayons au niveau 1 »

Rires

Adrien : « Ils ne fumeront pas, ils ne mangeront pas, il y aura encore des toilettes ? »

Rires

Apparaît ainsi au fil des échanges la fonction essentielle de cet endroit. Certes, c'est un lieu pour « tous les fumeurs » mais pas seulement, c'est un endroit où l'on peut bavarder un peu, parce que quand on est là une journée, il faut quand même pouvoir parler et avoir des relations sociales ». Lieu de rencontres, la terrasse est une sorte de poumon qui offre la possibilité d'un « bol d'air ».

A propos du public incise : la crainte d'un changement d'identité

Autre point important, la cohabitation de ce que l'on a appelé « le public incise », c'est-à-dire un public venant du Musée ou des salles d'exposition pour avoir des activités ponctuelles à la bibliothèque circulant selon un cheminement spécifique, à côté des tables et rayonnages, semble difficile à accepter.

Adrien, enseignant auteur de BD, 32 ans : « *C'est vrai que l'ambiance est tellement tournée vers le travail, la révision des examens...* ».

Lise, étudiante en art plastique, 23 ans : « *C'est un changement d'identité que vous proposez (...) Donc (il faudrait) vraiment expliquer ça, faire une réunion que c'est vraiment un changement d'identité, parce que l'on est attaché évidemment affectivement, à ce lieu parce que l'on y a vécu des épreuves, tout ça... Mais oui, c'est pour ça que ça peut être un peu perturbant de voir des familles, on ne s'y attend pas, ces familles-là, on les voit plus dans le musée que dans la bibliothèque* ».

Il convient d'être particulièrement attentif aux termes « changement d'identité » qui indiquent la difficulté de penser en même temps la bibliothèque que l'on fréquente, où l'on vient travailler et celle où il est possible d'avoir des activités de loisir. Ce n'est d'ailleurs pas la première fois que l'articulation du labeur et de la distraction est évoquée par nos usagers comme difficilement réalisable. On lira à ce propos les études qualitatives qui ont été réalisées sur les expositions ou les débats consultables sur le site professionnel de la Bpi⁵. Tout l'enjeu des activités culturelles dans la bibliothèque consiste à inviter les usagers à parcourir les expositions durant un moment de pause, en suscitant une accroche. L'intérêt de ce type d'activités est cependant encore à construire pour les usagers qui fréquentent la bibliothèque, « la visite d'occasion » reste marginale⁶.

Observons que la question qui était posée aux participants était encore plus complexe puisqu'on les interrogeait sur leur perception d'un public éventuel, dont les activités ne concerneraient que les activités de loisir. Autrement dit, on les interrogeait sur la légitimité d'un type de public dont les objectifs seraient radicalement différents des leurs. Ce qui s'est exprimé, alors, c'est une crainte tangible de voir, avec l'arrivée de ce public, la bibliothèque transformée en un espace récréatif et par conséquent, privée de ce qui fait, pour les participants, son identité, c'est-à-dire l'étude.

Les problèmes de communication

Ajoutons que nous avons identifié plusieurs problèmes de communication qui concernent :

- La façon d'entrer dans la Bpi : « *On voit une verrière, c'est comme un aquarium en fait, on le voit de l'extérieur, mais il n'y a pas de portes. C'est pour ça que l'on se pose la question, par où on passe.* » (Blanche, professeur d'italien, 35 ans, adhérente non fréquente). Notons toutefois que cette difficulté à comprendre comment on accède à la bibliothèque relève aussi de la configuration des espaces (entrée publique dissimulée rue du Renard, entrée fermée côté coursive).

⁵. Accessibles librement dans la rubrique *Etudes* : <https://balises.bpi.fr/etudes/observation-des-publics-de-la-bpi/etudes-thematiques>.

⁶ A. Vigué-Camus, *Des expositions dans la bibliothèque : décodage et médiations*, rapport d'étude, 2012. Consultable sur le site professionnel de la Bpi : <https://pro.bpi.fr/etudes/observation-des-publics-de-la-bpi/etudes-thematiques>

- La question de l'entrée par la coursive : à quel moment est-elle ouverte ? à quel moment est-elle fermée ?
- La sortie. Est-ce aussi une entrée pour les plus de 60 ans ?
- Les expositions de la Bpi qui ne sont pas forcément connues.

Conclusion

Les voix qui se sont exprimées nous fournissent des éléments précieux sur ce qui sous-tend une logique forte d'appropriation de la bibliothèque : le projet studieux.

Dans ce contexte, le programme de rénovation proposé avec les salles d'exposition, les ateliers conçus autour de la problématique du *faire* est accueilli non comme ce qui viendrait répondre à des attentes mais plutôt comme un ajout, quelque chose « en plus ».

Ce « plus » ouvre sur un univers de possibles et les participants se disent prêts à se projeter dans ces pratiques qui, pour l'instant ne sont pas les leurs.

L'entrée tout d'abord par la piazza, puis au niveau 2 est vécue positivement car elle permet d'inscrire la visite de la bibliothèque dans le Centre Pompidou, qui représente des valeurs artistiques et républicaines dans lesquelles les usagers se reconnaissent.

Toutefois, c'est tangible à travers certains échanges, une crainte affleure que en raison des transformations, la bibliothèque ne perde son identité qui ne se situe pas du côté du loisir, mais plutôt du côté d'un certain labeur nécessaire à la réalisation de soi.

Pour autant, peut-on dire qu'investis dans ces projets studieux, les usagers se représentent la bibliothèque comme un espace académique ? Si l'on définit « académique » comme ce qui est conforme aux normes et aux usages reçus, selon la définition qui nous est donnée par le *Trésor de la langue française*, le projet studieux s'en différencie. Celui-ci s'articule, en effet, non aux normes d'un lieu, mais à la dimension subjective de la vie de ceux qui témoignent. L'insistance est mise, pour chacune et pour chacun, plutôt sur ce qui se profile à l'horizon de sa vie, lui donnant un objectif et, pour certains, la possibilité d'en changer le cours. À entendre ces usagers, on saisit que la bibliothèque n'est pas un espace sacré dont les rituels (lecture, étude, usages des collections) doivent être respectés dans leur caractère immuable. Mais qu'il s'agit d'un lieu vivant, une sorte de sas entre la ville et son mouvement incessant et l'univers de l'étude qui exige concentration et une certaine solitude. L'attachement à leur cette institution dans son existence concrète est sans doute intimement lié au fait qu'elle offre la possibilité de ce franchissement.