

## LES PUBLICS DE LA BNF AUJOURD'HUI ET DEMAIN



### sommaire

- p. 2 Le mot de la direction
- p. 2 L'édito
- p. 2 Quoi de neuf ?
- p. 2 L'info
- p. 3 Décryptage
- p. 3 Les coulisses...
- p. 4 Le parcours
- p. 4 On y était

**« L'accueil du public à la BnF est soumis à de nouveaux enjeux de diversification et de (re)conquête, dans un contexte d'évolution des usages et de changements sociétaux. »**

cahier central

Avec 1,7 million de visites en 2024, la BnF a battu un record d'affluence sur ses différents sites. La connaissance de ce public – ou plutôt de ces publics, tant nos activités se sont diversifiées – est essentielle pour nourrir nos choix. La BnF reste pourtant une institution atypique. D'une part, sa fréquentation témoigne d'un engagement intellectuel, émotionnel, voire spirituel ou esthétique, pour reprendre les mots de Dominique Perrault, architecte du site François-Mitterrand, qui fête ses 30 ans. On y cherche un cadre propice à la réflexion, à l'apprentissage... Ces motivations, difficiles à objectiver, nous distinguent d'acteurs à la relation plus transactionnelle ou éphémère avec leur public. D'autre part, ce public est très diversifié. Il nous faut préserver cette richesse, en créant des passerelles vers ceux qui perçoivent encore la BnF comme élitiste. Enfin, nous demeurons un équipement culturel local, contrairement à d'autres institutions misant sur le tourisme international. Tout en renforçant notre rayonnement à l'étranger, notre ancrage local est une force qui nous met à l'abri de l'instabilité géopolitique, mais aussi un défi car la relation avec nos publics fidèles, plus exigeants, demande une attention constante. Pour mieux les écouter, une nouvelle campagne de renouvellement de notre communauté des usagers sera lancée à l'automne et son animation sera renforcée. □

Philippe Lonné, directeur général



## REGARD SUR 15 ANS D'ACCUEIL DES PUBLICS

### L'édito |

En tant que responsable de l'accueil et de l'orientation, j'ai connu, en quinze ans, de nombreuses évolutions qui ont modifié les usages de la Bibliothèque : la mise en place de circuits du lecteur adaptés aux différents événements (notamment durant la crise sanitaire du Covid), le réaménagement des vestiaires avec l'installation de casiers, l'instauration des tickets horodatés... Parmi les moments marquants, l'exposition *Tolkien, voyage en Terre du Milieu* reste une expérience fabuleuse : l'affluence était telle que des renforts étaient nécessaires pour gérer les files d'attente ; des visiteurs, passionnés, venaient déguisés. Alors que la BnF était en plein mouvement social contre la réforme des retraites, nous avons dû faire preuve d'une grande flexibilité pour accueillir tous ceux qui avaient manqué leur créneau en raison de l'annulation de leur train ! Depuis 2022, je partage mon activité entre les sites Richelieu et François-Mitterrand, où je côtoie un public très varié. Au fil du temps, en rencontrant et en échangeant avec les lecteurs et visiteurs, j'ai appris à les connaître, ce qui me permet d'adapter au mieux notre manière de les accueillir. □



Véronique Viglione, responsable de l'orientation et de l'accueil

Trajectoire n° 198, juin - août 2025 | Rédacteur en chef François Baradat | Coordination éditoriale et rédaction Manon Hostachy | Secrétaire de rédaction Karine Moreaux | Conception graphique Jérôme Le Scanff | Réalisation graphique et production images Camila El Adham (dossier) et Laetitia Giocanti | Illustrations Claire Ardent et Scarlett Ouziel (couverture et dossier) | Diffusion Benjamin Aulnette, Freddy Alfonso Guzman | Ont collaboré à ce numéro M. Bejot, S. Bouvet, A.-E. Buxtorf, M.-L. Cherel, N. Elkhider, C. Eloi, S. Gaudelus, B. Jacob, P. Keniz, G. Lucerna, C. Texier, V. Viglione | Impression imprimerie L'Artésienne | ISSN : 1169-2669

## Quoi de neuf ?

À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2025, une complémentaire santé obligatoire sera mise en place pour les agents du ministère de la Culture. La campagne d'adhésion est en cours : tous les agents de la BnF ont reçu un lien d'affiliation à la MGEN, à compléter avant le 24 juin. L'offre comprend un socle de garanties et trois options supplémentaires, avec une cotisation modulée en fonction du salaire, en partie prise en charge par l'employeur. Les ayants-droits (conjoint, enfants) peuvent également bénéficier de cette complémentaire. Certaines dispenses d'affiliation sont

possibles, notamment pour les agents ayant souscrit à un contrat autre que la MGEN depuis moins d'un an, ceux en CDD disposant d'une preuve de couverture externe, ou encore ceux bénéficiant de la couverture obligatoire de leur conjoint, de la complémentaire santé solidaire ou de la couverture d'une autre fonction publique. Toutefois, pour bénéficier d'une dispense, il est nécessaire d'utiliser le lien d'affiliation. **Passé le 24 juin, les agents n'ayant pas complété leur affiliation ou dispense seront automatiquement affiliés.** Il est important de noter que cette complé-

mentaire santé ne couvre pas la prévoyance (perte de salaire, décès, invalidité), qui nécessite une adhésion complémentaire, fortement recommandée. La MGEN sera présente pour accompagner les agents qui rencontrent des difficultés dans leur affiliation, sur le site Richelieu le 19 juin, et sur le site François-Mitterrand, au service de l'Action sociale, les 18 et 23 juin. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la page Biblionautes dédiée, ou contacter un conseiller MGEN au 09 72 72 02 41 □

# STAGIAIRES, ALTERNANTS, SERVICES CIVIQUES : LA BNF S'ENGAGE

## Décryptage |

Dans la volonté de poursuivre la politique d'ouverture de l'établissement au plus grand nombre – et en particulier aux jeunes éloignés de la culture –, la BnF consolide sa mission de transmission des savoirs et des métiers. Forte du label Diversité obtenu en 2022, elle accueille chaque année un large éventail d'élèves, du collège à l'université, et développe des partenariats avec des établissements scolaires, notamment en REP+.

Au cœur de ce dispositif qui s'inscrit dans le cadre établi par le ministère de la Culture, le pôle Accueil des stagiaires, piloté par Nora Elkhider (direction déléguée aux Ressources humaines, service Développement des compétences) a pour mission d'assurer le suivi administratif des dossiers (demandes de gratification, conventions de stage) en veillant au respect du cadre réglementaire, d'animer un réseau croissant de référents dans les départements, et de coordonner les accueils de groupes.

Chaque année, plusieurs campagnes d'accueil de groupes de stagiaires sont organisées, notamment pour des élèves de troisième et de seconde, avec des propositions de visites et d'activités collectives assurées par de multiples services, qui font découvrir aux jeunes les différentes facettes de la Bibliothèque.

La BnF accueille également des volontaires en service civique et des apprentis, grâce à Céline Texier, gestionnaire dédiée. Chaque début d'année, une campagne de recrutement permet aux services de proposer des missions en lien avec leurs besoins, en privilégiant les métiers d'art et le numérique.

## Et si c'était votre tour d'accueillir un jeune ?

Depuis 2022, vingt-trois apprentis et cinq volontaires ont ainsi rejoint nos équipes. En 2025, trois nouveaux apprentis seront accueillis dans les ateliers d'art, grâce à des partenariats avec un lycée du 15<sup>e</sup> arrondissement et l'École Estienne (13<sup>e</sup>).

### Quelques chiffres pour l'année 2024

- 280 stagiaires accueillis, tous niveaux confondus ; 32 d'entre eux (environ 11 %) n'avaient pas de lien préalable avec la BnF
- 1 491 candidatures reçues via [stages@bnf.fr](mailto:stages@bnf.fr) et courrier postal
- Sur 691 candidatures enregistrées dans la CVthèque, 32 ont été retenues
- 90 % des stagiaires accueillis à la BnF sont recommandés. L'établissement souhaite désormais généraliser un fonctionnement similaire à celui du recrutement des saisonniers, avec une politique du 1-1 ou du 50-50, en cohérence avec les engagements du label Diversité

Toutes les informations pratiques concernant les stages sont disponibles sur [Biblionautes](#), dans *Ressources humaines > Accueillir un stagiaire école*. Pour accueillir un apprenti ou un service civique, contactez Céline Texier. □

## Les coulisses des collections

En 2025, de nouveaux équipements viendront enrichir le laboratoire scientifique de la BnF, grâce au mécénat d'un montant de 325 000 euros de Mark Pigott, industriel et philanthrope américain à l'origine du fonds de dotation de la BnF. Ce mécène, qui a déjà soutenu la rénovation de la galerie Mansart et de la salle des Manuscrits à Richelieu, finance l'achat d'outils de pointe, parmi lesquels un spectromètre de fluorescence X. Cet appareil permettra une observation plus précise avec une zone d'analyse réduite à un millimètre carré, contre un centimètre carré actuellement. Il offrira la possibilité d'examiner des détails fins sur des œuvres, comme les traits d'une enluminure, ou encore d'identifier métaux, pierres précieuses ou pigments. Ce mécénat comprend également l'acquisition d'un appareil de chromatographie en phase gazeuse, idéal pour étudier la caractérisation physico-chimique des matériaux constitutifs des objets des collections (cire, huile, protéines, polymères, composés organiques volatils), ainsi qu'un microscope électronique à balayage pour observer la structure de la surface et la composition chimique des matériaux à des grossissements élevés. □



# PAVEL KENIZ, LE SENS DU MOUVEMENT

## Le parcours

Responsable du mobilier et de la manutention au département des Moyens techniques, Pavel partage son quotidien à la BnF. Entre gestion des stocks et aménagement des espaces, il accompagne avec endurance les agents à tous les étages.

Je suis entré à la BnF en 2018 au service Logistique et moyens généraux en tant que manutentionnaire, avant de devenir responsable mobilier et manutention en 2020. Mon équipe, composée de deux manutentionnaires, est chargée du mobilier dans les espaces privés – bureaux, magasins, ateliers – où travaillent les agents de la BnF, du mobilier de bureau jusqu'au mobilier technique. Nous sommes aussi amenés parfois à intervenir dans les espaces publics, comme dans les salles de lecture. Notre périmètre couvre l'ensemble des sites, de Paris à Avignon. L'une de mes missions principales est d'organiser le planning de l'équipe, à la fois sur le terrain et dans les locaux de stockage du mobilier.

En 2024, la cellule Mobilier a réalisé 13 302 interventions, précisément ! Réparations, remise en état, nettoyage, le tout effectué en interne, favorisant une démarche de recyclage et de deuxième vie. Depuis la réouverture complète du site Richelieu, nous intervenons également sur les manifestations culturelles, comme par exemple les concerts, et aussi sur les locations. De même sur le site François-Mitterrand pour les festivités des 30 ans

ou le colloque sur l'IA... Bref, partout où il faut préparer l'espace pour accueillir des événements.

La gestion administrative est essentielle : chaque meuble est identifié par un numéro pour assurer un suivi précis. Je gère également un budget dédié à l'achat de nouveau mobilier pour réapprovisionner le stock. Ce métier est très éprouvant physiquement : on fait des dizaines de kilomètres par jour ! Mais le plus fantastique, c'est qu'on ne s'ennuie jamais et que nous avons la chance d'être en contact avec tous les services de la BnF. Je tiens à dire la qualité de mon équipe et de mes responsables successifs, auxquels je dois beaucoup. Je suis Slovaque et j'ai suivi des études de pédagogie. Quand je suis arrivé en France en 2005, ma première expérience a été dans le dessin de presse pour enfants. Je me suis rapidement inscrit dans le réseau municipal des bibliothèques de Paris pour apprendre la langue française que je ne maîtrisais pas. J'ai toujours fréquenté des bibliothèques, je lis beaucoup, je suis attiré par ce milieu. La BnF a été la première et unique bibliothèque à laquelle j'ai postulé ! Mon prédécesseur m'a beaucoup transmis : ses qualités



**La BnF a été la première et unique bibliothèque à laquelle j'ai postulé !**

humaines, ses compétences professionnelles. Il m'a absolument tout montré, même ce qui n'était pas nécessaire à mes fonctions. Dès mes débuts, je me suis senti à l'aise dans cet environnement. J'ai vu des choses incroyables, par exemple dans les ateliers de restauration. Mais ce qui m'a le plus impressionné est, de loin, le système des nacelles TAD ! Ce qui me plaît ici, c'est la diversité des lieux ; ce que je préfère, ce sont les relations avec les agents : j'interviens pour qu'ils se sentent bien dans leur bureau, pour réaménager leur environnement de travail. Mon action est visible, appréciée. Cela me donne le sentiment d'être utile et apporte un vrai sens à mon métier. □

## On y était



Le 31 mars, la BnF organisait une grande fête pour célébrer les trente ans du site François-Mitterrand, où se sont réunis près de 1 700 agents. Découvrez un florilège de vos commentaires : « Il y a eu un sentiment de joie et de communion pendant cette fête. Beaucoup ont souligné que c'était encore mieux que tout ce qu'ils avaient pu imaginer. Le pari est plus que réussi ! » « Ces moments-là font plaisir car on peut profiter de collègues (dont certains que l'on n'a pas souvent l'occasion de voir) dans une atmosphère détendue et festive. » « Bravo et merci pour cette soirée d'anniversaire joyeuse et chaleureuse ! Ce fut une belle émotion de retrouver ce lieu et surtout celles et ceux qui depuis 30 ans en font un établissement unique et si attachant. Merci de nous avoir associés à cette fête magnifique qui restera sans aucun doute dans les annales ! » « C'était une très belle fête (très belle idée cette pièce montée incroyable !) et je pense que les agents qui étaient sur la piste s'en souviendront longtemps... » □

Inscrit de longue date dans l'identité de l'établissement, l'accueil du public à la BnF est soumis à de nouveaux enjeux de diversification et de (re)conquête, dans un contexte d'évolution des usages et de changements sociétaux. Si la politique des publics est pilotée depuis 2019 par une direction dédiée, la question de la fréquentation reste l'affaire de tous.

En 1994, le public de ce qui était encore la « BN » était composé à plus de 85 % d'universitaires, chercheurs et doctorants travaillant essentiellement en histoire, histoire de l'art et littérature. Plus de 30 ans après, l'établissement, devenu « BnF », a connu une croissance significative et une grande diversification de ses publics. Ceux-ci se déclinent aujourd'hui en usagers sur place et usagers en ligne ; aux lecteurs de la Bibliothèque s'ajoute une proportion accrue de visiteurs culturels, qui fréquentent notamment les expositions et le nouveau musée. Les salles de lecture se sont ouvertes aux plus jeunes (étudiants de licence, lycéens, collégiens, et même enfants sans limites d'âge en salle Ovale et en salle I) ; elles sont fréquentées aussi par une part conséquente de publics non académiques.

#### Une politique volontariste

C'est le résultat d'une politique volontariste lancée afin d'enrayer la baisse de fréquentation constatée entre 2007 et 2014. Pour relancer le développement des publics, l'établissement se dote alors d'un premier document stratégique issu d'une large réflexion collective. En 2017, il refond sa politique tarifaire pour la rendre plus incitative et inscrit, pour la première

fois, la question des publics dans son Contrat d'objectifs et de performances (COP), dont elle constitue le premier axe. Une nouvelle étape est franchie en 2019 : afin de

poursuivre les efforts engagés, mais aussi de mieux répondre aux nouveaux enjeux de la réouverture du site Richelieu et plus largement d'une programmation culturelle ambitieuse, une direction dédiée est créée. Au-delà de ses missions d'accueil et de médiation, la direction des Publics (DPU) est chargée de piloter, en étroite concertation avec l'ensemble des directions, une politique de développement des publics qui concilie ouverture élargie et respect de l'ADN de l'établissement – lieu de collections patrimoniales uniques, lieu de travail, de pensée et de réflexion. Réuni trois fois par an, le comité stratégique des publics assure le suivi, aborde les problématiques transverses, partage l'évaluation des mesures mises en place. Le cap est donné par le document stratégique de la politique des publics 2023-2030.

#### Ouverture et démocratisation

L'élargissement des publics reste un axe fort. De nombreux projets avec les relais du champ social témoignent de la poursuite de l'ouverture en direction des publics éloignés ou empêchés, en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique : collaboration avec le Samu social et les CASNAV\* accueillant des publics allophones, offres estivales pour les seniors isolés et des jeunes des hôpitaux de jour, participation au prix

Goncourt des détenus... De son côté, le partenariat en faveur de l'égalité des chances lancé en 2022 avec la Fondation Lacharrière permet chaque année d'offrir la gratuité à plus de 4 500 étudiants boursiers d'Île-de-France. Parmi les publics cibles, les lecteurs des salles de recherche font l'objet d'une attention particulière, la fréquentation du Rez-de-jardin restant en-deçà des niveaux antérieurs à la crise sanitaire. C'est tout un travail de communication et de promotion visant à la découvrabilité des collections qui est réalisé par le groupe de travail « Reconquête des publics » réunissant l'ensemble des départements de la DCO en lien avec la DPU : visites des salles, présentation des collections et des outils, mise en ligne d'un catalogue de la formation aux usagers, journées portes ouvertes. Si les étudiants de master sont la première cible, d'autres publics sont aussi approchés, à l'image par exemple des conservatoires de musique, des écoles professionnalisantes des métiers de la mode, du design... Pour mieux répondre à des pratiques qui évoluent, c'est aussi une réflexion sur les adaptations de l'environnement de travail et les conditions d'accueil qui est menée, en faisant appel par exemple à la Communauté des usagers et aux études de publics.

Cette reconquête est notamment assurée par le service du Développement des publics et ses chefs de projets dédiés par typologie de public : publics académiques et professionnels, scolaires, publics en situation de handicap, publics du champ social.

En ligne ou sur place, visiteurs culturels ou usagers des salles de lecture, les publics sont au centre de toutes les activités de la BnF.

\*Centre académique pour la scolarisation des enfants allophones



Signe fort des principaux enjeux qui lui sont attachés, la question des publics constitue le premier des quatre axes du COP 2022-2026, intitulé « Amplifier le partage avec tous les publics d'un patrimoine exceptionnel et vivant ». Celui-ci se décline en quatre orientations majeures : une stratégie de (re) conquête des publics sur place et à distance ; le déploiement d'une offre amplifiée ; l'évolution des espaces pour mieux répondre aux usages et améliorer l'expérience de visite ; enfin, la mise à disposition d'outils en ligne plus efficaces pour simplifier les démarches des usagers et augmenter la découvrabilité des collections.



770 000 visites en salles de lecture



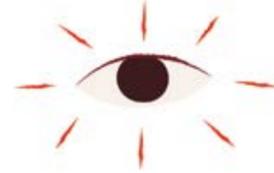
« Merci à la BnF pour sa disponibilité, pour les services proposés, et pour l'accueil de ses agents toujours très courtois. »

(Femme, 38 ans, sans activité, parisienne)



44 MILLIONS de visites en ligne

44 % de retraités sur Gallica

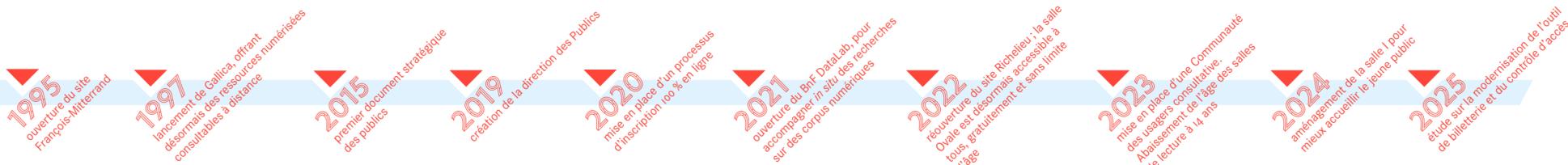


450 000 visiteurs culturels

120 000 pour le musée



# LES PUBLICS DE LA BNF AUJOURD'HUI ET DEMAIN



« Quand je suis à Paris, je viens régulièrement travailler à la BnF. C'est un peu le pays de cocagne d'un chercheur. Rien de mieux pour travailler sans être dérangé. Le personnel est compétent et toujours accueillant. Bien des mercis. »

(Homme, 77 ans, enseignant-chercheur à la retraite, réside à l'étranger)

30 000 scolaires bénéficiaires de l'EAC

40 % de collégiens



76 000 détenteurs de Pass lecture/culture ou recherche

19 % d'enseignants, chercheurs et doctorants



443 000 entrées en salle Ovale



30 % d'abonnés non académiques

## FOCUS



#### Un exemple de projets en faveur des publics du champ social : les jumelages culturels

Depuis janvier 2025, la BnF est associée à la Ville de Rosny-sous-Bois dans le cadre d'un jumelage culturel soutenu par la préfecture de la région Île-de-France. D'une durée de trois ans, la convention prévoit la réalisation de projets au long cours comme d'actions plus ponctuelles en faveur des jeunes des Quartiers politique de la ville (QPV) ou encore des parents isolés. Cinq établissements scolaires QPV du 13e arrondissement bénéficient d'un jumelage similaire, mis en place depuis la rentrée 2023 grâce à l'action d'un professeur-relais détaché auprès de la BnF. Un atelier lecture pour les maternelles a été expérimenté dans ce cadre avec l'école Küss.



#### Accueillir les publics en situation de handicap

Accessibilité du bâtiment, accessibilité des collections et de l'offre culturelle, accessibilité des sites web et applications : ce sont là les trois axes principaux de la politique d'accueil des publics en situation de handicap. À titre d'exemples, citons le service de communication d'ouvrages adaptés (transmis sur clé USB au titre de l'exception handicap) et la mise à disposition de matériel d'aide à la lecture (cabines avec logiciels de synthèse vocale, grossissement de caractères...) ; des offres culturelles accessibles développées en partenariat avec les associations Ikigai (troubles du spectre de l'autisme), Signes de sens (langue des signes) et Souffleurs de sens (audiodescription) ; ou encore le parcours tactile en 16 fac-similés d'œuvres emblématiques mis en place au sein du musée.



#### Travailler sur les publics de demain : l'Éducation artistique et culturelle (EAC)

Tout un catalogue de visites guidées, visites-ateliers et ateliers est proposé aux classes, depuis la grande section de maternelle jusqu'au supérieur. Favorisant une approche sensible de la culture, ces différentes offres constituent souvent, pour les élèves, une première découverte de la BnF ; elles sont une invitation à y revenir ensuite par eux-mêmes. Quatre grandes thématiques sont privilégiées par les ateliers, en lien avec les collections : le livre et la littérature, la cartographie, l'oralité et, enfin, l'éducation aux médias et à la citoyenneté. En parallèle, une trentaine de formations s'adresse annuellement aux enseignants des trois académies franciliennes et également, depuis 2024, à ceux de l'académie d'Amiens.



## MÉTIERS

Les chargés d'accueil assurent l'inscription des lecteurs et l'accueil de tous les publics sur les sites François-Mitterrand et Richelieu.

Les assistants d'accueil du site François-Mitterrand accompagnent les lecteurs du Rez-de-jardin au niveau des vestiaires

(utilisation des mallettes transparentes et des casiers), gèrent le service des objets trouvés et assistent les personnes en situation de handicap.

Les standardistes répondent aux demandes d'information et d'orientation réalisées par téléphone.

Le bureau des réservations est chargé du traitement des demandes, reçues par mail ou téléphone, de visites guidées, visites de sites, visites-ateliers ou ateliers pour les groupes (notamment les quelque 1 200 groupes scolaires accueillis annuellement).

Les assistants aux lecteurs / chargés d'orientation des lecteurs présents en pied de tours du site François-Mitterrand, assurent l'inscription sur place ou en ligne, et les réponses aux questions adressées via la boîte mail de l'accueil.

