

ANNEXE 8**LA FRÉQUENTATION DE LA Bpi****LES PUBLICS DE LA Bpi**

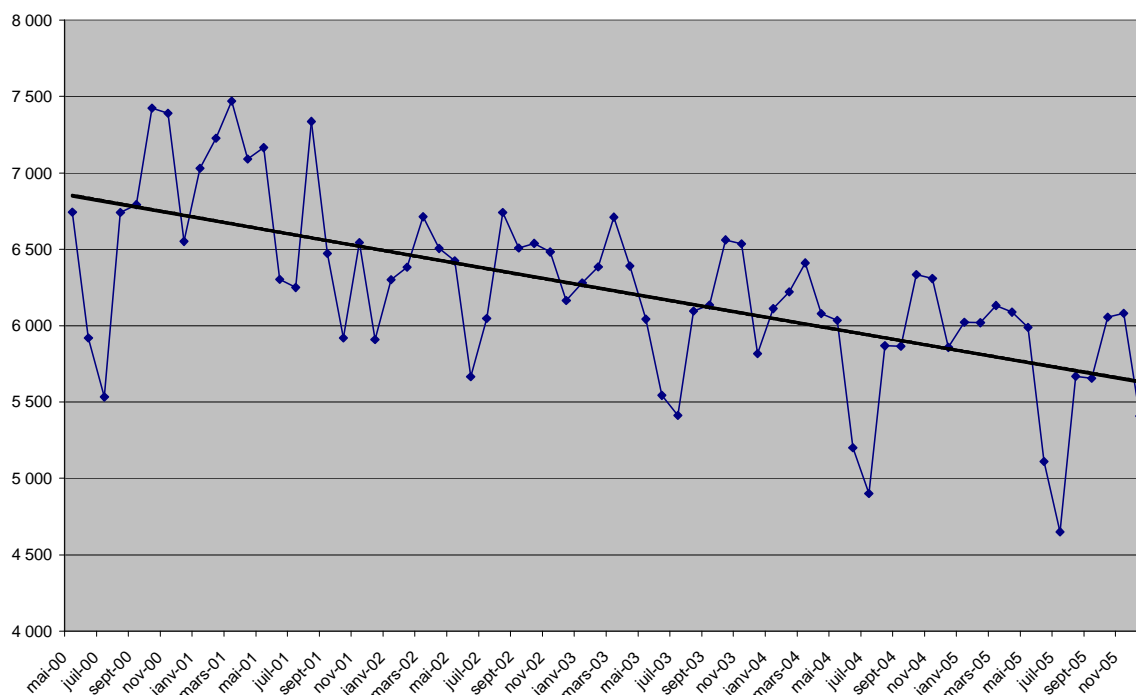
Au total, 1 770 675 entrées ont été enregistrées au cours de l'année 2005, soit une moyenne quotidienne de 5 730 visites.

<i>Mois</i>	Nb Jours Ouverture	Fréquentation	
Janvier	26	156 534	6 021
Février	24	144 470	6 020
Mars	25	153 307	6 132
Avril	26	158 271	6 087
Mai	24	143 744	5 989
Juin	26	132 911	5 112
Juillet	27	125 532	4 649
Août	26	147 357	5 668
Septembre	26	147 061	5 656
Octobre	27	163 481	6 055
Novembre	25	152 006	6 080
Décembre	27	146 001	5 407
TOTAUX	309	1 770 675	5 730

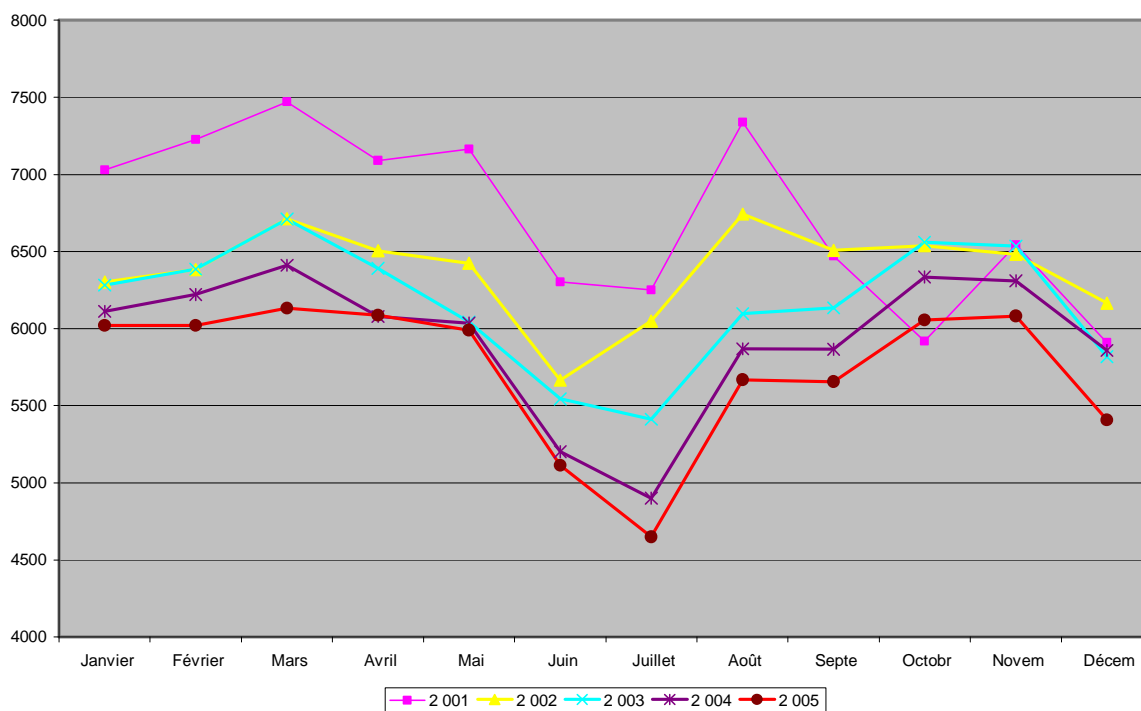
Evolutions de la fréquentation

Mois	2 000	2 001	2 002	2003	2004	2005
Janvier		181 680	163 811	169 569	165 003	156 534
Février		173 444	153 162	153 272	155 503	144 470
Mars		194 211	181 622	181 155	166 658	153 307
Avril		184 371	162 608	153 377	158 048	158 271
Mai	148 369	186 277	166 999	145 038	156 891	143 744
Juin	153 886	163 864	147 327	138 605	130 021	132 911
Juillet	149 421	156 250	157 240	140 724	132 308	125 532
Août	175 243	198 124	182 038	164 621	152 541	147 357
Septembre	176 568	168 271	169 203	153 339	152 480	147 061
Octobre	185 620	47 352	169 984	177 151	171 041	163 481
Novembre	192 147	157 028	164 918	169 933	157 721	152 006
Décembre	176 863	159 049	160 271	151 228	158 141	146 001
TOTAUX	1 358 117	1 969 921	1 979 183	1 898 011	1 856 356	1 770 675
Moyenne journalière	6 498	6 769	6 364	6 162	5 931	5 730

Evolutions de la moyenne quotidienne des entrées



La baisse de la moyenne quotidienne des entrées se poursuit. Il est possible de dater très précisément l'origine de ces évolutions à la fin 2001 : l'élément déclencheur semble avoir été le plan Vigipirate, instauré après les événements du 11 septembre. Le chiffre moyen des entrées a donc très fortement diminué en 2002, mais cette décrue se poursuit pour des raisons plus difficiles à expliquer. Elle affecte l'ensemble des périodes de l'année, ainsi qu'il apparaît sur le graphique ci-dessous.



A noter : Septembre 2001 = instauration de Vigipirate
Octobre 2001 = grève des agents de sécurité

Fréquentation, saturation et durée de visite

Le compteur placé à l'entrée de la bibliothèque comptabilise des *entrées* et non des *entrants*. Cela veut donc dire qu'une même personne peut être comptabilisée à plusieurs reprises s'il lui arrive, par exemple, de quitter l'établissement et d'y entrer à nouveau au cours d'une même journée. Par ailleurs, le nombre de personnes simultanément présentes dans la bibliothèque ne peut excéder 2200, pour des raisons de sécurité. Ce chiffre une fois atteint, les entrées ne s'effectuent plus qu'au rythme des sorties, et les files d'attente commencent à se former. Le résultat paradoxal est que le nombre d'entrées chute les jours où l'établissement est le plus saturé, notamment le dimanche : plus la file d'attente s'allonge, plus les usagers hésitent à ressortir et tendent à « rentabiliser » leur déplacement en augmentant la durée de leur visite.

Le nombre brut d'entrées n'est donc pas un indicateur suffisant pour mesurer l'activité de la bibliothèque. Pour interpréter correctement les flux de publics, il faut tenir compte du temps moyen de présence des visiteurs et des périodes de saturation de l'établissement. Le calcul du taux de saturation avait montré que celui-ci était resté stable entre 2001 et 2004, en dépit de la baisse du chiffre des entrées. Ce phénomène s'explique par l'allongement régulier de la durée moyenne de visite enregistré pendant la même période. En raison d'un changement du logiciel de comptage, il n'a pas été possible d'effectuer le même calcul pour l'année 2005, mais tout laisse à penser que cette tendance se confirme.

Il semble donc que les pratiques des visiteurs évoluent, ou que l'établissement attire des publics différents, plus « séjournateurs » que par le passé. Eu égard à l'importance des phénomènes de multi-fréquentation dans les bibliothèques parisiennes, le service Études et recherche de la Bpi a souhaité rencontrer d'autres experts en matière d'observation des publics de la région parisienne afin de mettre en commun les données disponibles sur ces éventuelles mutations des usages. Une réunion a permis de constater que la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie et le Haut de jardin de la Bibliothèque nationale de France observaient des phénomènes comparables à ceux décrits par la Bpi, à savoir une tendance à la baisse (BnF), voire une baisse avérée (CSI), du chiffre brut des entrées, accompagnée de périodes de saturation des espaces, pouvant aller jusqu'à poser des problèmes de gestion des flux de publics. L'augmentation de la durée de visite se vérifie également à la CSI. La BnF, comme la Bpi, connaît des variations saisonnières de fréquentation importantes, visiblement imputables au poids des étudiants dans la composition de ses publics.

Notoriété, image, et fréquentation du Centre Pompidou et de la Bpi

Dans un contexte de concurrence croissante, le Centre Pompidou a confié à l'institut Médiamétrie la réalisation d'une enquête afin d'identifier des axes possibles de développement¹. Au-delà d'une étude de notoriété sur l'image du Centre Pompidou auprès de son public réel et potentiel, l'objectif était d'identifier les attentes du public - mais aussi du « non-public » - pour dégager des pistes d'évolution.

¹Médiamétrie, *Centre Pompidou : notoriété, image, fréquentation, concurrence* (avril-mai 2005). L'étude s'est déroulée en 2 phases. Une enquête téléphonique a été réalisée auprès de citoyens (1000 entretiens à Paris et 1500 dans les 28 autres agglomérations françaises de plus de 200.000 habitants). Elle a été complétée par des enquêtes en face à face auprès d'une population composée de 75% de Français et 25% d'étrangers : sur le site du Centre Pompidou (450 entretiens), au Musée du Louvre (150), et place de la Bastille (150). La population interrogée était celle des 16 ans et plus. Les chiffres cités dans cette courte synthèse sont ceux de l'enquête téléphonique.

S'il fallait résumer en une phrase les résultats de cette enquête, on pourrait avancer que le Centre Pompidou est à la fois célèbre et méconnu. Il apparaît en effet que 100% des personnes interrogées déclarent le connaître, au moins de réputation, lorsqu'on leur pose carrément la question. Si on leur demande, sans autre précision, de citer les musées ou institutions culturelles parisiens qu'ils connaissent même sans y être jamais allés, 22% des répondants citent spontanément le Centre Pompidou, qui se place ainsi en 3^{ème} position, après le Louvre (85%) et Orsay (37%).

Cependant, l'étude met en évidence un déficit de communication sur les différentes activités du Centre Pompidou. Au sein de cet ensemble, l'activité « bibliothèque » apparaît quant à elle très bien placée, quelle que soit la manière dont on pose la question. Ainsi lorsqu'il est demandé aux personnes interviewées ce qu'évoque pour eux le Centre Pompidou, on obtient le tiercé suivant :

o une bibliothèque	21%
o culture / centre culturel	21%
o expositions	20%

De même, invitées à citer spontanément les activités proposées par le Centre Pompidou, 24% des personnes interrogées nomment la bibliothèque, qui se place ainsi juste derrière les expositions (30%).

L'enquête confirme, par ailleurs, le large rayonnement du Centre Pompidou. 20% des personnes interviewées par téléphone, habitant Paris ou venues à Paris l'année écoulée, l'ont fréquenté au cours des 6 derniers mois, soit une personne sur cinq, ce qui est considérable. 60% de l'échantillon total a déjà visité l'établissement au moins une fois, et pas moins de 29% la bibliothèque (soit plus du quart de l'effectif total).

Au cours de cette visite, les expositions ont attiré sept personnes sur dix. 48% des personnes enquêtées se sont rendues à la Bpi. Ses visiteurs se montrent particulièrement réguliers, ce qui corrobore les résultats de précédentes enquêtes : 26% des personnes interrogées déclarent venir à la bibliothèque à chacune de leurs visites.

ACCUEIL DES PUBLICS

Ouverte 62 heures par semaine, soit plus de 3 200 heures par an sans inscription ni formalités, la Bpi doit assumer cette fréquentation très importante de quelque 6 000 lecteurs/jour, une demande largement supérieure aux 2 200 places disponibles, qui a notamment nécessité d'engager la réorganisation de la file d'attente.

L'entrée rue du Renard a été retenue et sera réaménagée, en 2006, par Renzo Piano, l'un des deux architectes (avec Richard Rogers) du Centre Pompidou.

Renseigner, aider, informer et orienter

Le renseignement s'organise autour de dix bureaux d'information spécialisés, comprenant chacun une ou deux équipes de dix à vingt agents titulaires, et d'étudiants vacataires. Cette année, ces "renforts vacataires" ont été repositionnés afin de rationaliser le dispositif.

Pour aider, informer et orienter les usagers, la Bpi édite :

- les dépliants *Une info sur....* 14 titres ont été édités ou réédités, soit un tirage de 135 000 exemplaires ;
- des bibliographies ponctuelles sur un sujet d'actualité : un titre par mois, présenté sous la forme d'un feuillet recto/verso regroupant une cinquantaine de références et mis en ligne ;
- un plan général.

La Bpi a développé une *démarche qualité* dans sa relation aux usagers grâce à une médiatrice. Celle-ci répond à leurs questions sur le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque, aide aux règlements des dysfonctionnements et répond individuellement aux lettres et courriels.