



**HAL**  
open science

## Une semaine d'observation à la Bibliothèque nationale de France

Valérie Beaudouin, Isabelle Garron, Annie Gentes, Stéphane Safin

► **To cite this version:**

Valérie Beaudouin, Isabelle Garron, Annie Gentes, Stéphane Safin. Une semaine d'observation à la Bibliothèque nationale de France : 32 étudiants de master Design, 4 professeurs en sciences sociales. [Rapport de recherche] Bibliothèque nationale de France (Paris); Télécom ParisTech. 2019. hal-02910087

**HAL Id: hal-02910087**

**<https://hal.science/hal-02910087>**

Submitted on 31 Jul 2020

**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.



# Une semaine d'observation à la Bibliothèque nationale de France

**32 étudiants de master Design, 4 professeurs en sciences sociales**

Valérie Beaudouin, Isabelle Garron, Annie Gentès, Stéphane Safin  
Télécom ParisTech, I3-SES

Correspondante BnF : Irène Bastard, Délégation à la stratégie et à la recherche

Avec la participation des étudiant(e)s du  
Master 2 Design, Arts et Médias (Telecom Paristech et Paris 1)  
Amélie Coutures, Antoine Tour, Aurore Nanin, Baptiste Bentivoglio, Chuqiao Mu, Eleni  
Apodiakou, Flavie Demare, Johanna Guardona, Leah Bloch-Berthié, Léa Boutteville, Margaux  
Deslandes, Margaux Moussinet, Marie Gintz, Mihyun Kim Mounia El-Mehdaoui, Mélissa  
Baranger, Thibault Le Page, Valentin Vennesson, Valentine Touzet, Waad Krouna, Ying-Chun  
Huang, Zélie Jalbert

et du Master 2 Recherches en design (Telecom Paristech, ENS Paris Saclay, ENSCI)  
Jeanne Bessy, Anaïs Bourcier, Noémie Chataigner, Marie-Lorraine Chiriacopol, Anne-Cécile  
Cochet, Léonard Faugeron, Tallulah Frappier, Elise Goutany, Marion Humez, David  
Rozenblum, Hugo Vermeille, Clément Vezon

Mars 2019

# Remerciements

L'équipe de recherche remercie la BnF de leur avoir ouvert les portes pour mener à bien leur formation et en particulier Irène Bastard qui a su mobiliser des moyens de toute sorte pour nous permettre de mener à bien cette enquête et qui a dû probablement parcourir plusieurs dizaines de km pour y arriver. Nous remercions aussi les étudiants de leur dynamisme, intelligence, et bonne humeur.

Remerciements	1
1/ Contexte et dispositif méthodologique	3
2/ Les étudiants comme primo-arrivants	4
2.1 Cartes La BnF avant/ après	4
2.2 Rapports d'étonnement : impressions d'une première visite	11
3/ Les observations des étudiants	14
3.1 Imaginaires collectifs : temps effectif, moments affectifs	15
3.2 Représentations	18
3.3 Habiter les espaces transitoires	23
3.4 Publics allophones	29
3.5 Parcours et repères	34
4/ Observer les observateurs	40
4.1 Contexte et objectifs	40
4.2 Une typologie d'acteurs-observateurs / médias et méthodes d'enquête	41
4.3 Média et recul critique sur leur propre travail	43
4.4 Des documents « ethno-poétiques »	43
5/ Conclusion	51
5.1 Les résultats	51
5.2 Comment faire suite à ces observations ?	52
5.3 Retour sur la méthode de cette semaine d'enquête	53
Annexes	55

# 1/ Contexte et dispositif méthodologique

Dans le cadre de l'appel à proposition sur les primo-arrivants lancé par la BnF qui vise à mieux appréhender l'expérience de découverte de la Bibliothèque nationale de France par les visiteurs, nous avons proposé de mener une semaine d'observation ethnographique exploratoire dans le hall d'accueil et dans les espaces libres d'accès de la bibliothèque. Ces observations sont menées par un groupe de 35 étudiants en master 2 de design encadrés par quatre enseignants en sciences humaines et sociales de Télécom ParisTech. Le terrain a été ouvert par Irène Bastard de la Délégation à la stratégie et à la recherche en coordination avec la direction des publics et la direction de l'innovation.

Le point d'entrée n'est pas le primo-arrivant, catégorie qu'il nous faut déconstruire, mais l'espace d'entrée dans la bibliothèque ainsi que ses prolongements dans les espaces libres d'accès où se côtoient tous les types de publics.

- Qu'est ce qu'un primo arrivant ? Peut-on distinguer les primo-arrivants des autres usagers ?
- Quelles représentations ont-ils de la bibliothèque ?
- Comment occupent-ils les non lieux que sont les espaces de passage ? Qu'y font-ils ?

Les étudiants en design sont amenés, à partir d'un questionnement de recherche, à faire un travail d'observation et d'entretien auprès des visiteurs de la BnF. S'ils s'inscrivent dans l'esprit des méthodes utilisées de manière classique en sciences humaines et sociales (méthodes qualitatives), ils sont amenés à mobiliser leurs compétences en design pour définir un dispositif original d'observation et de présentation des résultats. Il s'agit de détourner les compétences en conception des designers pour renouveler les méthodes d'observation et de restitution en sciences humaines et sociales.

Plus précisément, cette semaine d'observation s'inscrit dans le cadre d'un cours/atelier sur les méthodes d'enquête en design pour des étudiants de master 2. Les étudiants sont amenés à construire une problématique de recherche empirique, à définir et concevoir des méthodes originales d'observation, à réaliser des observations en deux temps (observations « ouvertes » et « systématiques »), à restituer ces observations sous un format original et pertinent et à fournir un compte-rendu (pictorial) de leur intervention. L'atelier, pour les étudiants, ne vise pas la conception de dispositifs pour l'accueil des primo-arrivants, mais la conception de dispositifs originaux de captation et de restitution de l'expérience.

Le dispositif pédagogique a pris place du 21 au 25 janvier 2019 et a été structurée suivant les étapes suivantes :

- Une introduction portant sur leur vision de la BnF;
- Un cours magistral sur les méthodes d'observations et d'enquêtes en SHS ;

- Une première visite de la BnF par les étudiants, et l'analyse de leurs propres ressentis sous la forme d'un "rapport d'étonnement" ;
- Un débat autour de la demande et de ses enjeux pour l'institution, avec les acteurs de la BnF ;
- Des observations dites "ouvertes" (bottom-up) afin de cibler et construire une problématique de recherche ;
- La construction d'hypothèses de recherche, sur la base des premières observations, et leur validation auprès des commanditaires de l'étude ;
- Un cours magistral sur les techniques d'entretien ;
- Des séances d'observations dites "systématiques" (top-down) visant à mettre les hypothèses à l'épreuve et à répondre de manière empirique aux questions de recherche ;
- Un cours magistral sur l'analyse de corpus et la sémiotique ;
- Un temps d'analyse des données et de préparation de la restitution ;
- Une restitution collective, en groupes, devant les acteurs concernés de la BnF.

Le planning de la semaine intensive est disponible en annexe.

En outre, un petit groupe d'étudiants est chargé d'observer et de rendre compte de la démarche ethnographique de leurs collègues. La méthodologie mobilisée par cette équipe pour documenter le travail d'observation de leurs collègues suit les mêmes étapes : observations ouvertes, construction de supports adaptés de documentation de la démarche, et restitution.

Concrètement, les étudiants sont répartis par binômes (ou trinômes) pour proposer des questionnements, et ces binômes sont regroupés en équipes autour de thématiques cohérentes pour l'analyse et la restitution. Le présent rapport détaille, dans le point 4, le travail des équipes.

## 2/ Les étudiants comme primo-arrivants

Il nous a semblé important avant de démarrer le terrain d'interroger les étudiants qui participent à l'expérience sur leurs représentations de la BnF et leurs premières impressions en découvrant le lieu (une grande partie d'entre eux y venant pour la première fois). Cette section rend compte du regard que les observateurs portent sur le lieu qu'ils observent.

### 2.1 Cartes La BnF avant/ après

Pour marquer une « entrée en matière » et inscrire une prise de contact avec l'équipe encadrante, nous avons proposé aux étudiants un rituel de démarrage de projet.

Nous avons choisi de distribuer des petites fiches cartonnées (sur le modèle des fiches de bibliothèques) pour leur donner la parole. Il s'agissait de convoquer les représentations et imaginaires des étudiants avant leur arrivée sur le terrain. Il nous a paru important de mobiliser dès le début leurs aptitudes de designer. Tout mode d'expression graphique était donc autorisé. Nous avons ainsi souhaité signifier à chaque membre du groupe que ses compétences de créatif à l'écoute « des signes la vie sociale » participait de la raison d'être de leur sollicitation pour mener cette observation des primo-arrivants de la BnF. En tant qu'encadrants, nous étions très ouverts à tout format de proposition et n'avions aucune attente préalable hors du respect de la consigne. Nous avons rappelé que la dimension ludique n'excluant pas le sérieux, la liberté de mode de réponse était importante.

Le cadre de d'administration des fiches appliqué avec le groupe, en amphi Opale à Telecom-ParisTech, fut le suivant :

- *un geste médiateur* : Distribution de petites fiches cartonnées ( sur le modèle des fiches de bibliothèques) à chaque participant ( étudiants et encadrants)
- *une demande* : « Lorsque nous vous disons BnF, quels sont les premiers mots qui vous vous viennent à l'esprit ? »
- *un temps de réponse*: 15 à 20 mn max
- *une information complémentaire donnée aux participants* : en fin d'observation la même proposition sera reconduite.

32 cartes nous ont été remises ce matin-là, précédant le début de l'observation à la BnF.

Si 4 intervenants ont participé à ce moment récréatif, la majeure partie des réponses reste celle des étudiants. La première impression montre que le format du carton a remporté l'adhésion des participants et stimulé différentes modalités d'appropriation.

On distingue trois types de cartes, investis selon des expressions différentes :

- 1) *Ecriture*: Liste de mots ou de formules : 18 cartes
- 2) *Production mixte* : Mots et dessins (sorte de rébus ou composition graphique = pictorial)  
12 cartes
- 3) *Dessin exclusivement* : 2 cartes



Au vu de l'hétérogénéité des contenus, nous avons procédé pour analyse à une classification linguistique et sémantique à grands traits, en nous concentrant sur des dominantes. Voici les principaux éléments d'analyse :

=> **Les mots :**

Ils ne sont pas exclusivement disposés sous la forme liste mais parfois sous forme de nuage ou inclus dans des représentations graphiques

**.=> Les noms propres relevant de la culture de la BnF**

François Mitterand : 8 occurrences

Dominique Perrault : 3 occurrences

**=> Les mots les plus fréquents sur les cartes**

BnF (sigle) : 15 occurrences

Livre(s) : 14 occurrences

Bibliothèque nationale de France : 11 occurrences

Recherche : 11 occurrences

Archives : 10 occurrences

Bibliothèques : 8 occurrences

Architecture : 8 occurrences

Souvent les dessins représentent l'architecture du lieu, et notamment les quatre tours des livres ouverts. L'architecture est inspirante. Le dessin du livre est fréquent.

Les pratiques mixtes mélangent fréquemment faits objectifs et ressentis. Entre réalité connue et extrapolation (ou questions), on peut voir émerger des tensions thématiques comme par exemple le lieu de recherche et le labyrinthe, les archives et la numérisation, « l'architecture en sous-sol » et « les tours d'archives », « une bibliothèque où l'on peut travailler » et « la terrasse où l'on peut se poser ». Le « paradoxe entre tradition et institution » est rédigé et interrogé. Les cartes nous sont apparues comme des contenus représentatifs de la culture des étudiants du groupe, alternant message textuel et message graphique. Ils témoignent également de différents degrés de connaissance et de pratique de la Bnf.

On peut également distinguer :

**=> Des mots significatifs**

Savoir(s) : 4 occurrences

Numérisation : 4 occurrences

Papier : 4 occurrences

Gallica : 3 occurrences

Travail : 3 occurrences

Ouvrages : 3 occurrences

**=> Des formules qui font exception dans le corpus**

Sur deux cartes de production mixte, on peut lire des énumérations de verbes à l'infinitif

Carte 1 : conserver, montrer, prêter aider comprendre

Carte 2 : découvrir lire écrire travailler

=> **Des listes à la Prévert qui témoignent d'une expression créative**

Exemples : Carte 1 « BNF . des arbres, un grand jardin, du bois , des vieux journaux féministes sur Gallica » /

Carte 2 « BNF. A l'anglaise, silence de mort, chapelle moderne, projet d'architecture, tissage grillagé, maille transparence, Perrault, fétiche, posthume, Mitterrand, grande terrasse extérieure »

=> **Une formule « ésotérique »**

Exemple : Carte 1 : « promeneur du champ de Mars (Etretat) »

=> **Des mots en écart**

« obscurité », « reflets », « fétiche », « des gants blancs », « souterrain »

Cet exercice a permis à l'équipe encadrante de rencontrer les étudiants « sur un premier terrain », par la médiation d'une production informelle et néanmoins prise au sérieux quant à la potentialité de ses attendus. Des styles d'expression apparaissent, qu'il sera en temps utile possible de mobiliser pour la restitution des résultats.

Ces cartes apparaissent déjà pour certains comme des *pictorials* miniatures. A posteriori ils informent sur comment les sous-groupes de recherche peuvent à terme communiquer leurs résultats, valoriser la pensée d'un designer dans un contexte de recherche en sciences sociales.

Nous avons donné rendez-vous aux étudiants pour refaire la même opération en fin de parcours et après une semaine d'observation. Le cadre d'administration des fiches était théoriquement le même, cette fois à la BnF, dans l' Aquarium, salle où s'est tenue la restitution.

Les cartes nous ont été remises dans un certain désordre en raison des conditions de détente liées à la fin de la restitution. La distribution des fiches s'est également faite dans le bruit, entre les chaises et les rangements de matériel. Il faut reconnaître que nous aurions dû davantage baliser un temps calme pour permettre à chacun de remplir son carton tranquillement. En ce sens, l'exercice est biaisé. Mais le rendez-vous était-il seulement programmé au bon moment ? était-il pertinent ? Ce sont des questions qu'il faut se poser, pour reprendre ultérieurement cet exercice motivé par un double enjeu de rituel et de forme relationnelle entre les différents protagonistes participant à la recherche, en vue de créer un commun de situation. Ce dispositif doit être amélioré.

. **Descriptif des cartes de fin d'enquête** : on constate seulement deux types de cartons

1) **Ecriture** : Liste de mots ou de formules : 21

2) **Production mixte** : Mots et dessins (sorte de rébus ou composition graphique) : 4

On note une augmentation de la réaction écrite, et une baisse de créativité graphique dans la réponse. Les étudiants viennent de présenter leurs résultats et sans doute l'état d'esprit n'est pas le même.

Les notes relèvent davantage du retour d'expérience ou d'une manière de déposer les dernières cartouches d'une réflexion très intense sur un temps restreint. Elles peuvent se classer par différents styles, relevant de plusieurs réactions et postures. Nous avons repris certains écrits pour exemples :

=> **Le dépôt de mots** : « recherches / grand bâtiment/ François Mitterrand/ INHA/Richelieu » / « réflexions, marche, appropriation, isolement, lieu de vie, errance, jardins , boucle, bibliothèque cachée, flux, rêverie productive » / une institution française ( avec qualités et défauts types »

=> **La redite par rapport aux cartons d'ouverture & rapports d'étonnement** « lieu de culture de savoir, de rencontres / bâtiment immense, imposant, impressionnant , lieu de diversité » / « la BnF c'est des livres ( pleins), des espaces ( grands) le dépôt légal ( ISBN) exposition”

=> **La description experte inventive** ( qui diffère de la redite) : la boucle : des déambulations, de la circulation, travailler ensemble. « Un gigantisme qui devient modeste avec des visites quotidiennes » / « Une bibliothèque isolée et coupée du monde mais où des gens se réfugient » / « Après un lundi d'observation un peu morne, la Bnf progressivement évoluée en lieu de vie » / “La Bnf c'est un espace assez ouvert, dynamique, surtout l'espace libre qui sert au public. Mais le service reste un peu austère quand même “

=> **du constat post observation** : « pas de livres », « pas de médiateurs non plus » ; « de looooooooooooo couloirs » / « un endroit découpé en morceaux : des parties que je ne connais toujours pas »./ « tourner en rond, sous-sol mais jardin , bulle »

=> **de la question** : « temple du savoir ? Solidarité ? respect ? »

=> **de l'expression de retour d'expériences et de ressentis personnels:**

- 1) « des rencontres touchantes avec des gens qui ont fait de la BNF leur maison »
- 2) « j'ai mal aux pieds et j'ai squatté la cafet., du coup j'ai plus de sous. A force c'est devenu si familier la BNF »
- 3) « super mais trop de temps passé à parler, pas suffisamment d'action » « merci pour l'accueil, dommage que l'on n'ait pas pu dormir sur place ( par exemple en camping dans le jardin ou bien en lit de camp dans salles de lecture)

- 4) « Au début je ne connaissais que le projet d'architecture de la bnf, je n'y étais jamais allée. Avec l'enquête, j'ai l'impression d'avoir vécu ici pendant une semaine. C'est comme un lieu familier maintenant »
- 5) « j'ai trouvé que je pourrais avoir l'occasion de rencontrer et de communiquer avec plein de gens différents et inconnus »
- 6) « un vaisseau spatial avec plein d'aliens »

L'exercice des cartes permet de mieux comprendre sur quelques points l'écart qui se forme entre le début et la fin de l'observation *in situ*. Il a permis de littéralement « mettre des mots » sur un point d'origine de l'enquête que nous nous apprêtons à mener avec le groupe, et de découvrir leur degré de proximité avec la BnF.

On constate entre les deux temps de l'exercice un déplacement de mode d'expression puisque le dessin n'est guère pratiqué dans les cartes de retour. Il nous semble naturel d'associer ce changement au temps de restitution qui mobilise les équipes à déployer dans leur créativité pour leur présentation. En revanche, les ressentis s'expriment, marquant un degré d'immersion et d'adhésion au travail mené.

La première série de cartes permet de distinguer le degré de connaissance du lieu, d'appréhender l'expression et le style des étudiants, d'évaluer à partir des mots les plus cités et des nuages de termes significatifs, les lieux communs qui circulent dans cette population. On peut constater que étudiants ne partent pas d'un inconnu, mais de représentations simples, parfois figées, ou bien à l'inverse rédigées de manière assez lyrique.

La deuxième série de cartes est surtout riche par l'expression de retours d'expérience et de ressentis personnels. **Un résultat frappant est le rapport de proximité qui s'exprime avec la bibliothèque à la suite d'une semaine de fréquentation régulière et structurée par un but.** Ce ressenti est inédit car il n'apparaît chez aucun membre en début d'enquête. Il laisse penser qu'une telle expérience immersive favorise une pratique décomplexée de ce lieu qui effraie le primo-arrivant par son architecture imposante, et peu lisible pour s'orienter et avoir un usage immédiat de la bibliothèque. Dans un genre plus léger, **on peut imaginer qu'un dispositif d'observation pourrait ainsi être tenté pour rassurer et émanciper les primo-arrivants.**

Entre ces deux séries de cartons, les étudiants ont produit en fin de première journée des écrits d'étonnement. Il est pertinent de les relire à la suite des premières cartes. L'étude comparée confirme le fait que le passage sur le terrain déstabilise les étudiants, les met au contact d'une réalité dont ils s'emparent vite ; les rapports d'étonnement nous ont été remis le lendemain. Comme nous allons le voir, les écrits montrent que leur idée de la bibliothèque avant d'aller sur le terrain ne correspond pas avec celle qu'ils rapportent à l'issue de la première expérience qu'ils en font. Depuis le moment de l'accès au lieu jusqu'à la fin de la journée d'une première

observation libre à l'intérieur du bâtiment, un parcours aussi réel que mental s'exprime, se dessine, et déclenche la réflexion.

## 2.2 Rapports d'étonnement : impressions d'une première visite

. Les rapports d'étonnement ont été rédigés par des binômes d'étudiants à la suite d'une observation libre d'une demi-journée dans les couloirs et salles du haut de jardin de la BnF.

Certains des étudiants n'avaient jamais pénétré dans ce lieu.

Cette expérience s'est déroulée le lundi après-midi qui est un jour particulier puisque d'une part le lundi matin la bibliothèque est fermée au public, et l'après-midi les salles de lectures ne sont pas accessibles au public.

. L'objectif pédagogique de ce document était de recueillir à chaud les premières impressions des élèves afin d'avoir une trace écrite de leurs ressentis en début de semaine d'observation.

Ce travail de prise de distance immédiate a pour visée méthodologique de permettre une montée en puissance rapide de la réflexion collective sur les thématiques majeures d'observation à distinguer pour définir l'étude à mener *in situ*.

Au terme de l'expérience, ces éléments nous permettent de mesurer les écarts de positionnement, d'observation et d'interprétation des élèves entre le début et la fin de la semaine. L'étude de ces écarts fait partie des résultats de l'étude.

. Les 15 rapports d'étonnement remis ne dépassent pas deux feuillets. On note plusieurs formats. Certains sont exclusivement rédigés, d'autres présentent du texte et du dessin. Enfin un rapport est remis sous forme d'une planche de synthèse mise en page (style poster ou story board). Les écrits se distinguent par différents styles : récit, prise de notes en liste, dialogue, résumé. Les notes prises ne sont que très rarement hiérarchisées thématiquement (3 documents sur 15) mais le lecteur peut davantage suivre une progression de la réflexion liée à l'avancement de la visite dans l'après midi.

Le feuilletage des documents rend compte de la créativité des rédacteurs ; une qualité que les formats finaux de restitution des résultats de l'enquête en fin de semaine confirmeront.

L'impression générale qui se dégage de l'ensemble de ces étonnements, c'est l'inadéquation de l'image que les observateurs se font du lieu bibliothèque et la réalité qu'ils expérimentent en ce lundi après-midi : une approche marquée par l'immensité de l'espace extérieur, une difficulté à trouver l'entrée, la file d'attente, un portique de sécurité incontournable, un hall peu hospitalier, des salles de lecture fermées, des personnes qui consultent leur téléphone assis dans des couloirs, un jardin inaccessible mais visible, de lourdes portes qui semblent garder un secret, des gens qui sont présents, déambulent ou s'installent dans les couloirs.

On peut garder cinq thèmes d'étonnement récurrents que nous consignons ci-dessous par extraction de verbatim : 1) L'expérience de l'accès au lieu, 2) Le ressenti du sujet face à l'architecture extérieure et intérieure, 3) Le public du lundi après-midi et les espaces où le rencontrer, 4) Les possibilités d'usage du lieu et l'orientation dans les espaces 5) L'expression des émotions ressenties dans ce lieu.

### **1) L'expérience de l'accès au lieu**

Elle est présentée comme un périple avec des étapes et un environnement inhabituel pour une bibliothèque. « L'accès n'est pas simple » ; « après être arrivé du côté des quais de Seine », il faut « monter de nombreuses marches puis traverser une grande étendue pour accéder à l'entrée ». Il est écrit que cette entrée dans le bâtiment n'est pas « instinctive » et demande de l'attention pour arriver jusqu'au portique de sécurité. « Il faut descendre ». « L'entrée n'est pas visible de l'extérieur ». « je ne m'attendais pas à ce que l'on doive descendre pour rentrer ».

D'autres arrivent par le bus 62, témoignent « d'une confusion pour trouver le bâtiment qu'ils confondent avec le cinéma MK2 ». Il faut suivre d'autres gens pour s'orienter quand on ne connaît pas, avant de repérer « le gros signe BNF ». La mention du « contrôle de sécurité » est récurrente, souvent implicitement associé à un passage déterminant (incontournable) pour rentrer dans ce lieu. Il peut être associé à une ambiance « d'aéroport, fouilles hyper sécurisées, anxiogène, caméras de sécurité »

### **2) Le ressenti du sujet face à l'architecture extérieure et intérieure**

L'architecture extérieure est qualifiée « d'imposante », mais la bibliothèque est aussi perçue comme un lieu « grand, spacieux, imposant ». A la « grandeur des espaces » extérieurs correspond « un vaste hall ». Les couloirs sont présents dans les récits. Ils permettent une déambulation, une découverte des espaces et des salles. « Couloir » est un mot qui revient souvent. Une étudiante témoigne de son incompréhension de l'architecture du bâtiment » : « je ne comprends pas » répète-t-elle.

Le jardin est l'objet d'attention. « la verdure est accessible tout le long du couloir( ...) la verdure est visible ». Un autre témoignage présente « cette forêt amazonienne en plongée, inaccessible et angoissante ». La suite de panneaux d'exposition traitant du jardin intéresse par son côté ludique. Un binôme déclare « l'esthétique très neutre, des matériaux industriels » ; un autre repère « la côte de mailles sur les murs ».

On peut lire que « la présence du bois et de la moquette rouge renforcent cette impression de chaleur » ; mais aussi à l'inverse s'exprime l'impression d'un environnement « gris » « tout est gris ici. Même les arbres sont gris ». Le gris est aussi repris pour marquer la présence de l'acier « chaises métal, froides grises ». « On s'est longtemps demandé ce qu'il y avait derrière les portes grises »

La moquette frappe plusieurs observateurs : « j'aime la moquette, le bruit, le silence ». Une observée rapporte qu'elle s'est « délectée de la moquette, du bois mais aussi du soleil qui passait par la fenêtre ».

Une primo-arrivant dit découvrir des espaces en poussant les portes « un espace pique-nique, le petit auditorium espaces isolés du hall par plusieurs portes et une passerelle, presque situé dans les coulisses du bâtiment ».

Une observatrice note que « c'est un endroit que l'on peut prendre du plaisir à découvrir en flânant au hasard des couloirs » ; une visiteuse parle « d'un lieu qui semble destiné à une élite » et de « tours toujours aussi inquiétantes » même après plusieurs visites.

Le mot « silence » écrit sur les poteaux des couloirs provoque de la surprise ; de même « le caractère un peu spartiate du mobilier dans les couloirs »

### **3) Le public du lundi après-midi et les espaces où le rencontrer**

Le public est qualifié « d'éclectique », présent dans « le hall et les lieux de passage ». Il est présenté par un groupe comme globalement « assez jeune, moins de trente ans ». Le fait que les salles de lecture soient fermées ce jour-là permet aux observateurs de croiser les visiteurs pour d'autres raisons que la consultation de documents dans les salles.

On peut lire des questionnements sur « l'usage informel d'un lieu institutionnel ». Il est rapporté que les gens présents et assis « sont beaucoup sur leur téléphone » ; « quasi tous avec un ordinateur portable ». Leur identité ne paraît pas claire aux observateurs, ce qui les amène à se poser parfois des questions comme par exemple : « d'où vient ce public mixte qui occupe ces espaces de travail mais qui semble servir à plus ? sont-ils des personnes habitant le quartier, occupant des espaces comme on accéderait à une bibliothèque de quartier ? Sont-ils des étudiants dans le quartier, ayant besoin d'espaces de travail ? »

Un binôme s'interroge sur où se poser dans les couloirs qui donne envie de chercher sa « tanière », « un coin pour se planquer », « pour faire la sieste ».

Par contre la distinction entre le visiteur et les lecteurs revient dans plusieurs étonnements. Elle est associée à la thématique de l'accès qui n'est pas le même pour tout le monde et la difficulté de connaître les informations d'accès.

### **4) Les possibilités d'usage du lieu et l'orientation dans les espaces**

Le terme de « boucle » revient dans plusieurs rapports : « le bâtiment boucle, il est symétrique et gigantesque ». « Quand on rentre on s'insère dans une boucle ( un flux ) »

Une attention particulière est portée aux espaces entre-deux, sans fonction précise. Il est rapporté également une forme d'errance et une difficulté particulière ce jour-là : « on ne sait pas où trouver un espace de travail ».

Une primo arrivante note « le caractère de distanciation entre les livres et visiteurs » qui « altère toute implication réelle dans le lieu ». Certains remarquent qu'ils ne « touchent pas de livres. «

Où sont les livres » peut-on lire ? D'autres concluent leur rapport : « Au final nous avons été quelques heures dans une bibliothèque sans apercevoir le moindre livre ou le moindre lecteur »

Le système des billets verts et des billets rouges apparaît dans plusieurs récits comme différenciant les visiteurs et les pratiques.

Il est noté que « la déambulation s'accompagne de la révélation de certains « codes » spécifiques à la BnF » comme l'utilisation de sacs transparents, la distinction entre les billets, la distinction entre les détenteurs des pass recherche et les autres.

### **5) L'expression des émotions ressenties dans ce lieu**

. « ça colle pas avec l'image qu'on a d'une bibliothèque » ; « on dirait plus un musée » ; « on dirait un cinéma »

. ressenti d'une « incroyable complexité »

. « Intimidant », « un vertige », un sentiment de « pertes de repères », un « décalage entre l'intérieur et l'extérieur du bâtiment « un effet de grandeur »,

. « peu accueillant » ou à l'inverse « atmosphère chaleureuse »,

. l'expression du froid « l'espace nous a semblé très froid, très fermé très strict , très froid » et « une sensation d'enfermement ».

. sentiment qu'il existe « quelque chose du non-dit et du non visible »

. Est affirmé le manque d'explications pour lire un livre « sans explication je ne sais toujours pas comment lire un livre à la BNF », pour s'orienter avec des plans peu clairs « le plan n'était pas lisible ».

. « Sentiment d'échelle étrange, de ne pas savoir à quel niveau on se trouve : renforcé par les tours en hauteurs que l'on voit depuis l'intérieur, autant que les arbres en bas ».

. « sentiment d'illégitimité et d'inaccessibilité » exprimé par une visiteuse et qui perdure au-delà de la première visite.

## **3/ Les observations des étudiants**

Le lendemain de la première journée de découverte du lieu, par binôme, les étudiants font de l'observation ouverte qui les conduit à formuler un certain nombre de questions de recherche. Des proximités thématiques sont identifiées entre les questions et aboutissent à des regroupements de binômes en équipes. Cinq grandes thématiques sont ainsi définies qui vont structurer les restitutions finales. Un dernier binôme a pour mission d'observer les observateurs avec le même cadre méthodologique et constitue la sixième équipe, dont nous rendons compte dans la section suivante du rapport. Nous présentons ici thématique par thématique une synthèse de leurs questionnements, méthodes et résultats. Les pictoriaux produits par les équipes sont disponibles en version numérique.

### 3.1 Imaginaires collectifs : temps effectif, moments affectifs

#### Equipe

Les participants de cette équipesont : Noémie Chataignier, Anne-Cécile Cochet, Tallulah Frappier, Hugo Vermeille, Clément Vézen. Ils ont initialement travaillé en binômes et leurs questionnements couvraient un champ assez vaste : pourquoi des situations d’errance alors que l’on vient travailler ? Quelles images de leur expérience à la BnF les visiteurs partagent-ils sur les réseaux sociaux (ce jour-là il neigeait à la BnF) ?

Une fois intégrés dans cette équipe, ils ont eu à coeur de définir une problématique commune et de mettre en place un dispositif d’enquête adapté.

#### Questions de recherche :

Ce groupe s’interroge sur la manière dont les visiteurs entrelacent au cours de leur présence entre les murs de la BnF les activités de travail et de non travail (rêverie, pause...). Les questions qui guident leur recherche sont les suivantes :

- Quels sont les rythmes de production à la BnF ?
- Comment s’articulent les temps de travail effectifs et les moments affectifs ?

En termes méthodologique, ils s’interrogent sur la manière de rendre visible la diversité des parcours individuels et de saisir l’insaisissable (les errances, les rêveries, les digressions...) : comment retranscrire les activités des visiteurs dans une représentation collective ?

#### Méthode

Le groupe d’étudiants a défini un “questionnaire” qui tient en une page. Ils cherchent à mettre en relation l’objectif de la venue à la BnF (“Quel est votre objectif pour aujourd’hui ?”) avec les activités “réellement” effectuées, la manière dont les activités de travail et de non travail sont étroitement mêlées.

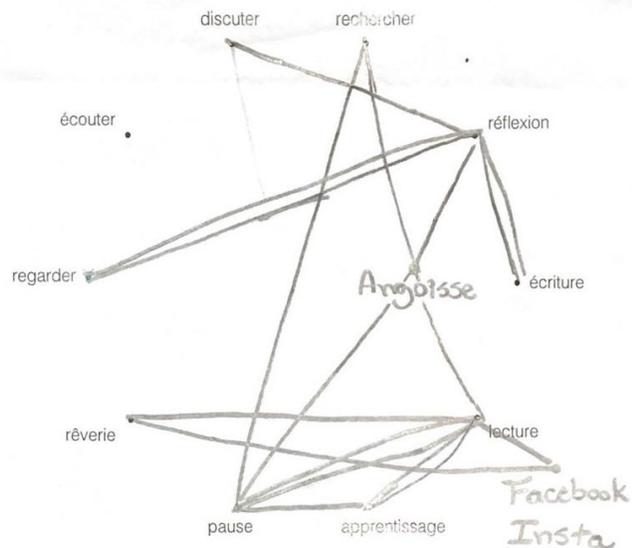
Quel est votre objectif pour aujourd’hui?

mon objectif est d'étudier pour mon mémoire (M1 Psychanalyse)

#### Instructions

Relier les points les uns aux autres au fur et à mesure de la journée. Vous pouvez passer autant de fois que vous voulez sur chaque point.

Si certains termes de la roue vous paraissent trop larges, vous avez tout à fait la possibilité de les préciser par écrit ou de rajouter des points.



Ils ont conçu un mode de visualisation original à partir d'une liste d'activités possibles à la bibliothèque (rechercher, réflexion, écriture, lecture, apprentissage, pause, rêverie, regarder, écouter, discuter) qu'ils ont disposées sur un cercle (nord : production ; sud : réception ; ouest : activité ; est : passivité). Ils demandent aux personnes de retracer leurs parcours en reliant les points, comme on peut le voir dans l'exemple ci-dessous.

Les visiteurs sont invités à rajouter des activités qui n'auraient pas été prévues comme dans l'exemple ci-dessus, où la personne a indiqué à la main la consultation des réseaux sociaux.

Le questionnaire a été distribué dans le hall et les couloirs, avec une explication de la démarche. Après l'avoir rempli, les personnes pouvaient le déposer dans une urne à l'entrée. Une cinquantaine de questionnaires ont ainsi été remplis.

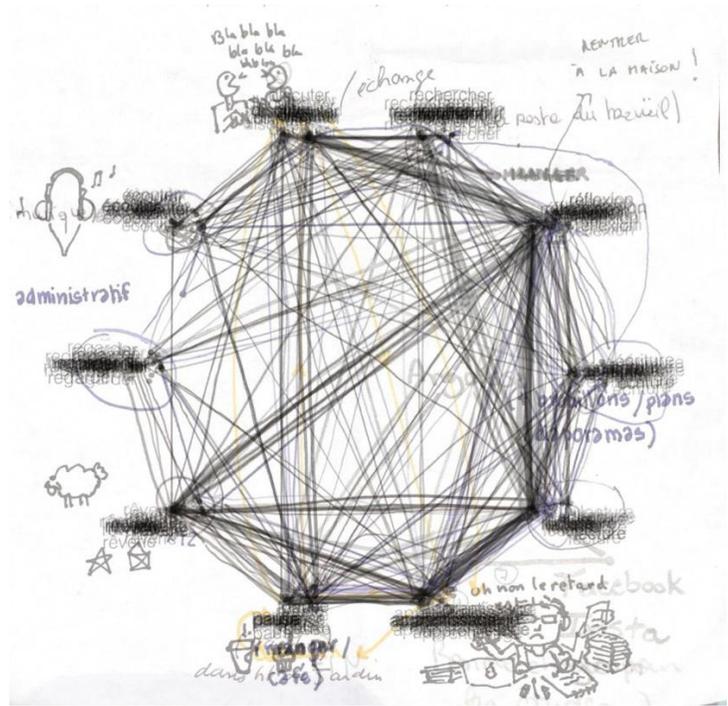
La rosace ne permet pas de voir la séquence temporelle des activités, mais les associations les plus fréquentes.

En complément, des photographies en pause longue de quelques lieux de circulation au sein de la bibliothèque permettent de rendre compte de la coprésence d'individus aux rythmes très différents : la personne immobile qui rêve apparaît nettement sur la photographie tandis que celle qui se dirige d'un pas pressé vers sa destination laisse en trace le sillage de son passage.



## Résultats

La superposition des cinquante rosaces montre que la rêverie et la pause sont très présentes mais complètement insérées dans le travail intellectuel, qu'il s'agisse de lecture, de réflexion ou d'écriture. Le non faire apparent (rêverie, pause et réflexion) est une condition du faire. Alors que les usagers ont une certaine représentation de la productivité orientée par le faire, ils se laissent guider par ces allers-retours entre temps de focalisation et temps de déconnexion.



## 3.2 Représentations

### Equipe

Cette équipe est constituée de trois binômes: Thibault Le Page et Léonard Faugeron, Baptiste Bentivoglio et Flavie Demare, Marion Humez et Marie-Lorraine Chiriapol. Elle partage une même thématique autour des représentations de la bibliothèque. Cependant, chaque binôme a développé son propre questionnement de recherche et sa propre démarche méthodologique, offrant ainsi trois éclairages complémentaires sur le sujet.

### Créer des personnages via le dessin

Le premier binôme (Thibault Le Page et Léonard Faugeron) observe et dessine les visiteurs sur des carnets de croquis. Les deux coéquipiers constituent une collection d'une cinquantaine de dessins. Ils attrapent par le croquis les attitudes et expressions des visiteurs dans le hall d'entrée et les couloirs. Ils s'inspirent dans leur démarche des méthodes d'ethnographie visuelle de Karina Kuschnir.



A partir de ces croquis, ils proposent une typologie des “perdus à la BnF”. En cela, ils renouvellent les méthodes traditionnellement utilisées en sciences sociales pour définir des profils-types, à partir d'enquêtes ou d'entretiens. Chaque type est représenté par un croquis comme on peut le voir sur les planches suivantes. Le point d'entrée est ici l'attitude et les expressions, sans passer par le questionnaire langagier.

Pour une même situation (être perdu), l'attitude du personnage peut être très différente : bloqué et immobile, ne sachant pas où aller (1), ou au contraire se déplaçant de manière déterminée,

mais sans but (2) ; ou bien cherchant à utiliser les affordances de la BnF (3). Inquiet, heureux ou mécontent, il manifeste des émotions différentes. De toute évidence, le personnel chargé de l'accueil doit développer des capacités d'observation subtiles pour repérer les personnes qui auraient besoin de services.





### Portraits chinois de la BnF (représentations de la BnF)

Baptise Bentivoglio et Flavie Demare souhaitent comparer la manière dont les primo-arrivants se représentent la BnF avant d’y entrer et au moment où ils découvrent le lieu, avec l’idée, confirmée par les entretiens, que “tout le monde connaît la BnF” et en a donc une représentation. Le binôme teste plusieurs méthodes : recruter sur le parvis de la BnF et donner une page à remplir au recto dehors, puis au verso dedans ; accompagner le visiteur de l’extérieur (en haut de l’escalier) à l’intérieur du bâtiment en l’interrogeant ; centrer l’enquête sur les associations d’idées (portraits chinois) pour avoir des représentations plus originales.

La deuxième option a permis d’avoir quelques retours de personnes qui venaient pour la première fois à la BnF. Les enquêteurs ont essuyé beaucoup d’échecs dans le recrutement à l’extérieur : beaucoup ont refusé de participer, d’autres allaient au cinéma et pas à la BnF, et parmi ceux qui acceptaient rares étaient les primo arrivants.

En constatant que dans leur court questionnaire, le jeu du portrait chinois était le plus riche en termes de représentations, c’est avec cette méthode qu’ont été faits les derniers entretiens dans l’enceinte de la bibliothèque : la question “Et si la BnF était (un objet / un animal / etc. ) ?” suivie d’un “pourquoi?” donne accès à la richesse des représentations : immersion dans le travail (piscine), unicité et valeur (diamant), solitude (loup)... comme le montrent les visuels qu’ils ont établis pour la restitution.



« PARCE-QUE QUAND ON RENTRE, ON SE SENT COMME DANS UNE PISCINE, IMMERGÉ, AVEC L'ESPACE AU MILIEU. ET C'EST PAREIL QUAND ON TRAVAIL »



« PARCE-QUE JE SUIS SOUVENT VENU SUR L'ESPLANADE ; C'EST LA PREMIÈRE FOIS QUE JE RENTRE ET JE SUIS DÉÇU ! »

...

« ÇA ME RAPPELLE LES COULOIRS DE LA FAC »



« PARCE-QUE C'EST PRÉCIEUX ! ET C'EST RARE ! »

« OUAIS ET SURTOUT IL N'Y EN A PAS DANS TOUS LES PAYS ! »

« AH OUI ÇA C'EST VRAI. »



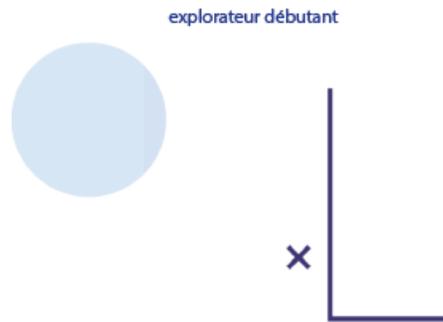
« PARCE QUE C'EST SOLITAIRE... »

## Les “explorateurs” de la BnF

Marion Humez et Marie-Lorraine Chiriacopol ont développé un autre type d'approche. Elles ont mené une quinzaine d'entretiens dans le haut de jardin sur l'exploration, la représentation et l'appropriation de la BnF. Elles demandent aux interviewés de dessiner leur plan de la BnF et les lieux où ils vont, et de commenter le plan. Quels points de repère se fabriquent les visiteurs ? L'appropriation du lieu évolue-t-elle avec le temps ? Les croix sur les plans marquent les espaces fréquentés. A titre d'exemple voici quatre plans dessinés et des extraits des verbatims associés.

<p>« Je viens surtout pour les expositions »</p>	<p>« J'aime bien me placer en face du jardin, c'est lumineux »</p>	<p>« Je ne vais pas dans les autres salles, je n'en ai pas besoin. »</p>	<p>« J'y vais depuis 1996, je n'ai jamais fait le tour »</p>

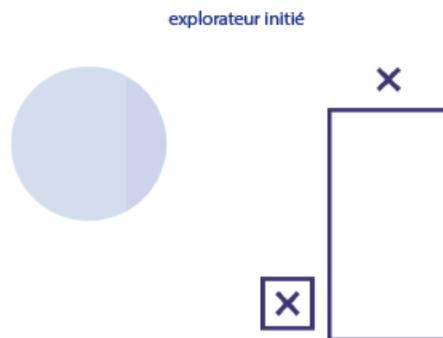
Elles distinguent trois types de visiteurs : l'explorateur débutant, l'explorateur initié, l'explorateur confirmé, comme on peut le voir sur le visuel suivant. Elles montrent que l'appropriation du lieu n'est pas liée à l'ancienneté et la fréquence de la pratique. On peut venir régulièrement et ne connaître qu'une seule salle, ou au contraire venir depuis peu et avoir exploré en profondeur le lieu.



Que cela fasse un mois ou dix qu'ils viennent, ils n'ont jamais fait le tour complet de la BnF

Pourquoi ?

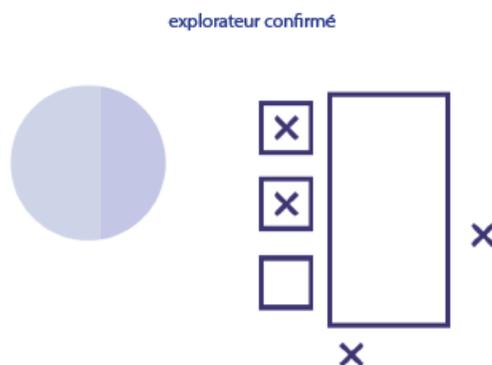
- Parce que je n'ai pas un bon sens de l'orientation.
- Parce que je ne me sens pas à l'aise.
- Parce que je n'en ressens pas le besoin.



Ils ont fait un tour complet lors de leur première visite. Ils ont un rapport fonctionnel au lieu et viennent pour une activité ou une ressource précise. Ils privilégient un ou deux endroits.

Pourquoi?

- Parce que j'aime garder mes habitudes.
- Parce que j'ai participé à une visite guidée.
- Parce que j'ai été contraint de trouver une nouvelle place.



La BnF n'est pas seulement un lieu pratique, c'est également un lieu de rencontre ou de promenade.

Pourquoi?

- Parce que j'aime faire des rencontres.
- Parce que j'ai imité les autres.
- Parce que je suis curieux.

### 3.3 Habiter les espaces transitoires

#### Equipe

et

#### objectifs

Cette équipe est constituée d'un binôme et d'un trinôme et d'un quatuor : Mihyu Kim et Aurore Nanin; Margaux Deslandes, Marie Gintz et Valentine Touzet; et Mélissa Baranger, Zélie Jalbert, Antoine Tour et Margaux Moussinet. L'équipe adresse le thème de la territorialisation au sein de la BnF, et en particulier, comment les usagers de la BnF habitent-ils les espaces transitoires.

Leurs questions de recherche au sein de cette thématique générale, s’ancrent dans trois sous-questions, de la plus générale à la plus spécifique :

La première concerne les stratégies d’installation dans les lieux intermédiaires de la BnF. La deuxième question est « Quels comportements témoignent de l’appropriation et du marquage des territoires? ». La troisième question, qui vise à s’instiller au coeur des territoires est « Quel est l’objet de votre venue? » l’objet étant à la fois compris comme un objet matériel et un objectif.

### **Stratégies**

### **d’installation**

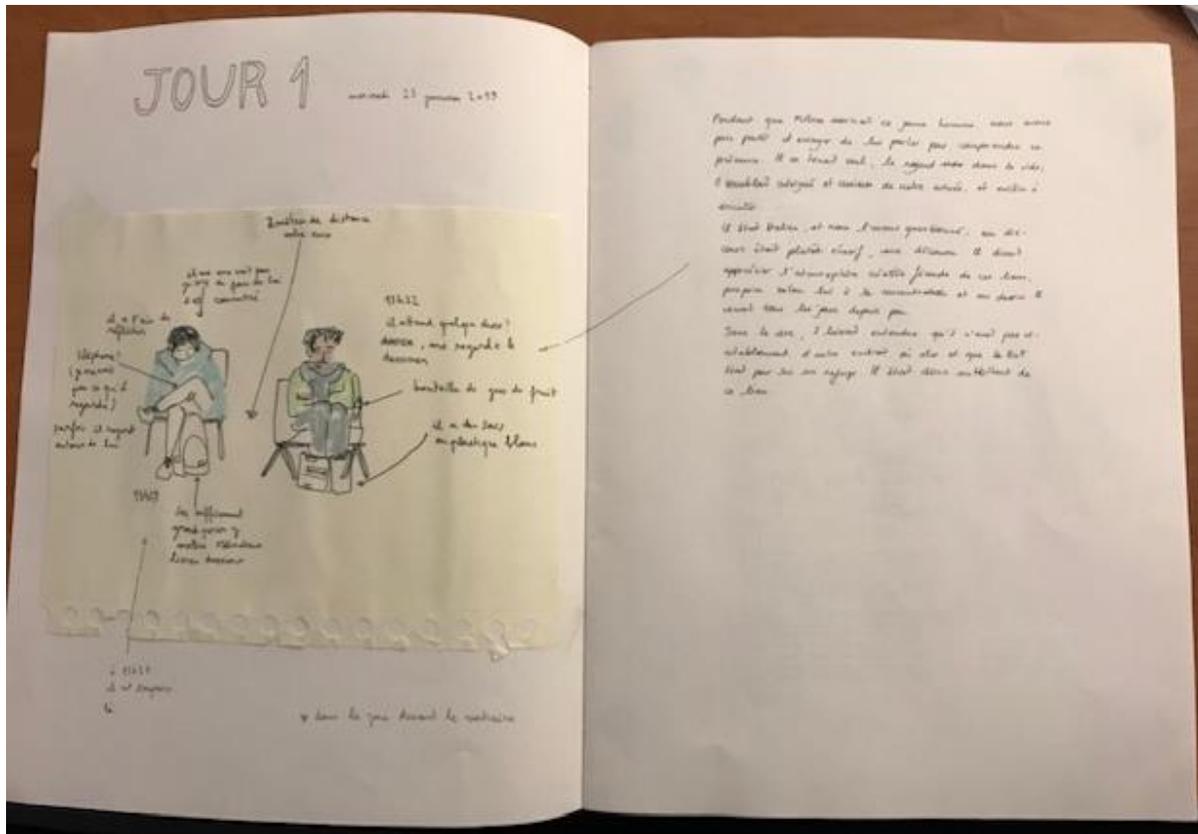
Le quatuor mobilisé sur cette question a déployé plusieurs techniques complémentaires :

- du dessin
- de la photo (qui n’a finalement pas été exploitée, n’étant pas particulièrement parlante)
- des entretiens menés de manière individuelle et collective.
- de la cartographie (en suivant les personnes dans leurs déambulation

Le quatuor a abouti à la construction d’un carnet regroupant plusieurs narrations d’installations. Ce carnet, dont nous livrons quelques images ci-dessous, comprend des notes brutes, des dessins, des petits histoires, des ressentis des observateurs et des verbatims qui, mis bout à bout, constituent quelques tranches de vie des usagers habitant les espaces transitoires, des “fragments de récits”.



ils ne m'ont pas vue  
ils sont en pause déj?



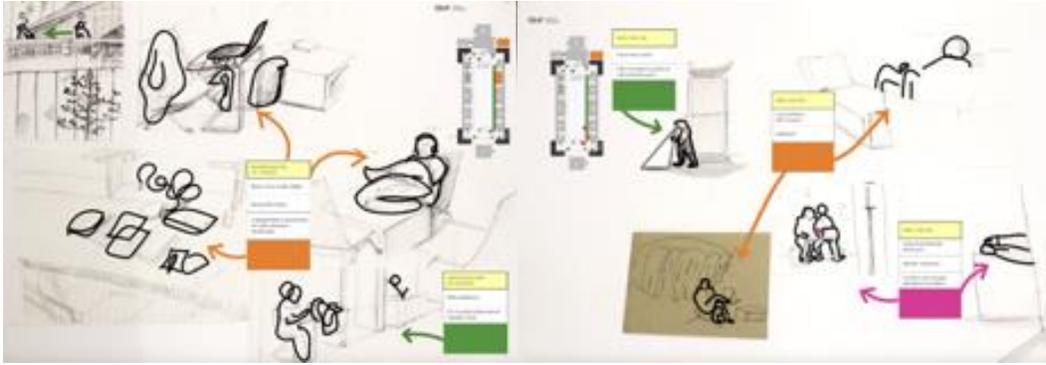
Ils concluent : “les stratégies d’installation ne sont plus seulement gérées par la dualité entre opportuniste et planification, mais il s’agit plutôt d’une stratégie planifiée autour d’un opportuniste raisonné. Pour d’autres, le simple fait d’être présent à la BnF rend possible l’habitabilité du lieu.

Souvent, ces mêmes personnes se laissent guider par une recherche de confort.

Nous pouvons aboutir à la conclusion que les usagers se recréent un espace intime dans l’espace public de la BnF”.

### Marquage

Le binôme mobilisé sur cette question des comportements d’appropriation a mobilisé des croquis comme outil de recueil, complétés par des entretiens. L’analyse a consisté à organiser les croquis par une analyse croisée, afin de déterminer des catégories de comportements d’appropriation. Il découle de cette analyse deux types de comportements :  
 - la « monopolisation de l’espace : l’espace physique est mobilisé pour créer des frontières et des décalages avec des zones alentour (figure suivante à gauche) ;  
 - une forme de repli sur soi : l’utilisation de recoins pour s’isoler, resserrement des personnes (deux usagers sur la même chaise, des stratégies d’évitement (regard par terre, etc). (figure suivante à droite).



Les étudiants font l'hypothèse que l'« étalage physique » constaté permet une appropriation subjective de l'espace et « la création d'un espace mental » qui permet de s'habituer à l'espace physique. En se familiarisant avec le lieu, l'étalage physique tend à diminuer.

### **Objets de la venue**

La prise de données s'est faite par la prise de photos et l'organisation de ces photos en catégories (inspirées par les classifications du vivant). Des entretiens complémentaires ont été menés autour de deux questions : « quel est l'objet de votre venue? » et « avec quel objet êtes-vous venu(e) »?

On retrouve plusieurs catégories d'objets :

Catégorie « électronique » :

- les ordinateurs avec une multiplicité d'usages, professionnels ou de loisirs (films, photos) ;
- les Smartphone, qui peut être l'objet central de l'activité des personnes ;
- les écouteurs, permettent de se couper du monde et de se créer un espace mental ;
- d'autres objets spécifiques comme les calculatrices.

Catégorie papier :

- les feuilles ont beaucoup de place sur les tables : des gens qui dessinent, des lycéens qui révisent le Bac, une dame qui fait un storyboard, etc.
- les livres : il s'agit essentiellement de livres qui ne font pas partie des collections de la BnF.
- des carnets

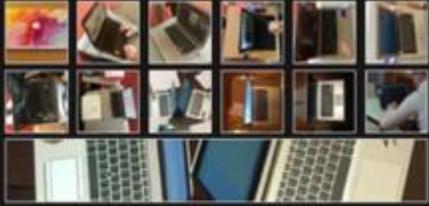
Catégorie « autres » : de la nourriture et des boissons, un programme de conférence et des « Ovní » : des gens qui se reposent et font la sieste, des étudiants qui s'entraînent à des exercices de premiers soins, avec bandelettes, etc.

Les gens ramènent des objets de l'extérieur et se construisent des objets (objectifs) singuliers, à court ou à long terme, souvent autour de la question du travail. Des objectifs. Les individus viennent avec des histoires des objets, des vécus.

# OBJETS

## ÉLECTRONIQUE

### ORDINATEURS



### SMARTPHONES



### ÉCOUTEURS



### AUTRES



## PAPIER

### FEUILLES



### LIVRES



### CARNETS



## AUTRES

### FOOD & DRINKS



### EXPOSITION



## 3.4 Publics allophones

### **Equipe**

L'équipe est composée de deux binômes : Apodiakou Eleni et Valentin Vanesson d'une part, et Yin-Chun Huang et Chuqiao Mu d'autre part.

L'objectif de cette équipe est de compléter les données des enquêtes de publics de la BnF, sur le public non-francophone de la BnF, en adressant directement cette question, ce public spécifique étant un peu « mis de côté » lors des dernières enquêtes.

L'objectif de l'équipe est de comprendre les spécificités et les usages de ce public, et de répondre à la question principale : « Les publics allophone : who they are ? »

### **Méthodologies**

L'équipe a tout d'abord mobilisé les chiffres issus des enquêtes de la BnF, disponibles sur le site web.

Les étudiants ont ensuite réalisé une dizaine d'entretiens auprès de non-francophones portant sur les habitudes à la BnF, les ressources utilisées, le souvenir de la première arrivée à la BnF, et sur la comparaison entre ces habitudes et les habitudes dans le pays de résidence précédent. La localisation et les parcours des personnes allophones dans les différents espaces de la BnF a aussi été notée. Des dessins d'observation ont été réalisés pendant les entretiens. Un seul chercheur a pu être interrogé.

Les étudiants ont aussi réalisé une observation participante, en suivant une visite guidée d'une exposition.

Le travail d'enquête a abouti à la création de quatre personas :

- Basile, un adulte se formant au français
- Esteban, un chercheur en histoire Chilien, Hispanophone
- Mickael, jeune entrepreneur Nigérian, anglophone.
- Ubung, une touriste coréenne

### **Résultats**

Le groupe a produit une petite vidéo, résumant les chiffre-clés des publics allophones.

Les quatre personas, représentant les profils-types des personnes interrogées, sont décrits ci-dessous. Certains ont une carte de lecture, d'autres viennent juste chercher un endroit au calme, avec une connexion Internet performante. Certains viennent aussi uniquement pour visiter le lieu ou les expositions. D'autres encore s'imprègnent de la langue et des personnes dans les espaces communs.

# Basile

## Adulte qui se forme en français

### *Profil*

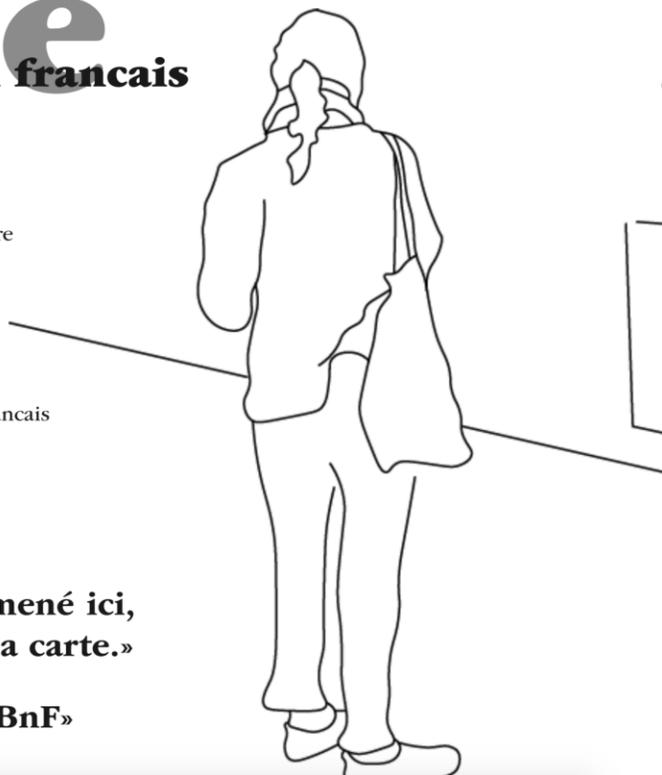
- A une carte de lecteur
- Viens régulièrement dans les salles de lecture
  
- viens depuis 4 ans à la BnF

### *Interet pour la BnF :*

- Se sert des ressources pour apprendre le français
- Se sert du wifi

**«Depuis l'étudiant qui m'a amené ici,  
chaque année j'ai renouvelé la carte.»**

**«Tu sais, je suis un rat de la BnF»**



# Esteban

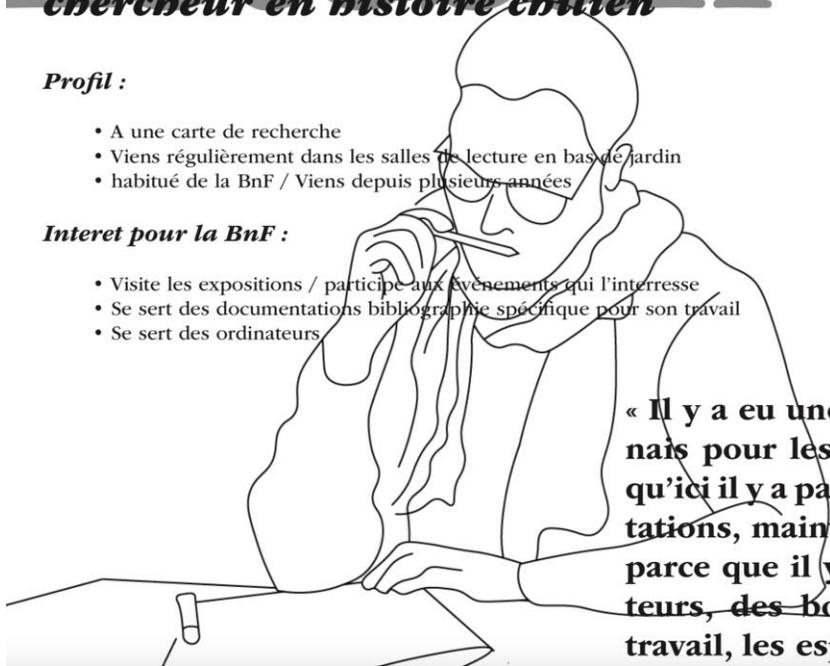
*chercheur en histoire chilien*

**Profil :**

- A une carte de recherche
- Viens régulièrement dans les salles de lecture en bas de jardin
- habitué de la BnF / Viens depuis plusieurs années

**Interet pour la BnF :**

- Visite les expositions / participe aux événements qui l'intéresse
- Se sert des documentations bibliographie spécifique pour son travail
- Se sert des ordinateurs



**« Il y a eu une période où je venais pour les documents parce qu'ici il y a pas mal de documentations, maintenant c'est plutôt parce que il y des bons ordinateurs, ~~des bons conditions de travail, les espaces...~~ »**

# Mickael

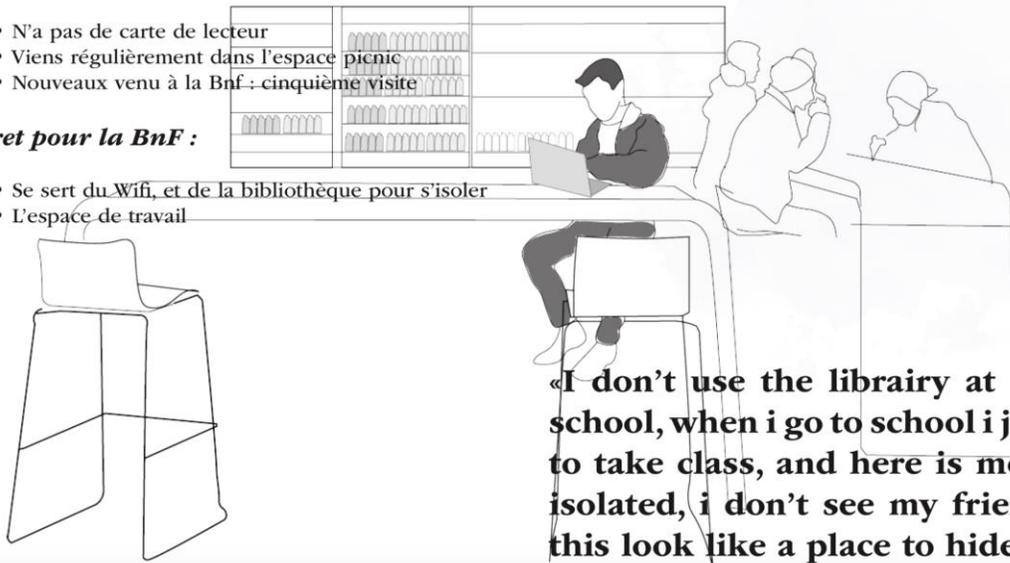
*jeune entrepreneur nigérian*

**Profil :**

- N'a pas de carte de lecteur
- Viens régulièrement dans l'espace picnic
- Nouveaux venu à la BnF : cinquième visite

**Interet pour la BnF :**

- Se sert du Wifi, et de la bibliothèque pour s'isoler
- L'espace de travail



«I don't use the library at my school, when i go to school i just to take class, and here is more isolated, i don't see my friend, this look like a place to hide»

# Ubung

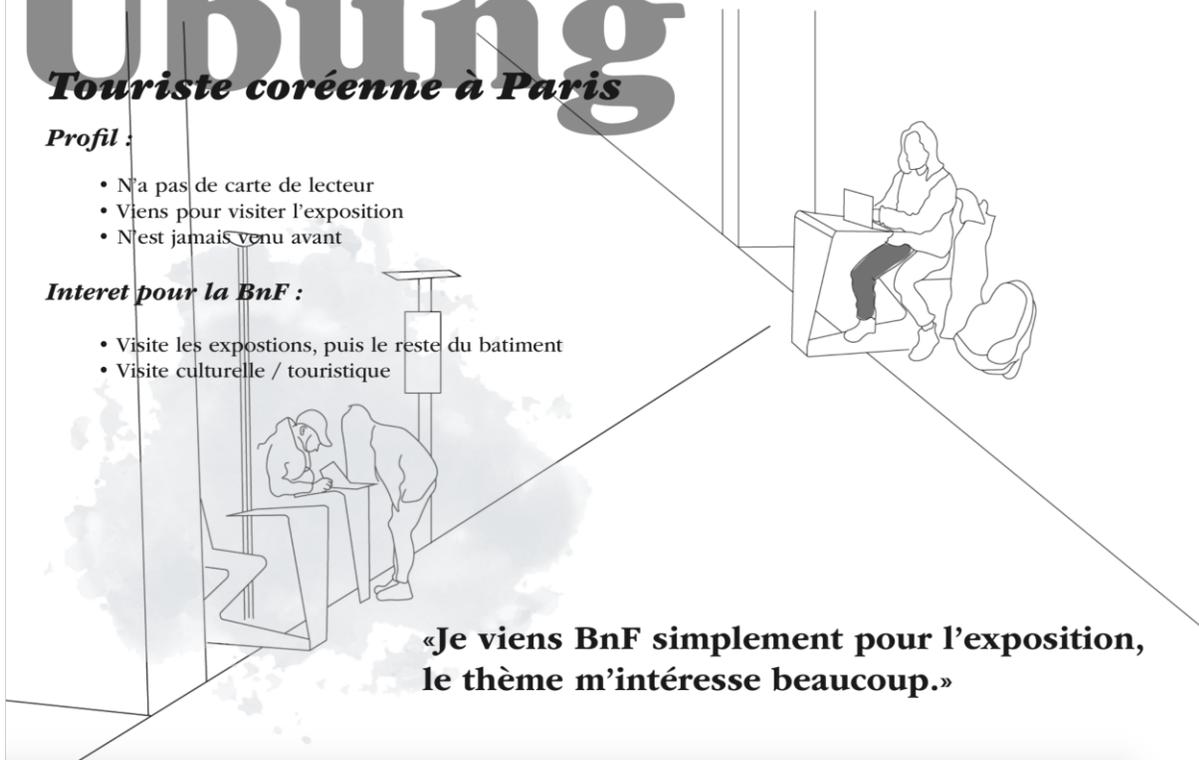
*Touriste coréenne à Paris*

**Profil :**

- N'a pas de carte de lecteur
- Viens pour visiter l'exposition
- N'est jamais venu avant

**Interet pour la BnF :**

- Visite les expositions, puis le reste du bâtiment
- Visite culturelle / touristique



«Je viens BnF simplement pour l'exposition, le thème m'intéresse beaucoup.»

Enfin, les étudiants proposent une série de raisons qui poussent les usagers allophones à venir à la BnF, mais concluent que ces raisons ne sont sans doute pas spécifiques aux usagers allophones, mais sont partagées avec l'ensemble des publics de la BnF.

## Les équipements, Internet

«Je viens ici, même à Paris Diderot, même à l'Inalco, il y a internet, mais le problème, à Paris Diderot tu ne peux pas avoir le wifi, tu peux avoir internet, mais pas le wifi»

«why i come is because for the internet, other than the wifi the network is not working here so i'm more concentrate»

## L'amplitude horaire

«The first time i came, a friend, my friend told me, because i use to go the one in my neighborhood, close to house, which is small, so he told me this is bigger, i can come in the morning, because the one i use normally, start at one pm, and close at seven pm, sometime i go there it's closed, sometimes it is not working, sometimes no internet, i wanted something that worked better, so he told me this one is working from nine to eight»

### *Tout le monde revient à la BnF pour les mêmes raisons*

«Je peux chercher plus de livre ici, il y a plus de choix»

«Il y eu une époque où j'utilisais un peu la bibliothèque de l'école, mais il n'y a pas des ordinateurs, j'ai un petit ordinateurs un peu pourris et donc je profite quand même d'utiliser un ordinateur ici et aussi les univers de documentations.»

«Je prend le bus, et ça prend environ trente minutes, c'est pratique»

## Les documents spécifiques

## La proximité géographique

### 3.5 Parcours et repères

Deux binômes composent cette équipe qui s'est intéressée aux parcours et aux repères dans la BnF avec des méthodologies complémentaires.

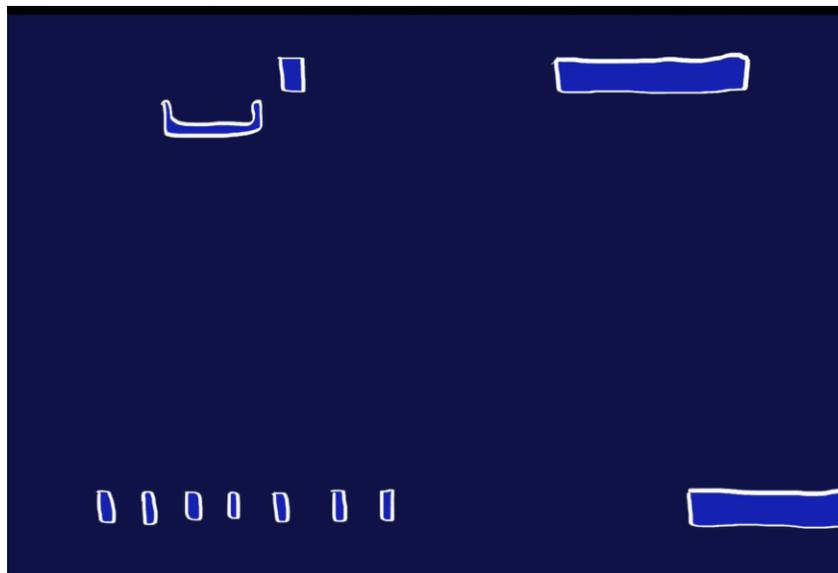
Le premier binôme (Leah Bloch-Berthié et Amélie Coutures) en observant les parcours et les échanges dans le hall a porté son attention sur les repères spatiaux et humains que mobilisent les visiteurs.

Le second binôme (Léa Boutteville et Anaïs Boursier) a cherché à l'aide d'un jeu à rendre visibles les espaces qui restent invisibles au visiteur.

#### **Parcours et paroles dans le hall de la BnF**

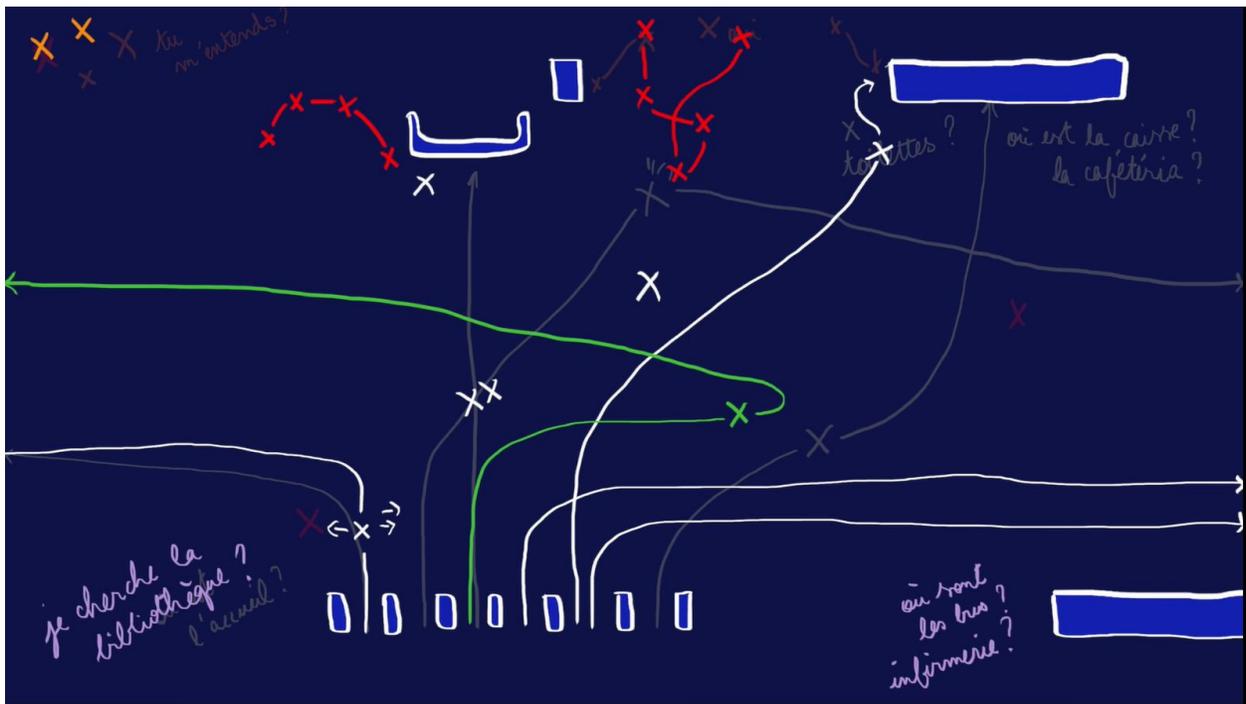
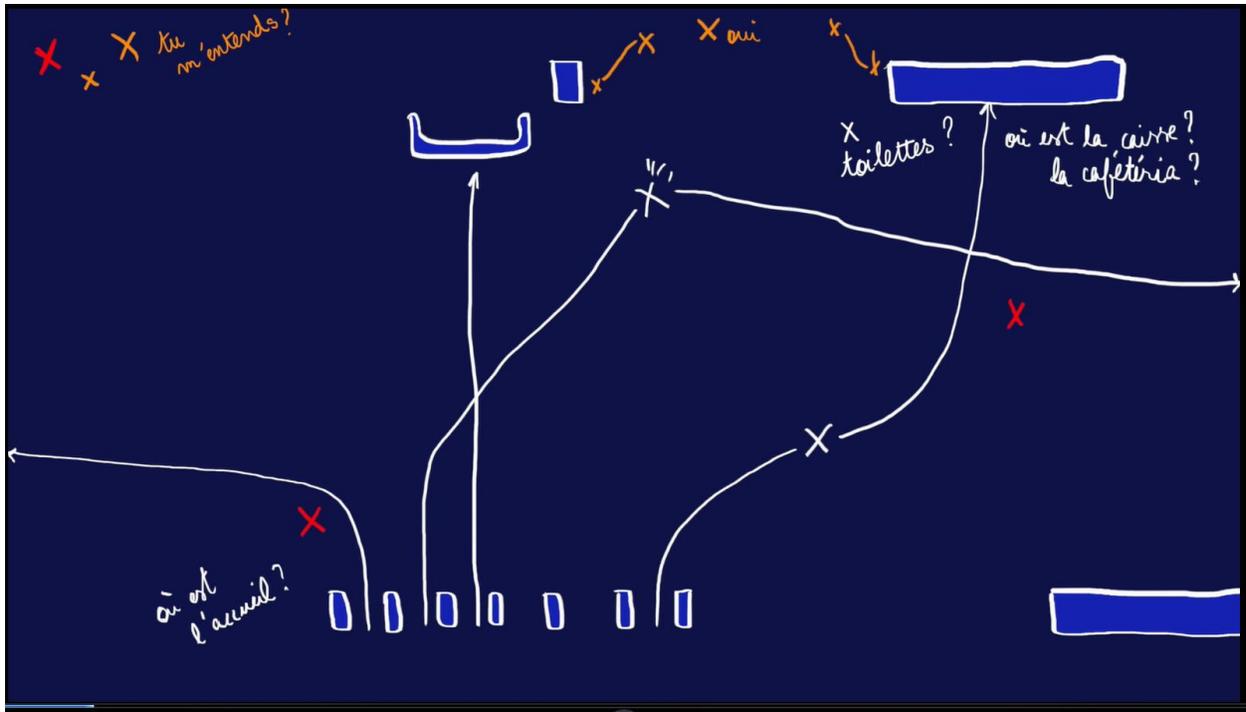
Leah Bloch-Berthié et Amélie Coutures ont concentré leurs observations dans le hall de la BnF. Tandis que l'une, postée près de l'entrée, retrace les parcours des visiteurs franchissant le seuil, l'autre cherche à capter les paroles échangées par les visiteurs avec le personnel de la BnF. Quels sont les repères spatiaux et humains mobilisés par les visiteurs occasionnels ?

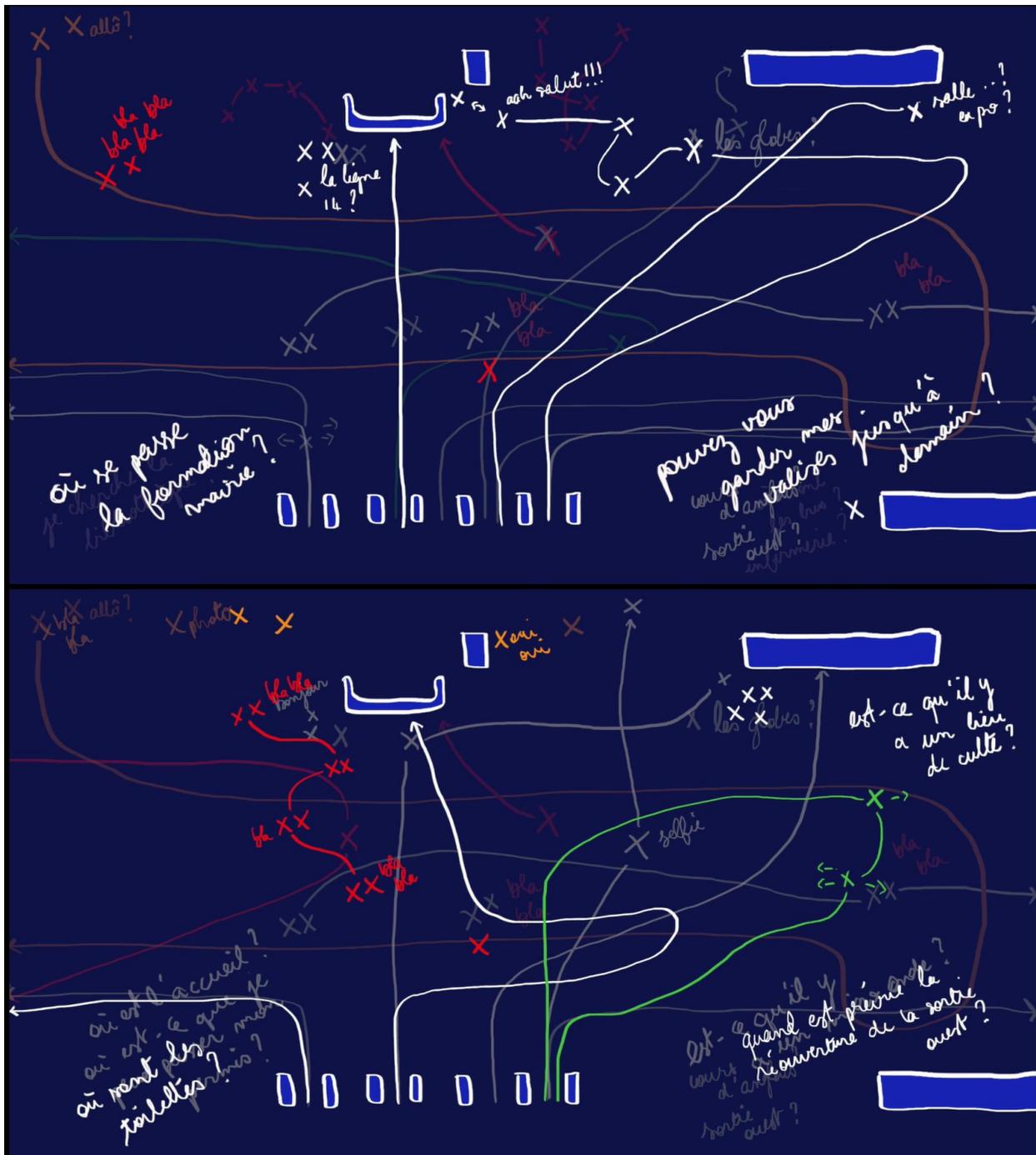
Les parcours sont tracés sur des plans sommaires du hall avec quelques points de repère (entrée, vestiaire, guichet d'information, caisses...), les paroles sont consignées dans un carnet.



Elles cherchent à identifier la manière dont les visiteurs qui ne sont pas des "habitués" mobilisent les ressources à leur disposition, que ce soient les repères spatiaux ou les humains.

La visualisation qu'elles proposent sous forme de film permet d'associer les parcours et les mots échangés avec le personnel et permet aussi d'évaluer le rythme des déplacements et des temps d'attente. Les lignes tracent les déplacements et les croix sur le plan marquent des temps d'arrêt et d'attente. Voici quelques images extraites de leur film.





L'analyse permet d'identifier différents types de parcours. Outre le profil des habitués qui d'un pas assuré vont directement vers les vestiaires ou les salles de lectures, les visiteurs adoptent des stratégies différentes. Les uns peuvent d'un air assuré avancer dans une direction puis s'immobiliser voire faire demi tour et partir, d'autres se dirigent vers les espaces d'accueil pour entrer en contact avec le personnel. On note surtout le caractère erratique, avec interruptions et bifurcations des parcours, qui s'inscrit dans la circulation naturelle au sein de la bibliothèque.

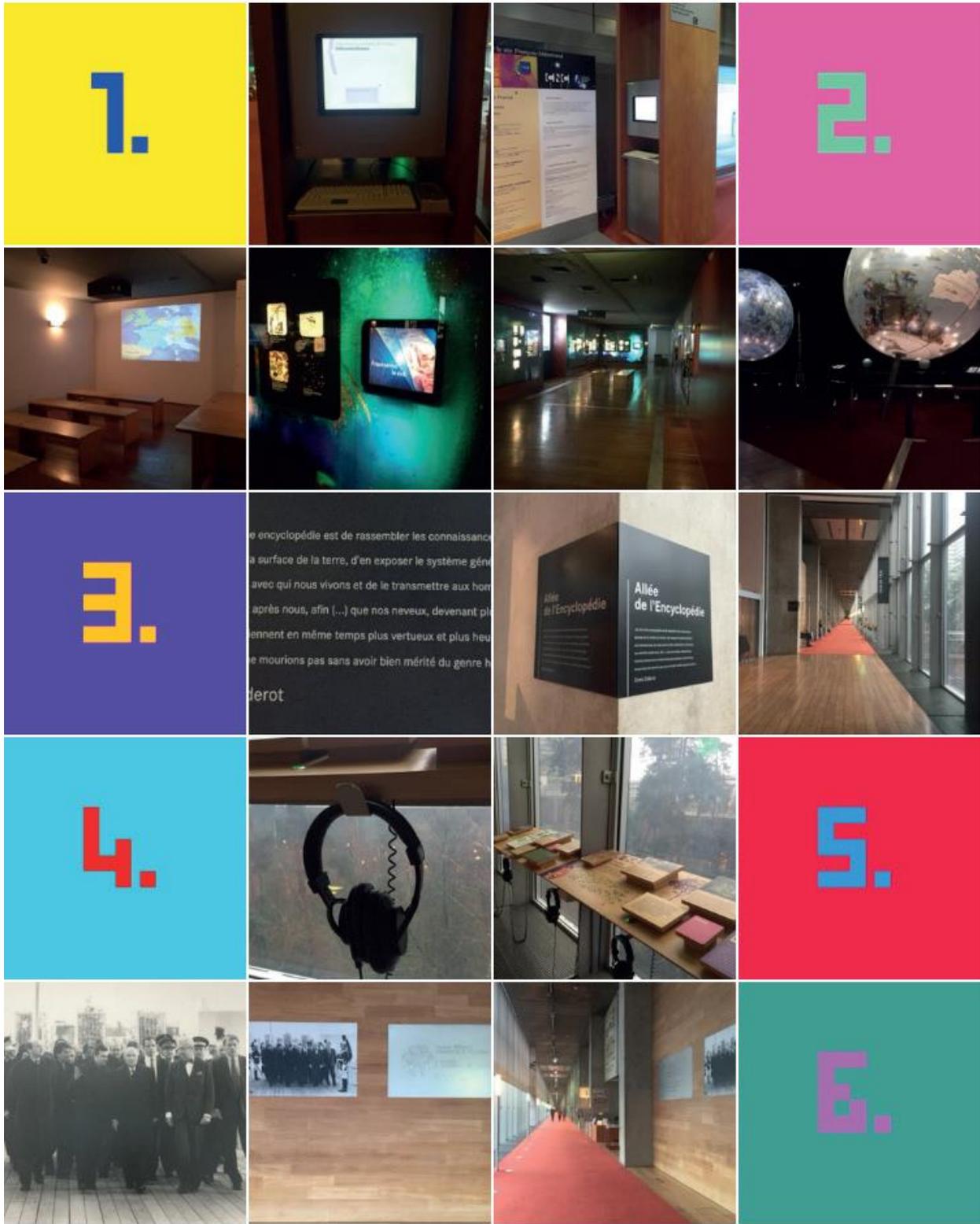
L'équipe a surtout noté que beaucoup de personnes s'arrêtent au milieu du hall pour patienter, discuter, téléphoner, photographier. Le hall n'est plus seulement un espace de passage, mais un lieu vivant et habité par de nombreuses conversations.

Quant aux questions qui sont adressées aux personnes de l'accueil, le caractère apparemment insolite de certaines mérite d'être souligné : " je cherche la bibliothèque" "Où sont les bus" "est ce qu'il y a une infirmerie?". Mais en général, les demandes sont assez standardisées : "où est la caisse ?". La recherche des vestiaires, des toilettes de la cafétéria revient comme un leitmotiv, révélant le déficit de la signalisation dans l'espace du hall.

### **Parcours & Repères**

Léa Boutteville et Anaïs Bourcier ont été, dès leurs premières observations, marquées par les éléments de la bibliothèque qui échappent au regard des visiteurs, Elles ont conçu un jeu qui permet au visiteur de prendre conscience du monde invisible qui l'entoure et qui donne à voir la diversité des profils des visiteurs, en fonction de cette plus ou moins grande sensibilité au détail.

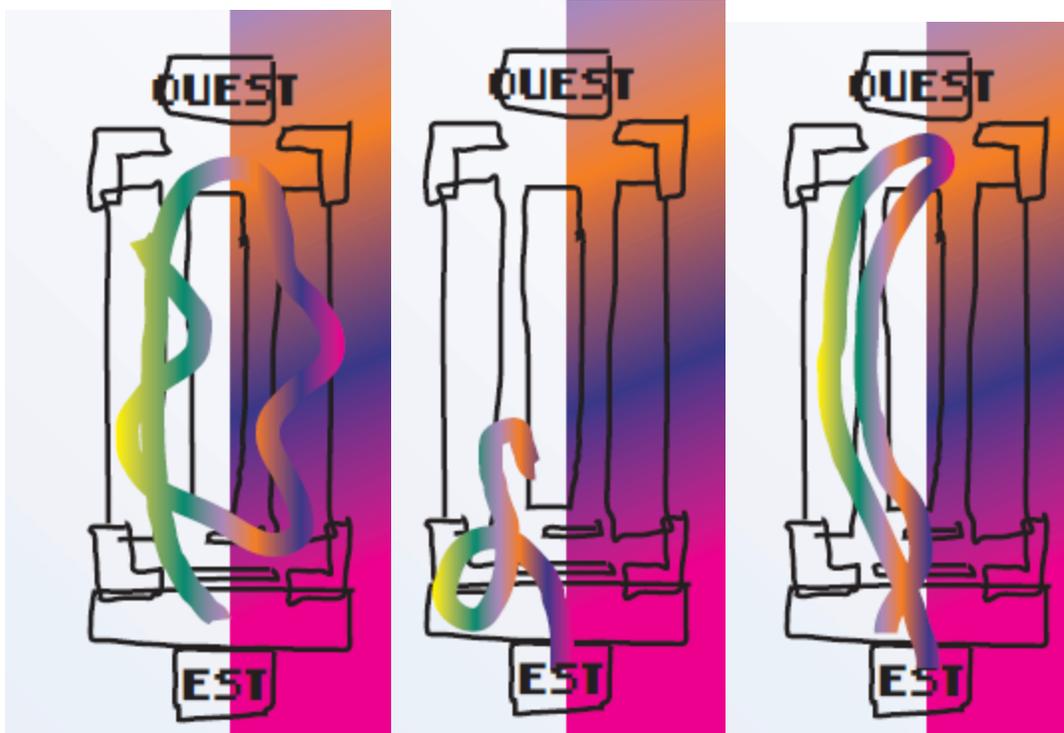
Le jeu se présente sous la forme d'un quizz avec dix éléments (élément d'information, détail historique, élément de décoration) choisis par Léa et Anaïs comme étant invisibles. Pour chaque élément, une photographie en plan rapproché et une ou plusieurs en plan large qui permet de resituer dans l'espace de la bibliothèque l'élément sont proposées au joueur pour qu'il tente d'identifier l'élément.



Les visiteurs sont amenés à remplir le quizz et à commenter leur expérience. Le jeu sur les espaces invisibles donne accès à des éléments riches sur les usages, qui sont notés et transcrits par les observatrices.

<p>Vient depuis une semaine, vient de prendre la carte, va toujours au même endroit, n'a jamais tout visité, est resté dans la première moitié du lieu, ne fait pas attention aux éléments alentours, est concentrée sur son but : aller d'un point A à B pour ne pas perdre de temps. - Salle pique-nique</p>	<p>Vient de temps en temps quand pas école car BnF près de chez elle. Emprunte toujours le même trajet, « aaaah ! Pourtant je suis passée par là... j'ai pas fait attention », « Toute cette partie m'est inconnue », « ça m'a pas traversé l'esprit de découvrir l'endroit », « je vais faire plus attention maintenant ». - Cafétéria</p>	<p>« Les globes oui » : pour les salles derrière. Encyclopédie : « Je suis myope alors... », pas venue depuis 10 ans mais venait régulièrement, Reconnaît le chemin qu'elle a emprunté mais pas les éléments que nous lui montrons (ex: le tableau) - Salle de repos hall d'entrée</p>
<p>Encyclopédie : « Je ne l'ai jamais lu ! », photos : précis et du premier coup, vient souvent quand temps libre, escalators : est passé par là, a reconnu car il y était contraint car entrée principale fermée un jour, n'a pas vu la maquette alors qu'elle était forcément sur ses trajets. - Allée de l'encyclopédie tables de travail</p>	<p>N'est pas de Paris, ne vient pas très souvent, a vu la photo de Mitterrand, cafétéria : « ah oui ça je suis dessus ! », « endroit assez étrange », vient avec un but précis, connaît très bien espace bibliothèque « je pourrais vous le faire les yeux fermés » mais ne fait pas attention sur le trajet, va à d'autres bibliothèques et librairies. - Cafétéria</p>	<p>Première visite, venue spécialement pour les expos, photo Mitterrand : « Nan j'ai pas fais attention, j'ai tracé, j'ai regardé par la fenêtre. - Globes</p>

Ainsi, il apparaît que beaucoup de visiteurs (ce qui est confirmé par d'autres volets de l'enquête) ne fréquentent qu'une partie des espaces publics de la bibliothèque et qu'ils ne sont pas allés au delà de leur salle de lecture, tandis que d'autres investissent le lieu comme un espace de promenade et de vie. . Au travers de ce jeu, elles ont pu redessiner les parcours et les usages des visiteurs dans la bibliothèque, comme le montrent les trois schémas ci-dessous



## 4/ Observer les observateurs

Un dernier binôme, composé d'Elise Goutagny et de Jeanne Bessy a eu une mission spécifique tout au long de la semaine : observer les observateurs.

### 4.1 Contexte et objectifs

Elise et Jeanne ont suivi les 5 « clusters » (équipes) d'étudiants :

- Espaces transitoires
- Publics allophones
- Imaginaire collectif
- Le parcours
- Représentations avant -après

Elles ont produit :

- Une description de chacun des groupes et comment il a pu travailler ;
- Des notes personnelles et photographies sur ces process.

Leurs objectifs : apporter une réflexion sur les méthodes et techniques « spécifique ou pas des designers », repérer les difficultés, et apporter une réflexion sur le travail en groupe. Après avoir pensé faire des entretiens, elles considèrent rapidement que ce sont des « outils intrusifs » qui

ralentissent les « clusters », sont parfois mal compris, et elles préfèrent une observation sur cette expérience à la BnF avec des oreilles qui traînent. Elles se qualifient ainsi d'« **oreilles du groupe** ». « On a appris cette semaine à se mettre dans un coin et à écouter et à écouter des dialogues ».

Leurs « médias » : elles mènent aussi une réflexion sur la façon de rendre compte de ces observations. Elles choisissent 3 médias principaux sur lesquels nous reviendrons.

- Un fichier excel « retravaillé » pour traduire les dialogues (avec une colonne par personne)
- Un journal / collage sur lequel elles réunissent et collent des extraits de leurs cahier (prises de notes) et photos
- Un livret des notes des « bugs »

Les observatrices notent immédiatement la difficulté des groupes à « restituer par addition des éléments d'enquête pour former un objet ».

En effet, au sein d'un même groupe, différents médias et outils d'expression peuvent être mobilisés et ces matériaux sémiotiques extrêmement variés viennent questionner le format de l'objet final : comment rendre compte de ces diversités non seulement de points de vue mais de mises en perspective ?

- Prises de notes à partir d'observation
- Grilles de questions ordonnées qu'on désordonne
- Cahiers de notes
- Captures sonores
- Cartographier les gens qui s'installent
- Cartographier des flux
- Photos ciblées
- Photos de flux
- croquis
- Dessiner leurs postures
- Ne pas dessiner les visages pour se « concentrer sur les postures »
- Questions, Leur demander pourquoi ils s'installent ici

« En fait on est bien organisés ... mais c'est le passage à la forme qui est dur. On a des dessins, des notes, de l'audio ».

## 4.2 Une typologie d'acteurs-observateurs / médias et méthodes d'enquête

Les observatrices regroupent les façons de travailler des étudiants suivant trois groupes qu'elles qualifient en utilisant un terme de design : les « personas »<sup>1</sup>. Les « personas » en design sont des typifications sur la base d'observations ethnographiques de personnes en activité. Ces typifications permettent de structurer le travail de conception autour de caractéristiques fortes de personnes concernées par le projet. Ici il semble intéressant de considérer que l'utilisation de cette méthode non seulement fait preuve d'une réflexivité mais trace la possibilité aussi d'un projet de design : par exemple un mode d'emploi de la recherche à destination de jeunes chercheurs en design.

Les observatrices repèrent trois personas qui sont liés à différentes manières de travailler :

- Les Fonceurs / Fonceuses : qui se jettent dans l'expérience ( Marie-Lorraine, Marion ) ;
- Les Prudentes : qui réfléchissent sur les questions, passent du temps sur les questionnaires et donc qui d'abord tentent de s'approprier les méthodes de sciences sociales enseignées avant de les mettre en application ;
- Les Penseur/se/s : c'est-à-dire ceux se penchent sur le dispositif d'enquête et qui repensent sa matérialité, autrement dit ceux qui designent le dispositif d'enquête. Le dispositif est pensé avant d'aller enquêter. (Noémie, Anne-Cécile, Hugo Tallulah, Clément)

Ces catégories sont d'abord des interprétations des comportements observés : rapidité de réaction et mise à l'épreuve par l'expérience physique de rapport aux lieux et aux autres ; questionnement sur le cours : comment faire une bonne observation, comment faire une bonne grille d'entretien ; ou réflexion sur les dispositifs eux-mêmes. Ces catégories renvoient aussi aux formats des médias d'enquête :

- un terrain d'observation puis une restitution par addition des éléments d'enquête pour former un objet ;
- une approche où le type d'enquête et la présentation ne font qu'un.

« Nous on est dans ce cas de figure » précisent les observatrices.

---

<sup>1</sup> La méthode des personas est une méthode de design initiée par des praticiens du design et explicitée par la recherche en design. Les personas sont des hybrides entre personnes réelles et personnes « fictives » dans la mesure où elles sont une sélection de certains éléments significatifs de comportement, traits de caractères et de valeurs. Les personas sont créées à la suite d'interviews et d'observations. Les personas sont des typifications (Bornet & Brangier, 2013) sous la forme de fiches qui comprennent — à l'instar des personnages de littérature — un nom, des comportements types, des buts, des savoir-faire, des attitudes et des environnements et, comme l'ajoute Cooper, : “ a few fictional personal details to bring the persona to life. “ Une importante littérature sur les personas s'est attachée à décrire d'une part leur construction et d'autre part leur usage (Friess, 2012). La « représentativité » des persona (Lopez-Lorca et al., 2014) parfois questionnée (Chapman & Milham, 2006), s'inscrit dans une compréhension du design comme rencontre d'une science sociale (comprendre les faits humains) et d'une démarche de science de conception (proposer d'autres cadres à l'activité). En effet, les personas sont des outils qui permettent d'expérimenter des systèmes techniques avec des utilisateurs « par proxy ». La représentativité des personas permettent aussi une forme plus systématique d'exploration qualitative des usages qui pose de nouvelles contraintes pour le process de design et permet ainsi de solliciter le designer à explorer une diversité d'alternatives (Hudson, 2013). Elles doivent avant tout introduire une défamiliarisation dans le processus de design qui est alors considéré comme une alternative à l'étude scientifique des utilisateurs (Bell, Blythe, & Sengers, 2005). Cette défamiliarisation est bien sûre en relation avec la recherche en ethnographie qui questionne l'évidence des pratiques et avec les sciences humaines qui questionnent aussi la naturalisation des représentations (Barthes, 1957). Elle fait donc partie d'une démarche critique qui permet de remettre en cause les cadres d'interprétation des designers ». (extraits de Lejeune, Gentes, 2018)

Mais aussi, des questions plus théoriques ont surgi : « J'essaie de donner du sens au mot parcours » :

- Là où ils vont
- Là où ils ne vont pas
- Ce qu'ils ne voient pas
- Stratégie d'orientation
- Demander son chemin
- Comment rendre le parcours par des calques
- Séparer discours et parcours ? distinguer le discours
- « C'est beau ce désordre sur la carte »

### 4.3 Média et recul critique sur leur propre travail

Les observatrices notent qu'elles sont trop peu nombreuses pour suivre une trentaine d'étudiants qui eux-mêmes sont dans le rush de leurs enquêtes. « On a toujours un train de retard entre le moment où on observe et le moment où on retranscrit ». Ce ressenti a plusieurs conséquences sur leurs façons de travailler.

- Un texte principalement par fragments : que ce soit dans le fichier excel « dialogues » ou dans le journal. Les groupes sont saisis par petites touches. Des phrases saillantes sont notées. Des images qui semblent vouloir être exemplaires sont sélectionnées.
- Les documents sont des collages : la multiplicité sémiotique des matériaux qu'elles recueillent les a conduites à produire elles-mêmes des objets pluri-sémiotiques qui revendiquent leur diversité matérielle. Le document journal n'est pas « lissé » : les notes manuscrites ou tapées, les photos, les post-its, les documents recueillis auprès des différents groupes sont juxtaposés en mettant en avant leurs diverses matérialités.
- Les documents sont composés : ils équilibrent des collages, de grands espaces blancs et des écritures sur les collages.

« L'enquête est une forme de collage, une forme expérimentale où on essaie de comprendre ce qu'on observe. Il s'agit de rassembler ».

Cette forme expérimentale est revendiquée comme à l'image de la façon dont elles ont fait enquête.

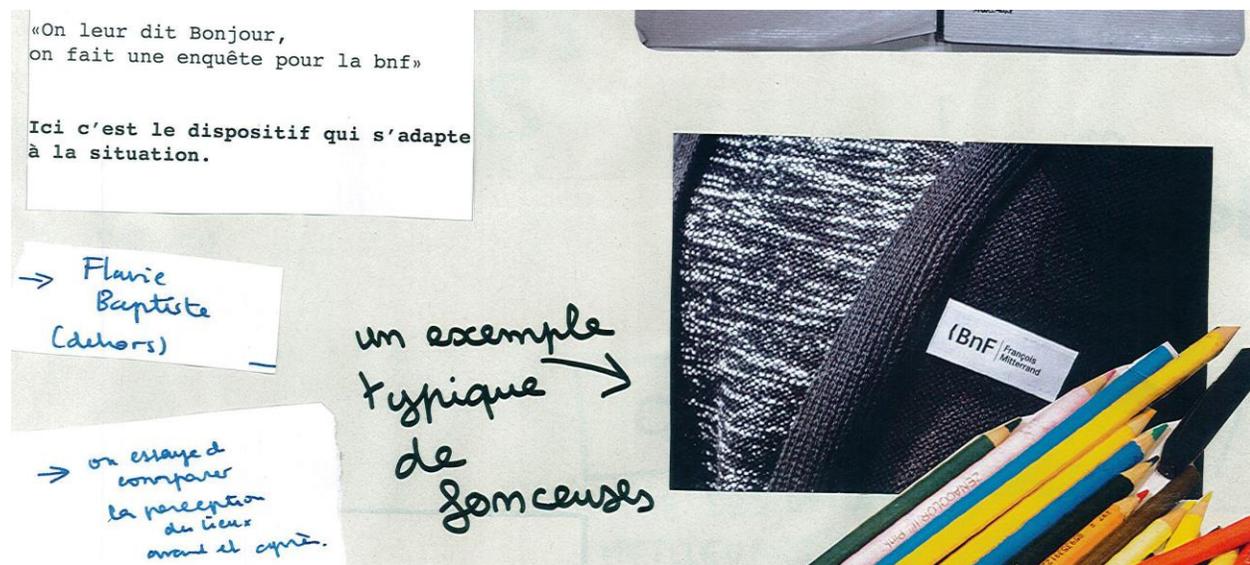
### 4.4 Des documents « ethno-poétiques »

Les choix des médias et leurs mises en forme ne semblent pas seulement déterminés par les aléas du terrain. Ils traduisent graphiquement et matériellement les ressentis de l'enquête pour en rendre l'expérience à la fois sociale mais aussi esthétique.

### Le « journal »

Les deux observatrices font un travail créatif sur les documents eux-mêmes qui les rapproche de mouvements artistiques : leur utilisation du mot collage n'est pas un hasard. Elles le répètent et insistent sur la matérialité de ces collages : papiers de paperboard découpés et pliés, impressions de photos, photocopies de pages de cahiers (« grâce à Irène »).

- Le support : papier de paperboard, détourné de sa fonction, support « pauvre », « trouvé » sur le lieu, laisse transparaître les textes du recto sur le verso.
- Jeu sur la typographie : fait apparaître les différents types d'écriture manuelle, sur ordinateur, réécriture sur des documents collés.
- Jeu sur la mise en page : organisation des photos, dessins, et textes laissant des espaces blancs. Le travail marque une composition.



Ce travail n'est pas sans rappeler les mouvements artistiques comme Dada par exemple. Les « œuvres » dada comme les bulletins ci-dessous réunissent différents auteurs, mêlent dessins, collages, poèmes, slogans, jouent sur la typographie, le sens de la lecture. Ils brouillent les frontières entre arts visuels, poésie et performances.



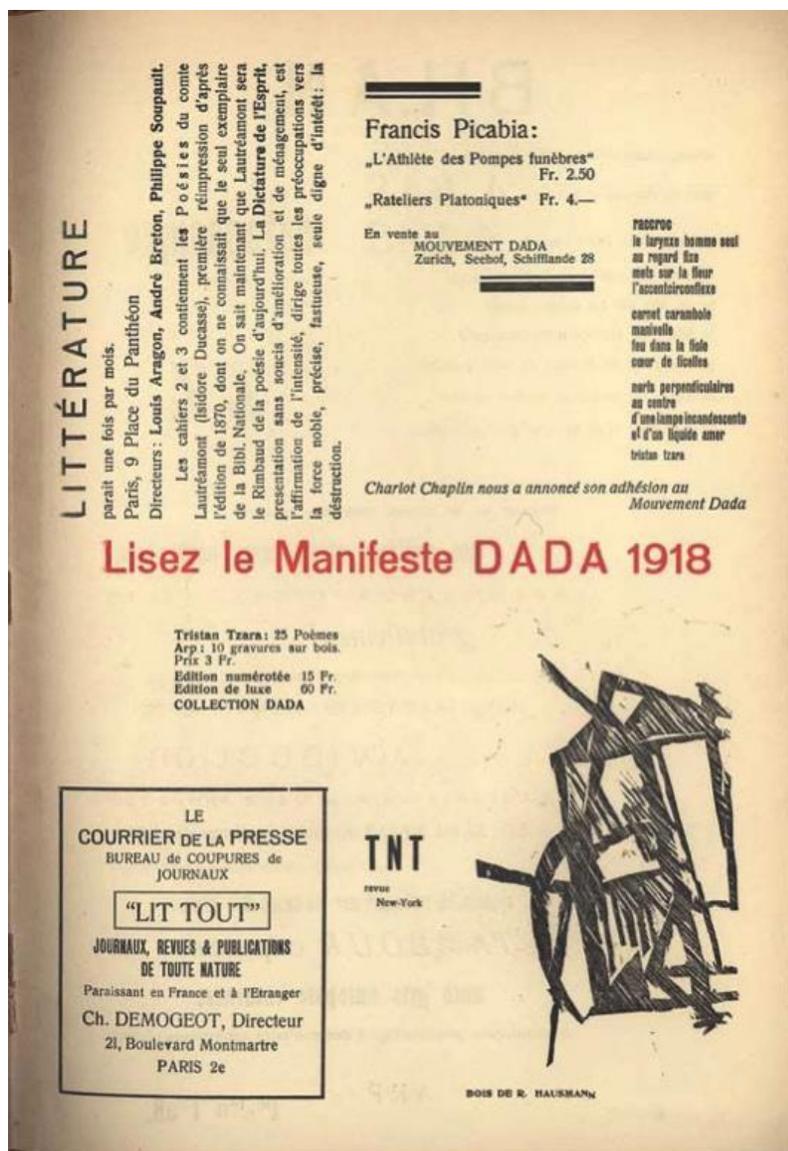


Figure 2 - No. 4/5 (Zurich, 15 May 1919) ("Anthologie Dada") (International Version)-  
International Dada Archive at the University of Iowa Libraries

Philippe Dagen rapporte la problématique du collage à celle d'un « présent hétéroclite ». Le présent est fait de la presse, de la radio (entre deux guerres), de la télévision après les années 60. « Aucun délai dans la transmission, le direct des reportages et des dépêches d'abord, puis les images « en temps réel » : le présent, un présent polymorphe, se déverse partout. Il ignore toute limitation spatiale et temporelle, il se présente comme un agrégat d'informations, de données et de représentations aux sujets et aux origines variés. [...] S'impose la pensée d'une juxtaposition hétéroclite, constituée de façon fortuite. Tel est le présent tel que le produisent communication et diffusion<sup>2</sup> ».

<sup>2</sup> Philippe Dagen, *L'art Français, Le XXème siècle*, Flammarion, 1998, p. 252

« Comment les peintres contemporains d'Apollinaire ont-ils pris la mesure du désordre de l'actualité ? En inventant un procédé qui repose sur la capture d'éléments arrachés au monde des machines et juxtaposés sur la surface de la feuille ou de la toile : le collage. Ce dernier se révèle le mode de représentation du siècle le plus juste, parce que le plus immédiatement accordé, si désordonné soit-il en apparence, à un présent non moins hétéroclite<sup>3</sup> ».

« L'œuvre est une fraction du monde – métonymie. Par ailleurs, le collage fait de la fragmentation, de la dissémination, de l'incohérence ses principes »<sup>4</sup>.

Le travail poétique des observatrices rend compte d'au moins quatre aspects du terrain :

- Une mise en œuvre de la temporalité de la semaine, où elles disent : « On a toujours un train de retard entre le moment où on observe et le moment où on retranscrit ».
- Une mise en œuvre presque « mimétique » de la pluri médialité et de la pluri-sémioticité des productions : « On a remarqué que quand des groupes travaillaient beaucoup sur les entretiens sur la parole alors nous on a beaucoup de notes personnelles, alors que quand les groupes produisent du visuel nous aussi on peut produire du visuel. » « C'est plus facile de photographier des dessins que de photographier des notes ».
- Une mise en œuvre de la polyphonie des groupes : les groupes ont différentes voix et la notion de dialogue est prévalente dans le compte rendu des observations.
- Les espaces blancs, les fragments, les sélections de verbatims, les sélections d'image assument la partialité du regard. « Avec Jeanne, on s'est rendu compte qu'on n'observait pas les mêmes choses aux mêmes moments alors qu'on observait les mêmes groupes. » « C'est là qu'on se rend compte des blancs, des trous qu'on a dans la recherche ». Partiel : impossible de rendre tout donc autant assumer une posture mitoyenne entre la recherche et l'auctorialité et partial : humour « ça fait un peu start up nation », rapporter la parole honnête sans faux semblants : « on n'aimait pas notre cluster ».

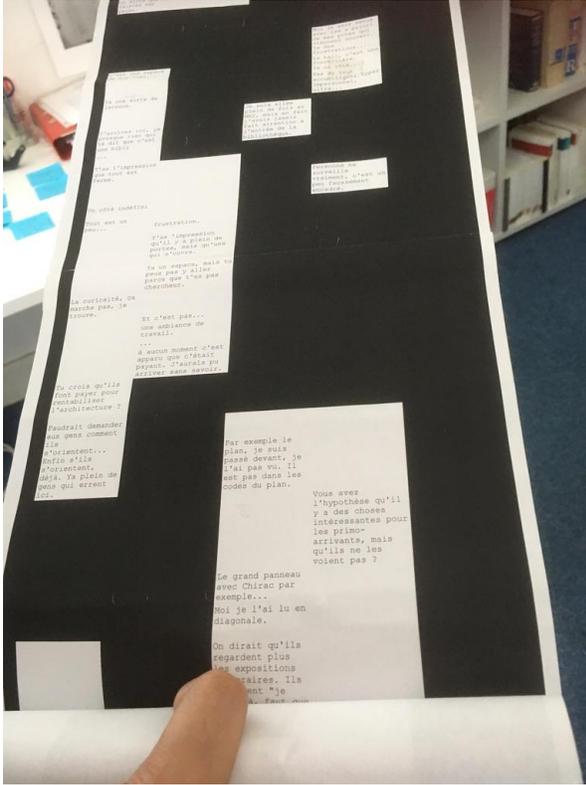
### **Les rouleaux d'extraits de dialogue**

Outre le journal, Jeanne et Elise consignent dans un « rouleau » des bribes de dialogues entendues ici et là.

---

<sup>3</sup> Philippe Dagen, L'art Français, Le Xxème siècle, Flammarion, 1998, p. 252

<sup>4</sup> Philippe Dagen, L'art Français, Le Xxème siècle, Flammarion, 1998, p. 253



Les personnes sont anonymisées (on ne sait pas qui parle, quand, ni où) mais ce qui compte, d'après les observatrices, c'est de mettre en relation dans un même document des extraits de conversation.

« On a appris cette semaine à se mettre dans un coin et à écouter et à écouter des dialogues, parce que dans le journal ce qui se superpose aux photos qu'on a prises c'est ce qu'on entend : ce que les gens racontent ». « On a essayé de trouver une façon de mettre en scène ces dialogues et c'est sur google sheet ou excel que ça marche ».

Chaque colonne représente une personne : « parfois ça se suit parfois c'est deux ou plusieurs personnes ».

« On s'est amusées à remarquer que 2 ou 3 ou 5 personnes à deux bouts de la table se mettent à parler de la même chose mais ne le savent pas ».

« C'est autant noter ce que les gens disent que de prendre des notes pour à la fin retranscrire ces dialogues sans se pommer ».

Plusieurs caractéristiques sémio-pragmatiques expliquent leur choix :

- Le travail collaboratif de leurs écoutes : « on a travaillé sur un google doc, on a travaillé cet outil. Pour un prochain workshop, si tout le monde peut mettre ses archives, ses captations, c'est plus facile ».
- Le format des colonnes : « En même temps ça permet un format graphique fixe : une colonne /une personne »
- Ces colonnes représentent des lignes de discussion.

- Elles souhaitent que ce format en colonne permette à la fois de voir comment les conversations évoluent mais aussi comment à la lecture on va pouvoir trouver des liens : « Ça évolue et ça crée des liens : toi tu travailles là-dessus tiens on peut travailler ensemble ça crée des relations ».

On peut remarquer qu'à nouveau elles inscrivent dans le document les blancs, les trous de leur écoute : dans ce document, elles choisissent de noircir les intervalles. Ceci rappelle aussi le travail de certains artistes comme ceux de Blackout poetry qui effacent des mots dans des journaux en les noircissant pour mêler à la fois des textes pré-existants à l'activité de l'auteur et imposant un certain cadre discursif ainsi qu'un format, et une activité éditoriale fondée sur l'interprétation et le choix de certains extraits plutôt que d'autres et finalement une activité de détournement des journaux.

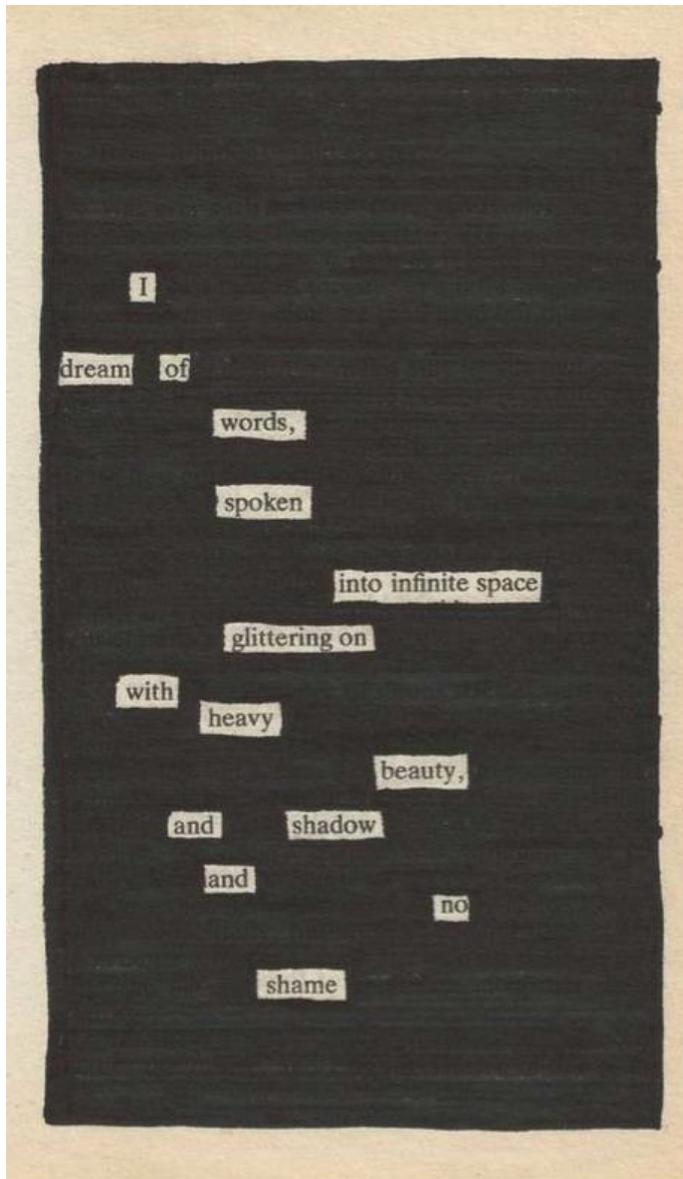
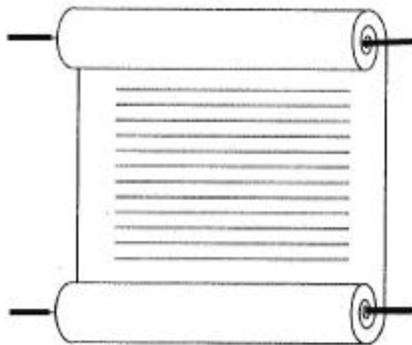


Figure 3 - Carla Holloway, <http://blackoutpoetryhollow.tumblr.com/Holloway>

Elles impriment le résultat comme un rotulus ce qui nous impose une forme de lecture : on tient les deux bouts du rouleau pour pouvoir lire les dialogues sans pouvoir anticiper la suite. Cette forme de lecture est intéressante parce qu'elle restitue en quelques sortes la façon d'écouter un dialogue, une conversation. La forme refuse en tout cas une analyse fondée sur la typologie et mise plutôt sur le partage de l'expérience d'écouter un peu au hasard.



Rotulus

### **Le livre des « bugs »**

« On a aussi essayé de consigner dans un troisième objet tous les moments de bugs, toutes les astuces qu'on donne pour manipuler les gens pour qu'ils veuillent bien répondre et qu'ils soient plus sympathiques, tous les moments où les gens se demandent un peu ce qu'ils font là : compiler ces moments là où ça ne fonctionne pas. »

Ce livre des bugs correspond au parti pris éditorial déjà mentionné :

- L'humour
- La prise de distance amusée parfois ironique
- Le parti pris d'un « parler vrai »

Mais aussi d'une volonté de créer un mode d'emploi à l'usage de jeunes chercheurs en design pour qu'ils soient prévenus des écueils de la pratique.

Ainsi, l'échange de regard dans la rencontre avec les observés est mentionnée ainsi que les postures de l'enquêteur : la timidité, l'échange, l'explication, la ruse.

## **5/ Conclusion**

### **5.1 Les résultats**

Face au questionnement de la BnF sur les primo-arrivants, les étudiants ont eu une semaine pour se former à l'enquête de terrain et pour eux-mêmes faire l'expérience de la BnF pour la première fois (pour la majorité d'entre eux). Leur enquête a été limitée aux lieux de passage pour éviter de déranger les usagers dans les salles de lecture.

Les résultats incitent à reconsidérer la question initiale des primo-arrivants. En effet, les primo-arrivants ne sont pas facilement repérables sur la base de leurs comportements. Un habitué peut errer alors qu'un primo-arrivant peut avoir un parcours « décidé ». On peut venir depuis très longtemps et connaître une très faible partie du lieu et inversement. Par ailleurs, la question peut

également être divisée en plusieurs sous questions : on est toujours les primo-arrivants de quelque lieu, quelque activité de la BnF : y compris de la machine à café de la cafétéria : « dans le rôle de la poule et de la cuillère, AG primo-arrivante devant la machine à café ». La semaine d'enquête a donc conduit à une redéfinition de la commande avec déconstruction de la catégorie de primo-arrivants, déplacement vers l'étude des formes d'appropriation mentale et spatiale des lieux.

Les étudiants ont donc reformulé la question et observé plus globalement comment le lieu était habité, parcouru, approprié.

Ces observations révèlent plusieurs paradoxes :

- Dans leurs rapports, les étudiants s'étonnent de l'absence des livres mais aussi découvrent un espace de liberté.
- Le hall d'entrée est un lieu où l'on se perd mais aussi un lieu de sociabilité.
- La BnF est un lieu avec une architecture imposante mais appropriable.

## 5.2 Comment faire suite à ces observations ?

### 5.2.1 Deux pistes sont possibles

- Une étude de type ethnographique approfondie qui permette de revenir sur une segmentation des publics et de suivre de près les activités des primo-arrivants : donc une étude avec une focale sur les personnes et leurs activités.
- Une étude de type design qui approfondisse des « chronotopes » (Bakhtine) à savoir des espaces temps vécus. Ce type d'étude met en relation les dimensions matérielles des interactions aussi bien dans l'architecture que dans les objets importés / importables et les vécus temporels.

### 5.2.2 La piste design : identifier des chronotopes et faire des préconisations

Une dimension essentielle du travail du designer est de partir de la situation vécue et de rechercher dans d'autres situations les éléments esthétiques matériels et sociaux qui vont permettre des « case transfers » (Chow, Jonas).

Dans le discours aussi bien des étudiants que des acteurs de la BnF plusieurs métaphores et questions sont structurantes à la fois pour l'observation et les propositions d'alternatives ou d'aménagements du lieu.

- La métaphore de l'Aéroport : si on pousse cette métaphore elle nous amène à explorer ce qui structure les aéroports par exemple la délimitation « hors douane » / « sous-douane ». La question se pose alors pour la BnF de ne pas avoir de « hors douane » en quelque sorte

puisqu'il n'y a pas d'esplanade avant l'entrée dans la bibliothèque. On peut poursuivre en se demandant ce que cela limite et permet.

- Diversité des Parcours : pour le moment, elle est constatée et l'objectif est de l'accompagner. Mais les réflexions peuvent ne pas uniquement se focaliser sur les dimensions pratiques. La question posée par les étudiants de la rêverie, de la contemplation incite à comparer la BnF au musée et à regarder le type de visites que proposent les musées, non seulement en fonction des œuvres mais aussi en fonction des humeurs du visiteur. Autrement dit, on peut vouloir explorer le rapport « poétique » à la BnF comme à la Tate Gallery qui proposait des parcours « pour jour de pluie », « pour amoureux », etc.

- Faire la queue : c'est manifestement un souci pour les utilisateurs et pour les acteurs de la BnF. La question qui se pose est de savoir comment transformer cette activité d'une corvée inévitable en un temps exploitable. Cette réflexion a été menée en recherche et en pratique par les parcs à thème (type Disneyland) pour accompagner les personnes attendant leur tour. Là aussi une réflexion autour de cette problématique pourrait conduire à des préconisations d'aménagement dans l'espace à la fois physique et numérique.

### 5.3 Retour sur la méthode de cette semaine d'enquête

Cette semaine était aussi un laboratoire :

- De réflexion sur les enseignements de SHS auprès des designers
- D'analyse de la création, par les designers, de méthodes d'enquête par réappropriation de méthodes de SHS.

4 enseignants et 35 étudiants se sont donc retrouvés sur un terrain unique et condensé. Les étudiants étaient tour à tour chercheurs et sujets, observateurs et observés (par les enseignants, par les élèves). Ils ont découvert des méthodes de SHS qu'ils avaient toujours un peu mises en oeuvre et qui leur ont été présentées formellement à cette occasion. En revanche, rien n'a été imposé ni sur la façon de les mettre en oeuvre ni sur la manière de restituer. Les étudiants ont été encouragés à adopter/adapter ces méthodes, à les faire à leurs mains, et à choisir leur modes de restitution. Ceci nous a permis d'observer de près les modalités de détournement des méthodes classiques des SHS par des designers. Le rapport montre en effet l'invention de formats novateurs pour enquêter et pour restituer.

Cette semaine va donc au delà d'une mise en oeuvre d'enquête. Elle prend au pied de la lettre la revendication des professionnels du design de se servir des SHS pour leurs projets (Design Thinking, User-centered design, etc.). Cette revendication par le design n'explicite pas les spécificités de cette appropriation. Cette expérience est un laboratoire pour comprendre ces spécificités et les formaliser.



# Annexes

Les documents produits par les élèves sont accessibles en ligne :

- [enregistrements vidéos des présentations des étudiants](#)
- [supports des présentations orales](#)
- [pictoriaux](#)
- [rapports d'étonnement](#)