

Les publics

La fréquentation de la Bpi en 2020

Une fréquentation totale physique de 478 785 entrées

En 2020, la fréquentation totale physique de la Bpi, toutes activités confondues (pendant et en dehors des horaires d'ouverture de la bibliothèque, dans et hors de ses murs, notamment dans les espaces du Centre Pompidou) s'établit à 478 785 entrées. Ce chiffre se décompose en :

- **464 409** entrées effectuées dans la bibliothèque, pendant les horaires d'ouverture
- **8 927** entrées pour le cinéma
- **5 449** entrées effectuées dans le cadre d'actions culturelles ou de médiations ayant eu lieu en dehors de la bibliothèque ou de ses horaires d'ouverture

Une fréquentation en recul mais une stabilité des taux d'occupation accompagnée d'un renouvellement des publics

La fréquentation totale physique de la Bpi enregistre un recul de près de **64 %** par rapport à 2019, lié aux fermetures de l'établissement (132 jours au total), aux contraintes ayant pesé sur les ouvertures (réduction des jauges maximales autorisées, réduction des horaires ayant conduit à une baisse de 111 heures d'exploitation, indisponibilité de certains services).

Entre la réouverture de la bibliothèque en juillet et le mois de septembre, le nombre moyen d'entrées quotidiennes a progressé de 50 % passant d'une moyenne quotidienne de 1514 entrées en juillet à 2498 en septembre

En réponse au questionnaire mis en ligne à partir du 6 juillet (1^{ère} réouverture après confinement), puis à partir du 4 décembre (2^e réouverture après confinement) **30 %** des répondants déclaraient n'avoir jamais fréquenté la Bpi avant cette période, **21 %** la fréquentant pour la première fois le jour même (8 % dans la dernière enquête barométrique d'avril 2018). **65 %** des répondants sont des femmes (qui représentaient 49 % des répondants dans l'enquête d'avril 2018).

Malgré le recul des entrées brutes observé en 2020, la Bpi a donc joué un rôle important pour répondre au « besoin de bibliothèque » mais aussi à celui de participation sociale, besoins qui se sont exprimés dans cette période de crise et d'ouverture partielle de l'ensemble des bibliothèques. Dans le cadre du volet qualitatif de l'enquête de publics, des usagers interrogés mentionnent les effets positifs qu'a eu pour eux la réouverture de la bibliothèque en juillet puis décembre, qu'il s'agisse de publics étudiants et de publics actifs en recherche d'espaces de travail collectifs, de publics retraités isolés et mal équipés en informatique au domicile ou encore de personnes sans domicile fixe, réfugiés, etc.

L'attractivité de la Bpi se donne à voir également dans le niveau élevé des réservations de créneaux d'entrées : 127 056 réservations en ligne ont été cumulées à l'issue des deux réouvertures de la Bpi de juillet jusqu'en octobre, puis décembre, soit plus de 1000 par jour.

Fréquentation dématérialisée et usages différés : 79 728

Afin de maintenir le lien avec ses publics malgré les couvre-feu et les confinements, la Bpi a développé son offre culturelle numérique, à travers : des formats hybrides (sur place et en diffusion simultanée en ligne) ; des formats ayant migré du physique au numérique (ex : projections du festival Cinéma du Réel, ateliers et médiations organisés via skype ou zoom) ; des formats numériques natifs, originellement conçus pour le web.

- 53 663 accès numériques ont été enregistrés au titre d'une « fréquentation dématérialisée ». Il s'agit de personnes assistant à distance en direct aux événements : projections documentaires, actions culturelles ou médiations réalisées en ligne via le site web ou les réseaux sociaux, notamment pendant les périodes de fermeture de la bibliothèque suite au confinement.
- 25 615 vues via Facebook relèvent « d'usages différés ». Il s'agit cette fois des visionnages de rattrapage des événements en différé, dans la limite de 15 jours suivant la manifestation.

Cette dématérialisation offre aux actions culturelles et aux médiations de nouvelles opportunités pour atteindre leurs publics, à travers une temporalité secondaire. Au vu de leur cycle de vie, ces usages différés semblent davantage répondre à une logique événementielle qu'à la logique documentaire, observée pour l'utilisation des ressources électroniques (414 194 consultations) ou des téléchargements de podcasts (341 790 consultations). Ce phénomène témoigne cependant des nouveaux couplages possibles entre logiques documentaires et événementielles, entre usages sur place et distanciels, entre direct et différés, caractéristiques de l'évolution des pratiques culturelles.

En 2020, l'ensemble du festival Cinéma du Réel, a proposé 46 actions culturelles ou médiations et 20 projections virtuelles de La cinémathèque du documentaire ont ainsi été accessibles numériquement.

La fréquentation de la bibliothèque pendant ses heures d'ouverture

En raison des mouvements sociaux du début d'année puis du contexte de crise sanitaire à partir du printemps, les conditions d'ouverture de la Bpi ont varié à plusieurs reprises, avec notamment :

- Des jauges réduites
- La fermeture exceptionnelle de la bibliothèque du 14 mars au 5 juillet inclus (soit 16 semaines) puis du 30 octobre au 3 décembre inclus (5 semaines)
- La mise en place d'un système de réservations horodatée en ligne via l'application Affluences, de l'ouverture, jusqu'à 15h, 17h ou 18h selon les périodes
- La mise en place de restrictions d'usages (fermeture de la cafétéria, de la « coursive » fumeur, suppression des possibilités de sorties temporaires, accès internet réduit, interdiction de travail en groupe en décembre, réduction du nombre maximum de participants aux ateliers et visites...) et l'obligation du port du masque pendant toute la durée du séjour
- Des fermetures anticipées à 18h, 19h et 20h, selon les périodes

Compte-tenu des contraintes décrites, en 2020, la Bpi enregistre 464 409 entrées au sein de la bibliothèque pendant les horaires d'ouverture au public, pour 181 jours d'ouverture, soit une moyenne quotidienne de 2 566 entrées.

Un système d'horodatage pour l'accès à la Bpi pendant la crise sanitaire

Dans le contexte de la crise sanitaire, la Bpi a mis en place un dispositif de réservations horodatées pour les usagers depuis le 6 juillet 2020. L'objectif de ce dispositif était de contenir la file d'attente dans une période où les espaces documentaires ouverts sur le territoire francilien étaient peu nombreux et où la jauge de la Bpi était fortement réduite en réponse au contexte sanitaire.

Ce dispositif a été conçu de manière à :

- permettre aux usagers de la Bpi d'accéder aux espaces dans le respect des conditions sanitaires
- définir des créneaux de visite donnant à chaque usager l'assurance de pouvoir entrer dans l'enceinte de la Bpi et d'y trouver une place.
- limiter la jauge à 1010 usagers en simultané
- être accessible à toutes les populations de la Bpi.

En termes d'accessibilité, deux situations sont prises en compte :

- les usagers qui disposent d'un smartphone ou peuvent facilement avoir accès à un ordinateur équipé d'une imprimante : ces usagers peuvent installer une application mise à leur disposition ou se connecter à un site pour obtenir un créneau d'entrées à la Bpi ;
- les usagers qui ne sont pas équipés : une organisation spécifique a été mise en place afin qu'ils puissent récupérer une contremarque imprimée à un bureau d'information.

Premier bilan

Si l'on peut se réjouir d'avoir pu ouvrir la Bpi dans de bonnes conditions grâce à ce dispositif, on peut regretter qu'il ait parfois tendance à dissuader le public de venir à la bibliothèque. En effet, il sépare les publics équipés et rompus aux nouvelles technologies des publics qui ne disposent ni d'un smartphone ni d'un ordinateur à leur domicile et doivent donc anticiper leur venue en retirant une contremarque imprimée à la Bpi.

Il a par ailleurs pour inconvénient majeur, l'entrée étant gratuite, de susciter des réservations non suivies d'effet, sans pour autant être annulées. Ainsi, des places disponibles se trouvent bloquées, ce qui nuit à la fréquentation de la bibliothèque.

Pour tous les usagers enfin, il introduit des contraintes supplémentaires dans l'accès à la bibliothèque : nombre limité d'entrées par créneau horaire afin de lisser l'arrivée des usagers (140 personnes par créneau de 20 mn), réservation possible uniquement 3 jours à l'avance.

Quelques chiffres

Nombre de réservations en 2020 : 127 056 dont une fermeture du 30 octobre au 3 décembre en raison du 2^e confinement

Nombre d'usagers différents depuis l'ouverture du dispositif : 31 850

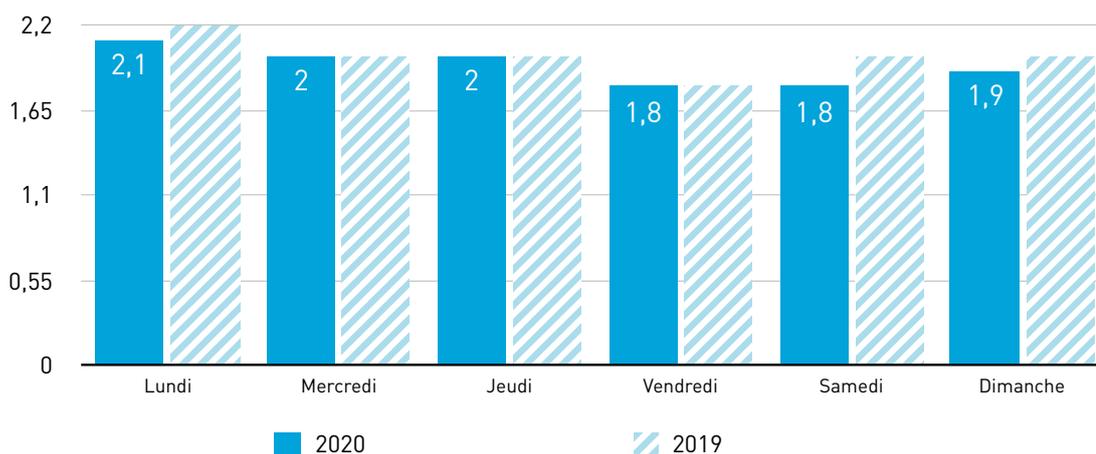
Stabilité et saisonnalité comparable aux années précédentes du taux d'occupation et du nombre de remplissage malgré les contraintes

À la différence de l'enregistrement des entrées brutes dans les espaces de lecture, le taux d'occupation permet d'apprécier une intensité proportionnelle d'utilisation de la Bpi. Indexé au nombre maximum de personnes autorisées dans l'établissement et aux heures d'ouverture effectives, le taux d'occupation permet de neutraliser les nombreuses variations de jauges imposées par le contexte sanitaire pour mieux observer la relation entre l'offre d'espaces de lecture et la demande.

La comparaison du taux d'occupation annuel avec celui de l'année précédente permet de constater une baisse assez modérée de 4 points : 72 % en 2019 et 68 % en 2020. L'intensité d'utilisation de l'offre d'espaces de lecture proposée par la Bpi s'est ainsi quasiment maintenue, malgré les restrictions de conditions d'accès et le contexte de crise sanitaire.

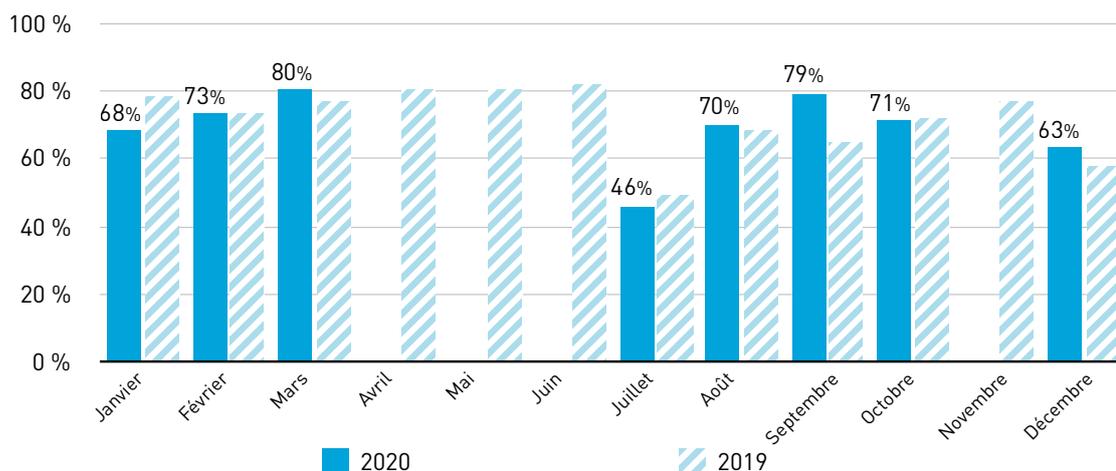
Comme le taux d'occupation, le nombre de remplissage moyen est indexé à la jauge maximale autorisée. On observe également une stabilité entre les nombres de remplissages 2019 et 2020. Le nombre de remplissage de 2, en 2020, signifie que la bibliothèque enregistre en moyenne deux fois plus d'entrées par jour que sa capacité d'accueil fixée par ses jauges maximales de sécurité (comme si on la remplissait et on la vidait à deux reprises au cours d'une même journée).

Nombre de remplissage moyen



Les taux d'occupation mensuels 2020 (comme ceux de 2019) mettent en lumière une stabilité relative en matière de fréquentation saisonnière qui montre que le contexte ambiant, s'il a eu des incidences fortes sur les données brutes, n'a pas affecté les cycles habituels de fréquentation de la bibliothèque dans la mesure où l'on ne tient compte que des périodes pendant lesquelles la Bpi a été ouverte en 2020.

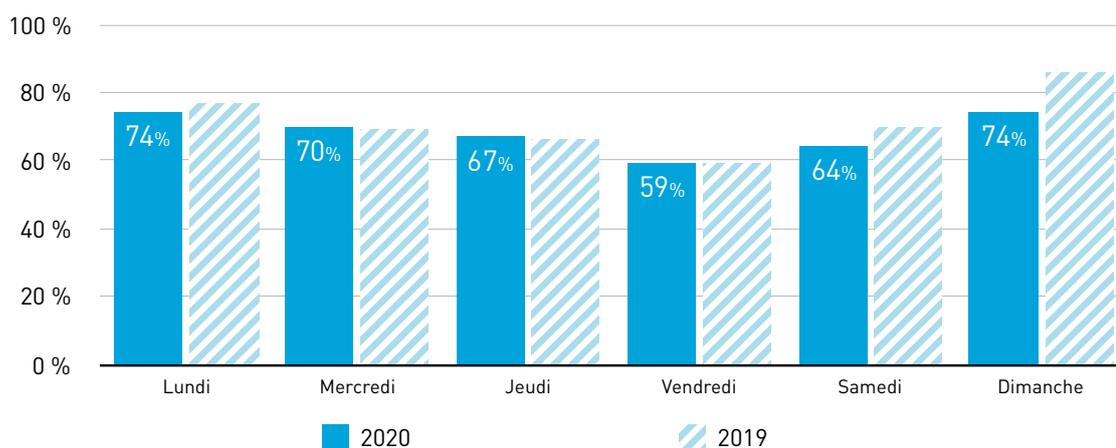
Taux d'occupation mensuel



Le taux d'occupation annuel par nature de jour permet d'observer lui aussi une certaine continuité dans la répartition hebdomadaire des publics, avec :

- un taux d'occupation décroissant du lundi au vendredi ;
- un taux d'occupation croissant du samedi au dimanche.

Taux d'occupation par nature de jour



En 2020 comme en 2019 le dimanche et le lundi restent les jours dont le taux d'occupation annuel est le plus élevé, le pourcentage du dimanche ayant diminué en 2020. Cependant, malgré la persistance du cycle hebdomadaire habituel d'occupation de la Bpi (décroissant du lundi au vendredi puis croissant du samedi au dimanche), les publics se sont davantage répartis sur l'ensemble des jours d'ouverture, en 2020, ce qui peut être lié au système de réservation mis en place à partir de la première réouverture en juillet 2020.

Bilan des enquêtes réalisées à l'occasion des réouvertures

Les données quantitatives et qualitatives recueillies à l'occasion des réouvertures de la Bpi le 6 juillet, puis le 4 décembre 2020, ont montré que la bibliothèque a retrouvé une partie de son public habituel mais qu'elle a aussi accueilli une proportion importante de nouveaux visiteurs. Si la structure générale des usages de la bibliothèque n'a pas fondamentalement changé au cours de la période, les témoignages recueillis en entretien font état d'une reconnaissance forte du rôle joué par la Bpi suite à ses réouvertures post confinements.

Constantes et changements dans la structure des publics

Deux questionnaires transmis à l'occasion des deux réouvertures avec les mails de confirmation des réservations de créneaux d'entrée dans la bibliothèque ont permis d'établir un profil quantitatif des fréquentants. Les 430 réponses recueillies ne sont pas représentatives au sens fort de l'ensemble des publics étant donnée la taille de l'échantillon et la spécificité du mode d'administration du questionnaire (auto-administration en ligne), mais elles permettent de retrouver quelques constantes significatives :

- 65 % d'étudiant.e.s (66 % dans l'enquête barométrique d'avril 2018)
- 29 ans de moyenne d'âge (28 ans en avril 2018)
- 77 % de projets de visite liés au travail sur place avec ses documents personnels (plusieurs réponses possibles) (75 % en avril 2018)
- 37 % de projets de visite liés aux collections et ressources (plusieurs réponses possibles)

Elles permettent d'enregistrer par ailleurs des changements tout aussi significatifs :

- 30 % de néo-visiteurs (personnes ayant commencé à fréquenter la Bpi début juillet ou ensuite), dont 21 % venus le jour même (8 % de visiteurs venus le jour même en avril 2018)
- 3 % de scolaires (8 % en avril 2018)
- 65 % de femmes (49 % en avril 2018)
- 53 % de banlieusards (46 % en avril 2018)

La Bpi, du fait de ses réouvertures rapides, de sa capacité d'accueil, de son amplitude horaire d'ouverture et de la nature de ses collections, ressources et services a joué un rôle important pour de nombreux usagers « privés » de bibliothèques, en particulier pour certaines personnes en recherche d'espaces de travail, de ressources documentaires et culturelles, et en demande d'occasions de sorties hors du domicile et de participation sociale. 30 entretiens qualitatifs réalisés en juillet et en décembre ont ainsi permis d'identifier des profils révélateurs. Il s'agit d'une part d'usagers aux profils variés ayant l'habitude de fréquenter la Bpi avant sa fermeture et qui attendaient avec impatience sa réouverture (publics étudiants, publics actifs, publics en difficulté) :

« J'allais à la fac. Et là, la fac est toujours fermée, du coup je viens ici. [...] Moi, ce qui m'intéresse, c'est l'espace de travail. Un bureau et du calme. J'ai tout, oui. Pour bosser. Mais impossible à la maison, c'est fou [...] Il faut que je bosse tout juillet, tout août au maximum, et à la bibliothèque, c'est le seul endroit où je peux vraiment travailler à fond. »

Étudiante, 29 ans, habite Aulnay-sous-Bois (93), vient rédiger sa thèse de médecine à la Bpi dont elle a fait la découverte en venant réviser pour le bac avec des amis, compte rester 7-8 h, juillet 2020.

« Intervieweur : *Ça vous a manqué, la Bpi, quand c'était fermé ?*

Interviewé : *Beaucoup. Parce que je suis seul et ma seule distraction était la Bpi [...] Je suis Portugais, (je viens) donc pour écouter le journal portugais (aux télé du Monde) [...] Je n'ai pas de téléphone, je n'ai pas internet, je n'ai rien et ça ne m'intéresse pas beaucoup. »*

Retraité, 87 ans, habite le 18^e, venait à la Bpi tous les jours vers 14h depuis 6 ans, est entré à 18h (entrée sans réservation), juillet 2020.

« En fait moi, je suis SDF, et j'ai besoin d'avoir une connexion internet pour regarder mes méls, j'en ai 700 là, et je peux pas, j'ai pas trop de 4 G pour pouvoir les voir, et donc je viens à la bibliothèque pour voir mes méls [...] J'ai reçu un mél, je les parcours, juste les titres, mais je peux pas rentrer dedans parce que j'ai pas trop de 4 G, et là j'avais vu que la Bpi rouvre le 4 et je me suis inscrite avec ma 4G [...] Là, j'étais coincée, c'est pour ça que j'ai près de 800 méls à regarder [...] Si j'ai le temps, je vais regarder des émissions en replay, mais c'est pas sûr [...] Sûrement je vais devoir revenir. »

Jeune femme, 25 ans, a fait des études scientifiques, venait régulièrement depuis 2 ans à la Bpi, décembre 2020.

Il s'agit d'autre part de nouveaux visiteurs ayant découvert l'établissement alors qu'il était difficile de fréquenter des bibliothèques pour y passer du temps sur place après les deux périodes de confinement, ou d'anciens fréquentants qui profite de l'occasion pour revenir à la Bpi :

« On cherchait une bibliothèque. C'est difficile en ce moment. J'avais l'habitude d'aller à la BULAC, mais comme elle est fermée tout l'été et que je dois passer un examen en septembre [...] on n'a pas le choix... »

Étudiante en droit à Paris 1, vient pour la première fois, habite dans l'Essonne, compte passer 6 à 7h sur place avec ses amis, juillet 2020.

« Aujourd'hui, je viens travailler. J'ai mon ordinateur et j'ai des dossiers à gérer. Et je fais un petit détour par l'espace presse, parce que je suis content de retrouver une bibliothèque et pouvoir m'y asseoir, pour pouvoir lire dans ce type de lieu [...] Ce qui m'intéresse, c'est vraiment d'être dans les lieux avec des gens, ce bruit de bibliothèque, et de pouvoir fouiller dans les rayons, m'y asseoir et lire. Parfois prendre un café. Prendre possession du lieu [...] J'aime peu travailler chez moi, on n'a pas été très gâté dernièrement, mais le télétravail, ce n'est pas trop pour moi. En tout cas dans mon domicile, j'aime bien que ça reste un endroit neutre, privé et j'aime bien bosser dans des lieux extérieurs et les bibliothèques en font partie. Donc j'en fréquente beaucoup [...] C'est l'une des rares bibliothèques ouvertes en présentiel à Paris. Ce n'est que du drive partout, je crois encore, on ne peut pas s'asseoir et lire ou même travailler sur une table dans les autres bibliothèques. Je crois que c'est l'une des premières [...] J'étais au jour de sa réouverture au musée Beaubourg, du coup, peut-être, pourquoi pas dorénavant, coupler avec une séance de travail ici [...] Je découvre un peu ici. J'y suis peu venu de fait, donc peut-être que ça va créer de nouvelles envies aussi. Après, c'est l'été, je sais que c'est une période particulière, la Bpi sera plus calme, mais c'est vrai que tout au long de l'année, c'est quand même... »

Actif, 34 ans, habitué de la BnF, vient à la Bpi parce qu'elle est l'une des rares bibliothèques ouverte et accessible pour travailler sur place, habite dans le 20^e, juillet 2020.

« Je suis venu refaire mon CV, ma lettre de motivation et chercher une nouvelle école pour faire un master [...] Je reprends les études. Je travaillais juste avant le confinement et puis on va dire que ça m'a servi de réflexion entre guillemets et je pars sur un master. En fait, j'ai une licence et je me suis dit que vu que je n'ai plus mon CDI, autant reprendre les études [...] Personnellement, à la maison, il y a du bruit, il y a les enfants, il y a tout. Quand je vais à la Bpi, je suis vraiment au calme, je suis tout seul, personne ne m'embête. Ça m'arrange de venir ici. Je suis vraiment dans mon petit cocon tout seul, je peux étudier, je peux faire mes recherches, je peux faire ce que je veux. »

Informaticien, 35 ans, connaissait déjà la Bpi mais y revient suite au confinement avec un projet de reprise d'études, habite dans le 19^e, juillet 2020.

La reconnaissance exprimée à l'égard de la Bpi et le niveau élevé de satisfaction d'une grande partie des usagers est enfin également perceptible dans certaines réponses apportées à la question ouverte des formulaires transmis automatiquement avec les confirmations de réservation.

Donc, si la fermeture de la Bpi suivie par ses différentes ouvertures en mode dégradé ont eu un impact négatif sur la fréquentation globale de la bibliothèque (en nombre d'entrées), le taux de remplissage est demeuré stable, ce qui indique que la Bpi a accueilli ses publics au maximum de ses possibilités du moment. Bien plus, l'étude qualitative qui a été menée au moment de la réouverture de la Bpi renvoie l'image d'usagers reconnaissants et parfois même conquis.