

# COLLECTION DES RaPPORTS

FÉVRIER 2001



N° 213

## LES PUBLICS DE LA BIBLIOTHEQUE DE RECHERCHE DE LA BNF : ANALYSE DES COMPORTEMENTS DE FRÉQUENTATION

*Étude réalisée à la demande  
de la délégation à la stratégie de la BNF*

**J. Courel,  
B. Maresca**

**Département "Évaluation des Politiques Publiques"**

**CRÉDOC**

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

Crédoc - Collection des  
rapports. N° 0213. Février 2001.

R 296



0000112900/ ex 02

**CRÉDOC**

*142, rue du Chevaleret, 75013 -PARIS-*

---

**LES PUBLICS  
DE LA BIBLIOTHEQUE  
DE RECHERCHE DE LA BnF  
ANALYSE DES COMPORTEMENTS  
DE FREQUENTATION**

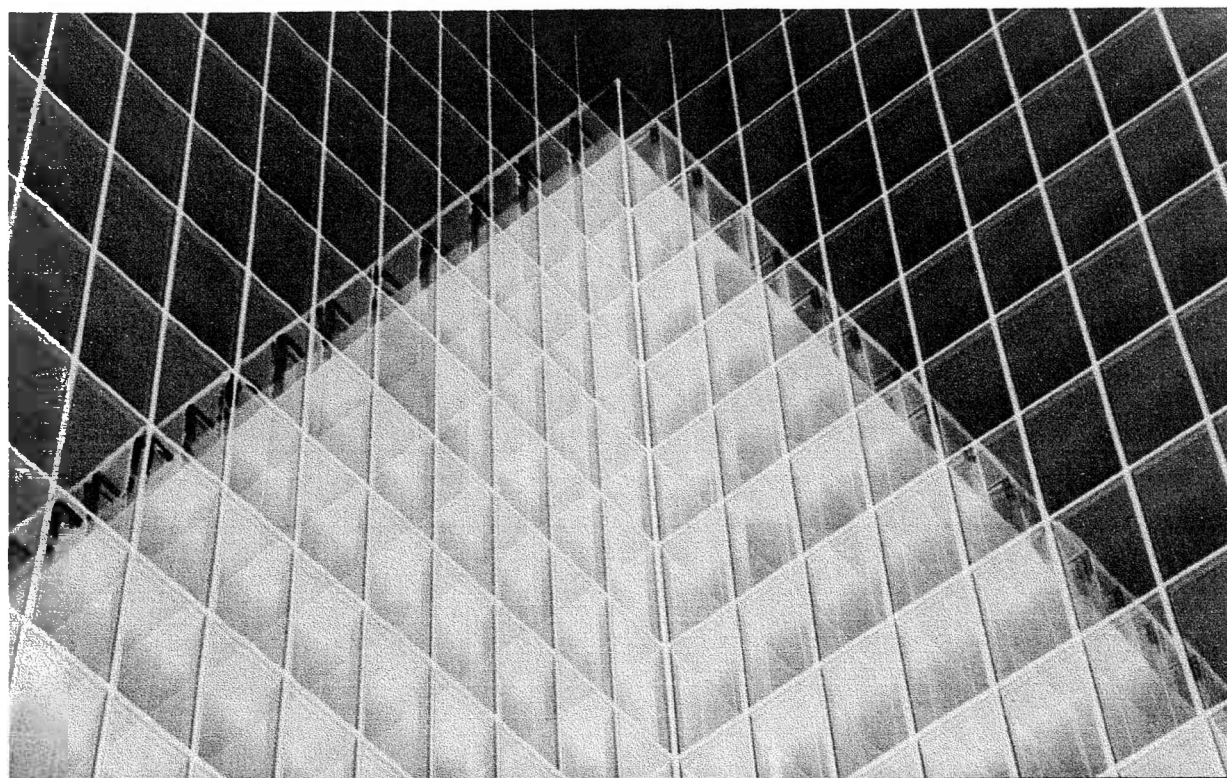
**Février 2001 N°213**

Etude réalisée à la demande  
de la Délégation à la stratégie de la BnF

**Jérémy COUREL, Bruno MARESCA**

**CRÉDOC**

*142, rue du Chevaleret, 75013 -PARIS-*



*Photo : N.Fauconnier CREDOC*

**LES PUBLICS DE LA BIBLIOTHEQUE  
DE RECHERCHE DE LA BnF :  
ANALYSE DES COMPORTEMENTS DE  
FREQUENTATION**

Etude réalisée à la demande de la Délégation à la stratégie de la BnF

**Jérémy COUREL, Bruno MARESCA**

*Novembre 2000*

## **Les publics de la bibliothèque de recherche de la BnF**

### **- Synthèse -**

Le département “ Evaluation des politiques publiques ” du CREDOC a réalisé en juin et juillet 1999, pour la direction de la stratégie de la BnF, une enquête auprès de 471 usagers “ réguliers ” ou “ occasionnels ” du Rez-de-Jardin et 485 usagers potentiels, personnes qui seraient en mesure, selon les critères d’accréditation, d’obtenir une carte d’accès. Cette enquête a permis d’explorer deux aspects essentiels qui peuvent contribuer à étayer les réflexions stratégiques de l’établissement : 1°) la caractérisation des profils de lecteurs “ potentiels ” dont on peut estimer qu’ils ont une forte probabilité de fréquenter effectivement la bibliothèque de recherche ; 2°) la mise en évidence des atouts et des contraintes des deux bibliothèques du site Tolbiac, vus à travers les facteurs que les usagers retiennent comme déterminants pour expliquer le choix des bibliothèques qu’ils fréquentent le plus assidûment.

Appartenant au petit nombre des temples de la culture nationale, la BnF n’échappe pas à des enjeux d’image particulièrement forts, déterminés par la concurrence avec d’autres établissements également ambitieux (grandes bibliothèques parisiennes et étrangères) mais aussi par le poids de la référence à la tradition (incarnée en l’espèce par l’ombre de l’ex BN de la rue de Richelieu).

Pourtant, au-delà de sa continuité fonctionnelle avec l’ex-BN, la BnF est un lieu nouveau, que ce soit par sa situation géographique, sa capacité d’accueil, ou son offre de services qui fait appel aux techniques de communication les plus avancées. Ces caractéristiques inscrivent la BnF des années 2000 dans une trajectoire de transition entre un rivage historique, la BN de la rue Richelieu, et un horizon de modernité qui s’inscrit dans le paysage mondial de la communication électronique. La question des publics “ potentiels ” est largement déterminée par cette mutation.

La transformation que représente le passage de la BN à la BnF n’a pas été suffisamment raisonnée comme une rupture. Avant même de réussir à attirer de nouvelles générations en phase avec les services qui font la nouveauté du projet BnF, le premier effet a été manifestement d’écarter la partie de la communauté des chercheurs la plus attachée à des



habitudes de recherche acquises dans l'espace Richelieu. Actuellement, le *cœur de cible* de l'institution à savoir les « chercheurs », universitaires, étudiants-chercheurs, chercheurs professionnels et chercheurs “ amateurs ”, représente moins de 30% des visiteurs de la bibliothèque de recherche (22% pour les chercheurs professionnels et les universitaires en 2000).

Ce sont les étudiants qui sont majoritaires (55% en 2000). Peu nombreux à avoir été marqués par l'expérience de l'ex-BN, ils ont une bien meilleure image du nouveau site que les précédents. Ce renouvellement générationnel devrait logiquement contribuer à l'ouverture de la BnF vers de nouveaux publics. Toutefois, si la BnF est reconnue comme la bibliothèque de référence en France, son prestige auprès du public utilisateur des bibliothèques peut très bien aller de pair avec le sentiment d'une certaine inaccessibilité. En dépit de la modernité du site Tolbiac, beaucoup de lecteurs potentiels auront pour premier réflexe de se tourner vers des établissements plus modestes, qui leur apparaissent plus accessibles, symboliquement et pratiquement. L'enquête du CREDOC montre qu'au-delà du *besoin de recherche documentaire*, la question de *l'image de l'établissement* et, plus encore, *la proximité à l'égard de la BnF* (au sens de familiarité avec cet univers consacré aux recherches savantes, généralement facilitée par les pairs) sont des critères qui influent très directement sur la probabilité de fréquentation.

La typologie fondée sur la probabilité de fréquentation met en relief le rôle déterminant de l'affinité sociologique (avoir des relations dans le cercle des lecteurs actuels de la BnF) et de l'orientation disciplinaire (proximité avec le monde des humanités classiques). Cette proximité peut se trouver néanmoins contrecarrée, soit par la distance géographique – dans le cas des provinciaux –, soit par des représentations négatives associées au site Tolbiac. L'analyse révèle également l'importance de l'aiguillon que représente la conviction que la BnF peut seule offrir les ressources documentaires nécessaires à l'avancement d'un travail de recherche. C'est cet aiguillon qui aide les chercheurs professionnels à passer par dessus la mauvaise image persistante pour une fraction du public potentiel.

Rappelons que l'image de la BnF est toutefois plutôt positive et qu'elle tend à s'améliorer. A bien des égards l'année 1999, au cours de laquelle l'enquête a été réalisée, appartient encore à la “ phase de rodage ” du nouvel établissement. Les prochaines années vont nécessairement faire évoluer la perception que le public potentiel (au sens où il a été défini par l'enquête du

CREDOC) pourra avoir de la BnF. Reste à maîtriser les conditions qui peuvent favoriser la fréquentation effective du public potentiel qui se déclare intéressé par la bibliothèque de recherche (soit 80% de ce public).

Deux raisons majeures expliquent la non fréquentation du public “potentiel” : le poids des traditions et l'éloignement géographique. Le public dont la fréquentation est *probable* est formé, pour beaucoup, de Parisiens ou de Franciliens de la petite couronne qui travaillent dans le domaine des sciences et techniques. Ces personnes conservent l'image d'une BnF orientée vers les disciplines historiques et littéraires et peu concernée par les sciences dures. Pour le public dont la fréquentation est seulement *possible*, le blocage principal est celui de la distance : il s'agit surtout de provinciaux qui ne se déplacent pas facilement à Paris.

Le comportement des usagers interrogés laisse penser que la BnF est victime de deux travers.

1. Sa situation à Paris en fait, malgré elle, une institution monopolisée par des usagers majoritairement parisiens (57% des lecteurs du Rez-de-jardin en 2000) et secondairement franciliens (21% des lecteurs).
2. La continuité institutionnelle avec l'ex BN pèse encore fortement dans la façon dont le public potentiel se représente les conditions d'accès à la BnF et l'offre documentaire qu'elle est en mesure de proposer.

De plus, alors que la bibliothèque de recherche dispose d'atouts uniques – l'importance sans équivalent du fonds, les services offerts notamment en matière de recherche bibliographique, le matériel et le cadre mis à la disposition des visiteurs – l'enquête révèle que ceux-ci ne sont pas véritablement mis en avant pas ses usagers. En matière de comparaison avec les autres grandes bibliothèques parisiennes, le Haut-de-Jardin est plus valorisé par ceux qui le fréquentent, essentiellement de par son cadre de travail qui est beaucoup plus attractif que ceux de la BPI et de la bibliothèque Sainte Geneviève.

L'étude suggère finalement plusieurs axes de développement pour conquérir de nouveaux publics. En premier lieu, il apparaît nécessaire que la BnF ait une politique d'information efficace auprès du public potentiel visant à montrer qu'elle est une institution *ouverte*, c'est-à-dire plus accessible que ne l'était l'ex BN. Une information adaptée à des catégories bien ciblées (provinciaux, étrangers, milieux disciplinaires des sciences sociales autre que l'histoire

et des sciences dures) doit aider à lever le blocage imputable à l'image d'une institution d'accès difficile.

Le second axe consiste à apporter des réponses à un certain nombre de contraintes objectives qui limitent la fréquentation des individus qui sont déjà acquis à l'idée que la BnF pourrait leur être d'une grande utilité. Il s'agit surtout de la contrainte de la distance géographique, mais aussi de la non connaissance pratique des conditions d'accès et de fonctionnement, deux freins souvent associés.

La troisième voie viserait à faire venir à la bibliothèque de recherche des lecteurs dont les recherches documentaires concernent des disciplines jusque là marginales et, objectif qui va de pair, des chercheurs qui sous-estiment les potentialités de la BnF. Les disciplines nouvellement introduites à la BnF, attirent beaucoup moins de lecteurs assidus que les humanités (2% pour les sciences et la médecine, contre 88% pour les disciplines littéraires et les sciences humaines). Les chercheurs scientifiques n'ont pas été d'emblée attirés par la nouvelle bibliothèque de recherche. Manifestement, il reste à élaborer une démarche d'information qui leur permette de mesurer l'intérêt de l'offre du Rez-de-Jardin pour leur domaine.

Pour conclure, deux enjeux paraissent essentiels pour l'avenir. Le premier est de valoriser l'importance du fonds disponible et de le faire connaître bien au-delà des cercles étroits des départements universitaires de Lettres et d'Histoire, de faire découvrir la diversité des travaux et des usages dont le fonds peut faire l'objet. Valoriser l'image en complément du texte, attirer les chercheurs dont les orientations de recherche sont plus scientifiques sont des voies de développement essentielles pour l'avenir. Le second enjeu est de sortir l'institution d'un parisiisme trop étroit et à l'instar du Grand Louvre, de réussir, à la faveur du déménagement, à élargir géographiquement l'aire d'attraction de la BnF. Probablement que l'accroissement du nombre des usagers de province et de l'étranger passe par un développement important des nouvelles technologies permettant dans l'avenir plus de consultation et de travail à distance.

## Sommaire

<b>LES PUBLICS DE LA BIBLIOTHÈQUE DE RECHERCHE DE LA BNF - SYNTHÈSE - .....</b>	<b>2</b>
<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
L'ENQUÊTE DE 1999 ET SES DEUX ÉCHANTILLONS .....	8
<b>PARTIE 1 : LES LECTEURS ACTUELS ET POTENTIELS DE LA BNF .....</b>	<b>10</b>
A - LES GRANDES CATÉGORIES DE LECTEURS.....	10
B - LES DISCIPLINES .....	12
C - RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE .....	13
D - STRUCTURE PAR AGE ET PAR SEXE .....	15
SYNTHÈSE DE LA PREMIÈRE PARTIE.....	16
<b>PARTIE 2 : LES DIMENSIONS DU COMPORTEMENT DES LECTEURS.....</b>	<b>17</b>
A - LES CARACTÉRISTIQUES DU BESOIN DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE.....	17
1 - <i>La durée de la recherche documentaire</i> .....	17
2 - <i>L'utilité de la bibliothèque de recherche</i> .....	17
3 - <i>L'usage des bibliothèques autres que la BnF</i> .....	18
4 - <i>Le " goût " pour le travail en bibliothèque</i> .....	20
B - L'IMAGE DE L'ÉTABLISSEMENT .....	21
1 - <i>L'image de la BnF</i> .....	22
2 - <i>Les améliorations souhaitées</i> .....	24
C - L'INDICATEUR DE FRÉQUENTATION DU REZ-DE-JARDIN.....	25
D - L'INDICATEUR DE PROXIMITÉ .....	27
1 - <i>Le rythme de fréquentation du Haut-de-Jardin</i> .....	27
2 - <i>La fréquentation de la BN rue de Richelieu avant 1999</i> .....	28
3 - <i>Le réseau de connaissance</i> .....	29
SYNTHÈSE DE LA SECONDE PARTIE .....	31
<b>PARTIE 3 : ANALYSE DES COMPORTEMENTS DE FRÉQUENTATION.....</b>	<b>33</b>
A - TYPOLOGIES FONDÉES SUR LA SEGMENTATION DE L'ÉCHANTILLON.....	34
1 - <i>La typologie des usagers</i> .....	34
2 - <i>La typologie des potentiels</i> .....	36
3 - <i>Tableau récapitulatif de la typologie des lectorats</i> .....	37
B - TYPOLOGIE FONDÉE SUR L'HYPOTHÈSE DE CONTINUITÉ.....	41
1 - <i>Analyse générale</i> .....	42
2 - <i>Analyse par catégorie</i> .....	47
3 - <i>Les facteurs déterminants de la probabilité de fréquentation</i> .....	52
SYNTHÈSE DE LA TROISIÈME PARTIE.....	55
<b>PARTIE 4 : COMPARAISON DE LA BNF AVEC LES AUTRES BIBLIOTHÈQUES .....</b>	<b>59</b>
A - LES USAGES LES PLUS STRUCTURANTS .....	59
B - QUELLE BIBLIOTHÈQUE POUR QUELLE UTILISATION ? .....	62
1 - <i>Le facteur proximité</i> .....	62
2 - <i>Le facteur services</i> .....	64
3 - <i>Les commodités du lieu</i> .....	67
4 - <i>L'utilité du lieu : l'importance du fonds documentaire</i> .....	69
5. <i>Tableaux synthétiques</i> .....	71
SYNTHÈSE DE LA QUATRIÈME PARTIE.....	74
<b>ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 2 LE QUESTIONNAIRE DE L'ENQUÊTE CREDOC-BNF 1999.....</b>	<b>81</b>

## Introduction

L'analyse développée dans ce document prend appui sur un travail d'enquête concernant les publics de la Bibliothèque nationale de France (BnF) réalisé par le département " Evaluation des Politiques Publiques " du CREDOC. L'étude, commandée par la direction de la stratégie de la BnF, s'est concentrée sur l'analyse des comportements des " usagers " actuels de la bibliothèque de recherche mais également ceux d'un public que l'on peut qualifier de " potentiel ".

L'objectif de cette étude était au départ de caractériser les attentes du public en matière de jours et de plages horaires d'ouverture de la bibliothèque de recherche, pour laquelle 1999 a été la première année pleine d'ouverture<sup>1</sup>. Cet objectif a été élargi à l'analyse des comportements des lecteurs et des habitudes d'usage des différentes bibliothèques qui sont fréquentées par le public potentiellement concerné par l'offre de la BnF. De ce fait, l'étude permet d'explorer deux aspects essentiels qui peuvent contribuer à étayer les réflexions stratégiques du nouvel établissement : 1°) la caractérisation des profils de lecteurs " potentiels " dont on peut estimer qu'ils ont une forte probabilité de fréquenter effectivement la bibliothèque de recherche ; 2°) la mise en évidence des atouts et des contraintes des deux bibliothèques du site Tolbiac, vus à travers les facteurs que les usagers retiennent comme déterminants pour expliquer le choix des bibliothèques qu'ils fréquentent le plus assidûment.

La première partie du rapport décrit les caractéristiques de deux échantillons constitués par le CREDOC en juin 1999 pour mener l'étude, un échantillon d'usagers actuels de la bibliothèque de recherche et un échantillon de lecteurs " potentiels ". La seconde partie explore les dimensions les plus explicatives du comportement des lecteurs. La troisième partie présente des typologies de comportement de fréquentation qui permettent d'évaluer la probabilité de visite des différentes catégories mises en évidence. Enfin, la quatrième partie permet de situer les bibliothèques du Haut-de-Jardin et du Rez-de-Jardin dans un espace de concurrence formé par les différentes bibliothèques franciliennes et de province que fréquentent les lecteurs, actuels et potentiels, de la BnF.

---

<sup>1</sup> Pour cette première année pleine d'ouverture, le volume total des entrées pour le Rez-de-Jardin a été de 223 220, soit une moyenne de 920 visites par jour (source BnF).

De ces analyses, fondées sur des traitements statistiques approfondis, on tire des pistes de réflexion sur les axes de développement qui pourraient assurer la croissance de la fréquentation de la bibliothèque de recherche.

### **L'enquête de 1999 et ses deux échantillons**

L'enquête sur laquelle s'appuie cette analyse a été menée par le CREDOC durant les mois de juin et juillet 1999. Elle repose sur la constitution de deux échantillons distincts, construits autour d'une variable principale : le statut de la personne interrogée.

L'échantillon "usagers" est constitué de 471 usagers du Rez-de-Jardin. Il se subdivise à part égale entre les usagers "réguliers" qui ont fréquenté le Rez-de-Jardin plus de deux fois en six mois et les usagers "occasionnels" qui ne l'ont fréquenté qu'une ou deux fois depuis l'ouverture. Cet échantillon a été tiré de manière aléatoire dans les fichiers de lecteurs fournis par la BnF en donnant un poids équivalent aux trois grandes catégories suivantes : étudiants, chercheurs et enseignants, autres publics effectuant des recherches à des fins personnelles ou professionnelles. On s'est attaché également à sur représenter certaines catégories de population de manière à avoir un nombre significatif d'individus pour chaque discipline ou lieu de résidence. On a ainsi dans l'échantillon une part nettement plus importante de provinciaux qu'il n'y en a dans le public de la BnF.

L'échantillon "potentiels" est quant à lui composé de 485 usagers potentiels. Il s'agit de personnes susceptibles, selon les critères d'accréditation, de devenir titulaires d'une carte d'accès, mais qui n'ont encore jamais fréquenté le Rez-de-Jardin. Ce second échantillon est comparable au premier quant à sa composition en grandes catégories de public (étudiants, chercheurs et enseignants, autres publics). Le "recrutement" de ces personnes s'est fait à partir de trois sources principales : le fichier des lecteurs de la BN du site Richelieu, les annuaires de chercheurs, de généalogistes ou d'autres associations ayant vocation à effectuer des recherches en bibliothèque, et enfin au sein même d'autres bibliothèques (la BPI du centre Pompidou, la BIU Sainte Geneviève, la médiathèque d'histoire des sciences de La Villette, la BIU Jussieu, la bibliothèque universitaire de lettres et sciences humaines de Lille, celle d'Aix-Marseille et la bibliothèque municipale Part-Dieu de Lyon).

Selon les objectifs de l'analyse, les deux échantillons sont traités soit séparément, analyse "usagers" et analyse "potentiels" sont alors distinctes, soit comme une seule population. Dans ce cas on travaille sur un espace continu de comportements de fréquentation, depuis la non fréquentation jusqu'à la forte fréquentation, en nuancant la non fréquentation de manière à distinguer les individus susceptibles de devenir des usagers et ceux pour lesquels cette éventualité est très improbable.

## **Partie 1 : Les lecteurs actuels et potentiels de la BnF**

L'enquête du CREDOC n'avait pas vocation à établir le profil moyen des lecteurs de la bibliothèque de recherche, dans la mesure où la BnF dispose de résultats d'enquêtes périodiques (enquêtes SCP). L'objectif de cette enquête est de comparer des catégories de lecteurs (étudiants, chercheurs, enseignants, autres actifs, inactifs) selon qu'ils sont déjà des usagers du Rez-de-Jardin ou au contraire d'éventuels usagers à venir. Les résultats présentés dans ce rapport ne doivent pas être pris comme le portrait de l'utilisateur moyen. Les analyses proposées consistent à comparer différents types de comportements, sur la base des catégories de lecteur, de leur discipline, de leur résidence,...

La méthodologie de construction des deux sous-échantillons (voir détails en annexe 1) et l'élargissement de l'enquête à un public considéré comme potentiel ne permettent pas d'utiliser les résultats comme une photographie directement représentative du public des lecteurs du Rez-de-Jardin de la BnF. L'objectif assigné à l'enquête a conduit à donner un poids égal aux principales catégories, de manière à effectuer dans de bonnes conditions de fiabilité statistique, la comparaison entre les différentes catégories de visiteurs (étudiants, chercheurs...), ainsi qu'entre usagers actuels et public potentiel.

Pour 2000, la structure de la fréquentation du Rez-de-Jardin du site François Mitterrand est donnée par la récente enquête effectuée par l'institut SCP. Nous en donnerons dans ce qui suit quelques résultats significatifs.

### **A - Les grandes catégories de lecteurs**

La population étudiée est constituée de 956 personnes se répartissant entre 471 usagers actuels et 485 potentiels. Elle comporte 36% de chercheurs et enseignants, 33% d'étudiants et 31% d'autres publics. Chaque catégorie retenue pour l'analyse est représentée par un échantillon d'au moins une centaine d'individus à l'exception des inactifs qui sont un peu moins de 80.

Au sein de la population étudiante, les troisièmes cycles et doctorants sont nettement sur représentés par rapport à leur importance sur l'ensemble des inscriptions universitaires. L'échantillon compte d'autre part un nombre significatif "d'autres étudiants", catégorie



regroupant les étudiants préparant des concours ou ayant intégré une Grande Ecole. Enfin, parmi les autres actifs les professions du bas de l'échelle sociale (employés, ouvriers) sont logiquement sous représentées par rapport à la réalité de l'emploi en France, ce déséquilibre étant encore plus important si l'on se réfère à la composition de l'emploi en Ile-de-France.

### Répartition par statut et profession

Catégories décomposées	Effectif	%
Etudiant 2 <sup>ème</sup> cycle	146	15,3
Etudiant 3 <sup>ème</sup> cycle	53	5,6
Etudiant doctorat	66	6,9
Etudiant autre	49	5,1
Chercheur	191	20,0
Enseignant supérieur	155	16,2
Art., comm., chef d'entreprise	17	1,8
Cadre, PIS	208	21,8
Prof. intermédiaire	49	5,1
Employé, ouvrier	21	2,2
Ensemble	955	100,0

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

Récapitulatif par catégorie	Effectifs
Etudiants 2 <sup>ème</sup> cycle et autre	195
Etudiants 3 <sup>ème</sup> cycle et doctorant	119
Chercheurs	191
Enseignants	155
Autres, actifs	217
Autres, inactifs	78
Ensemble	955

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

Les chiffres les plus récents font état de la répartition suivante dans la population du Rez-de-Jardin :

Statuts et professions	%
Etudiants 1 <sup>er</sup> cycle	1,0
Etudiants 2 <sup>ème</sup> cycle	19,0
Etudiants 3 <sup>ème</sup> cycle	22,0
Etudiants doctorat	13,0
Enseignants du supérieur et chercheurs	22,0
Autres enseignants	6,0

Source : enquête SCP, année 2000

Statuts et professions	%
Métiers du livre	4,0
Professions intellectuelles supérieures	5,0
Professions intermédiaires	2,0
Employés	1,0
Chômeurs	1,0
Retraités	4,0

Dans le détail, l'enquête SCP montre que le public étudiant est presque totalement composé d'universitaires, 94% des étudiants sont issus de l'université, 4% viennent des Grandes Ecoles.

## **B - Les disciplines**

La répartition des disciplines dans l'échantillon fait la part belle à l'histoire, à la littérature et aux sciences humaines, ce qui représente la tradition de la BnF. On a néanmoins donné une part plus importante que dans la réalité aux sciences et autres disciplines (audiovisuel,...) pour être en mesure de cerner les comportements des lecteurs de ces disciplines spécifiques.

La répartition proposée par l'échantillon varie suivant le statut des personnes interrogées. Parmi les enseignants et les chercheurs, l'histoire domine nettement. Les sciences de l'homme et la littérature sont également mieux représentées au sein de ce public, tandis que les personnes effectuant leurs recherches en Droit / Economie / Sciences Politiques y sont proportionnellement moins nombreuses. A l'inverse, parmi les étudiants, ces dernières disciplines sont nettement sur représentées, de même que les sciences et techniques. Les Droit / Economie / Sciences Politiques prennent la première place au sein de ce public devant l'histoire. Enfin parmi les autres publics (actifs, retraités...) l'histoire ainsi que l'art et l'histoire de l'art dominant assez nettement, et les matières à faible effectif comme l'audiovisuel sont également sur représentées.

Comparée à la situation de 1992, le public de l'actuelle bibliothèque de recherche s'est assez nettement élargi, un plus grand nombre de disciplines étant maintenant représentées. Cette diversification est principalement le fait des étudiants qui représentent une part croissante des lecteurs de la BnF. Cet élargissement disciplinaire a donc de bonnes chances de se poursuivre.

Répartition par discipline de recherche<sup>2</sup>

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble	
				%	Effectif
Histoire	19,2	31,9	28,1	26,6	254
Philosophie / Religion	4,9	3,9	3,8	4,2	40
Sciences de l'homme	10,4	15,4	11,4	12,5	119
Droit / Eco / Politique	21,8	10,5	6,3	12,8	122
Audiovisuel	2,3	1,2	3,8	2,4	23
Sciences et technique	16,3	9,0	10,4	11,8	113
Littérature	13,4	14,5	10,4	12,8	122
Langues	2,3	2,1	2,5	2,3	22
Arts / Histoire de l'art	4,9	8,4	12,3	8,6	82
Autres	4,6	3,0	11,0	6,2	59
Ensemble	100,0	100,0	100,0	100,0	956

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

L'enquête SCP nous donne la répartition par discipline de recherche pour les étudiants ainsi que pour les chercheurs et enseignants du supérieur pour l'année 2000 :

Discipline de recherche	Etudiants (%)	Enseignants, chercheurs (%)
Lettre, Philosophie, Arts	47,0	57,0
Sciences Humaines (dont Histoire)	41,0	32,0
Economie, Droit, AES	10,0	8,0
Sciences	1,0	2,0
Médecine, Pharmacie	1,0	1,0

Source : enquête SCP, année 2000

### C - Répartition géographique

L'origine géographique fait partie, comme le statut, des variables qui servent à structurer l'échantillon (voir annexe 1). L'échantillon a été construit de manière à disposer d'un tiers de Parisiens, d'un tiers de Franciliens, à part égale de la petite et de la grande couronne, et d'un tiers d'habitants de province. Cette répartition qui peut être regardée comme un objectif idéal

<sup>2</sup> A titre de comparaison, nous indiquons la répartition par discipline de recherche observée en 1995, au cours de l'enquête ENS-Louis Harris France sur les lecteurs de la Bibliothèque Nationale : Histoire 37,0%, Histoire de l'art 20,4%, littérature 21,9%, Philosophie 5,0%, grammaire/linguistique 2,1%, sociologie/ethnologie 3,2%, Autres 5,7%, Imprécis 0,7%.

pour la BnF, ne reflète pas du tout la réalité. Au vu des chiffres récents (SCP) la sur représentation des Parisiens dans le public de la BnF apparaît très importante.

#### Répartition suivant l'origine géographique

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble	
				%	Effectif
Paris	32,2	33,4	37,5	34,4	305
Petite couronne	19,3	9,9	19,3	16,1	143
Grande couronne	22,6	9,6	15,1	15,8	140
Province	25,9	47,0	28,1	33,8	300
Ensemble	100,0	100,0	100,0	100,0	888

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

#### Répartition par département francilien (hors Paris)

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble	
				%	Effectif
Seine et Marne	7,1	5,1	8,1	7,1	20
Yvelines	24,6	25,4	19,4	23,0	65
Essonne	13,5	10,2	11,2	12,0	34
Hauts de Seine	15,9	16,9	23,5	18,7	53
Seine Saint Denis	17,5	6,8	13,3	13,8	39
Val de Marne	12,7	27,1	19,4	18,0	51
Val d'Oise	8,7	8,5	5,1	7,4	21
Ensemble	100,0	100,0	100,0	100,0	283

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

La répartition donnée par l'enquête SCP est la suivante :

Lieu de résidence	%
Paris	57,0
<i>Dont XIIIème arrondissement</i>	8,0
Petite couronne	13,0
<i>Dont Hauts de Seine</i>	5,0
<i>Dont Seine Saint Denis</i>	2,0
<i>Dont Val de Marne</i>	6,0

Source : enquête SCP, année 2000

Lieu de résidence	%
Grande couronne	8,0
<i>Dont Seine et Marne</i>	2,0
<i>Dont Yvelines</i>	2,0
<i>Dont Essonne</i>	2,0
<i>Dont Val d'Oise</i>	2,0
Autres (province, étranger)	22,0

**D - Structure par age et par sexe**

L'échantillon de l'enquête CREDOC fait apparaître que les grandes catégories du public recourent des classes d'âges assez tranchées. Ces catégories occupent des positions différentes dans le cycle de vie, positions qui ont une incidence importante sur les pratiques en bibliothèque. Etudiants et inactifs, aux deux extrémités du cycle de vie, ont une plus grande disponibilité qui leur permet de passer plus de temps en bibliothèque. Pour les actifs qui ont souvent une charge de famille cette disponibilité est beaucoup plus réduite.

Répartition suivant le cycle de vie

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics(%)	Ensemble	
				%	Effectif
Femme sans enfant	46,2	18,1	17,0	26,8	256
Homme sans enfant	45,0	31,0	25,9	33,8	323
Femme avec enfant	5,2	11,8	12,6	9,9	95
Homme avec enfant	2,9	23,8	14,5	14,0	134
Femme de 55 ans et +	0,6	6,0	8,2	5,0	48
Homme de 55 ans et +	0,0	9,3	21,8	10,5	100
Ensemble	100,0	100,0	100,0	100,0	956

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

Nous indiquons ici la répartition par classe d'âges issue de l'enquête SCP.

Classes d'âges	%
Moins de 20 ans	1,0
20 à 24 ans	28,0
25 à 29 ans	24,0
30 à 39 ans	22,0
40 à 49 ans	11,0
50 à 59 ans	8,0
60 ans et plus	6,0

*Source : enquête SCP, année 2000*

### **Synthèse de la première partie**

L'enquête conduite par le CREDOC en 1999 n'était pas destinée à rendre compte de la structure de la population des usagers de la bibliothèque de recherche, cette tâche incombant à d'autres enquêtes conduites par la BnF. Elle cherchait plutôt à permettre l'analyse des différentes catégories de lecteurs, qu'ils soient déjà usagers du Rez-de-Jardin ou qu'il s'agisse d'un public "potentiel". Pour cela, il était nécessaire d'équilibrer la répartition de la population entre ces différentes catégories de manière à assurer un bon niveau de fiabilité statistique aux résultats de l'analyse. L'échantillon du CREDOC compte 956 personnes dont 471 usagers actuels du Rez-de-Jardin et 485 lecteurs "potentiels", répartis par tiers entre chacune des grandes catégories de lecteurs : enseignants et chercheurs, étudiants, autres publics. L'échantillon fait la part belle aux disciplines traditionnellement utilisatrices de la BnF (littérature, histoire), mais il a également été alloué une part, plus importante que dans la réalité, aux sciences et autres disciplines de manière à pouvoir caractériser ces lectorats plus minoritaires. Enfin, concernant la répartition géographique, l'échantillon compte une même proportion de Parisiens, de Franciliens et de provinciaux ce qui, là encore, ne reflète pas directement la réalité de la fréquentation de la BnF mais nous permet de disposer, pour chacune de ces catégories résidentielles de sous-échantillons comparables.

## Partie 2 : Les dimensions du comportement des lecteurs

### A - Les caractéristiques du besoin de recherche documentaire

Les différentes catégories de lecteurs évoquées précédemment se caractérisent par des “ besoins ” de recherche documentaire propres et des modes d’utilisation des bibliothèques spécifiques. Un certain nombre d’indicateurs permettent de différencier leur pratiques.

#### 1 - La durée de la recherche documentaire

L’importance du “ besoin ” des lecteurs actuels ou potentiels peut être évaluée en fonction du temps dont les individus déclarent disposer pour mener à bien leur recherche. La majorité des personnes interrogées dispose de plus d’un an pour effectuer leurs recherches. C’est particulièrement le cas pour les chercheurs et les universitaires. Les étudiants raisonnent plutôt à l’échelle de l’année scolaire.

#### La durée de la recherche suivant le statut

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Une semaine	7,2	3,0	9,5	62
Un mois	11,1	6,0	8,8	82
Plusieurs mois	20,9	16,6	20,8	82
Plus de 6 mois	25,7	8,4	8,5	134
Plus d’un an	35,2	66,0	52,4	493
Ensemble	100,0	100,0	100,0	956

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

#### 2 - L’utilité de la bibliothèque de recherche

Dans le mode d’utilisation que les lecteurs font du Rez-de-Jardin (utilisation actuelle pour les “ usagers ”, intention d’utilisation pour les “ potentiels ”), on prend en compte l’importance que les personnes accordent aux fonds (général et spécialisé), aux services de la BnF, notamment la qualité de l’accueil, le conseil et l’équipement disponible (matériel

informatique, photocopieuses...), au cadre offert par le Rez-de-Jardin, et enfin, à la possibilité d'accéder librement aux documents.

La grande majorité des lecteurs sont utilisateurs du fonds général de la bibliothèque de recherche de la BnF, mais moins de la moitié sont intéressés par les fonds spécialisés. Paradoxalement, le cadre de travail du Rez-de-Jardin motive plus de lecteurs que les services offerts par la BnF.

Les étudiants sont les lecteurs les plus intéressés par le cadre de travail et l'accès libre aux documents, deux formes d'usages des bibliothèques qui définissent bien le besoin des lecteurs qui font des études ou préparent des examens. Les enseignants et les chercheurs sont surtout intéressés par les fonds de la BnF et valorisent plus les fonds spécialisés.

#### Usages du Rez-de-Jardin : part des personnes intéressées par...

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Le fonds général	70,0	71,1	64,7	656
Les fonds spécifiques	40,4	49,7	39,4	414
Le cadre de travail	22,5	10,8	16,4	157
L'accès libre aux documents	19,5	9,9	18,3	151
Les services	12,1	11,4	11,7	112

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

### **3 - L'usage des bibliothèques autres que la BnF**

La pratique des bibliothèques est une dimension importante pour caractériser le comportement des lecteurs de la BnF et leurs "besoins". On prend notamment en compte le type de bibliothèque fréquenté et l'intensité des visites. Les différentes bibliothèques sont regroupées selon six grands types. Les bibliothèques universitaires, les bibliothèques municipales et les bibliothèques spécialisées forment trois catégories génériques. Les autres sont des bibliothèques spécifiques : la BnF (Haut et Rez-de-Jardin), la bibliothèque publique d'information du centre Pompidou (BPI) et la bibliothèque inter universitaire Sainte Geneviève (BIU). Un dernier groupe rassemble les autres bibliothèques, notamment les centres documentaires internes à des organismes.



Les bibliothèques universitaires sont les plus fréquentées par les étudiants, les chercheurs, et les universitaires. A l'inverse, la BnF et les bibliothèques municipales sont surtout privilégiées par les "autres publics". Les bibliothèques spécialisées et les bibliothèques "autres", qui correspondent à des offres comparables (c'est à dire des fonds spécialisés) sont fréquentées plus souvent par les chercheurs. Enfin, BPI et BIU, qui offrent des créneaux horaires plus favorables (ouverture en nocturne et le dimanche), conviennent bien aux étudiants et aux autres publics.

Bibliothèque de prédilection : part des personnes ayant cité les bibliothèques suivantes en premier choix

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Bibliothèques universitaires	44,3	36,6	16,1	307
BnF	9,4	18,6	26,5	174
BPI / BIU	18,6	4,6	14,5	118
Bibliothèques spécialisées	8,8	12,8	11,7	106
Bibliothèques municipales	6,5	7,0	17,7	99
Autres bibliothèques	12,4	20,4	13,5	148
Ensemble	100,0	100,0	100,0	952

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

On peut rendre compte du degré d'implication des personnes dans l'usage des bibliothèques dans leur ensemble, à travers un score de fréquentation prenant en compte les niveaux de fréquentation des différentes bibliothèques citées par la personne<sup>3</sup>. Le score peut varier de zéro (pour un individu qui ne fréquente aucune bibliothèque) à douze (pour un individu qui fréquente au moins trois bibliothèques de façon quasi quotidienne). La distribution de cet indicateur est assez régulière. Un peu plus de 40% des personnes ont des scores élevés, correspondant à une fréquentation d'au moins deux bibliothèques de manière très assidue. Parmi les "usagers" plus occasionnels on trouve environ 14% de personnes dont le score, inférieur ou égal à deux, indique qu'elles ne se rendent que rarement en bibliothèque, ou de manière très occasionnelle dans une seule bibliothèque.

<sup>3</sup> Le score est basé sur le rythme de fréquentation de trois bibliothèques :

- les deux bibliothèques que la personne interrogée déclare fréquenter le plus souvent ;
- le centre de documentation qu'elle peut avoir près de chez elle ou sur son lieu de travail.

La méthode est la suivante : on attribue un certain nombre de points suivant la régularité de la fréquentation pour chacune des trois bibliothèques (4 points si l'enquêté s'y rend 3 fois par semaine au moins, 3 points s'il y va une à deux fois par semaine, 2 points pour un rythme d'une fois par mois au moins et 1 point pour un rythme plus faible).

Les étudiants forment le public le plus assidu, près des deux tiers d'entre eux ayant un score de sept ou plus ce qui correspond à une fréquentation régulière d'au moins deux bibliothèques. La moitié (48%) des enseignants et des chercheurs sont dans le même cas. Les autres publics, en revanche, sont plus rarement des assidus. Il existe des écarts importants dans les rythmes de fréquentation de chacune des bibliothèques citées par les personnes interrogées. Les étudiants se caractérisent par un rythme très soutenu de fréquentation. Ils sont ainsi 84% à fréquenter au moins une fois par semaine la première des bibliothèques citées et 49% pour la seconde bibliothèque citée. Dans le cas des enseignants et chercheurs ces proportions sont respectivement de 72% et 38%. Enfin, pour les autres publics la différence est encore plus sensible, les proportions étant de 49% et 32%<sup>4</sup>.

#### Répartition par score de fréquentation

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Score 0	0,0	0,3	5,7	19
Score 1-2	4,2	6,6	23,7	110
Score 3-4	10,4	20,2	27,4	186
Score 5-6	21,5	25,0	24,3	226
Score 7-8	26,7	22,0	9,5	185
Score 9-10	23,4	17,5	6,0	149
Score 11-12	13,7	8,4	3,5	81
Ensemble	100,0	100,0	100,0	956

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

#### **4 - Le "goût" pour le travail en bibliothèque**

Si les indicateurs précédents sont déterminés par les besoins objectifs de recherche documentaire des personnes interrogées, la décision de se rendre ou non en bibliothèque dépend également de critères plus subjectifs comme l'agrément procuré par le fait de travailler en bibliothèque. Cela peut faire la différence entre une personne qui ne vient que dans le cadre de recherches bien précises, uniquement pour collecter des informations et les exploiter ailleurs (au domicile, au travail...), et une autre qui effectuera non seulement ses recherches en bibliothèque mais également son travail d'analyse ou de rédaction. Au sein de l'échantillon global, il y a autant de personnes déclarant aimer travailler en bibliothèque que de personnes qui n'apprécient pas vraiment. Paradoxalement, la proportion d'amateurs du travail en

<sup>4</sup> Ces proportions sont calculées sur la base des sous-populations déclarant fréquenter les bibliothèques en question.

bibliothèque est plus importante au sein du public des “ potentiels ” (54%) que parmi les “ usagers ” (45%). Ce sont les étudiants qui ont le plus de goût pour le travail en bibliothèque, plus de 62% d’entre eux déclarant aimer travailler dans un tel environnement, ce qui confirme bien l’importance même de la bibliothèque pour mener à bien des études supérieures, tout particulièrement à l’université. Viennent ensuite les “ autres publics ” quasiment à égalité avec les chercheurs et enseignants (47% et 42% respectivement). Pour ces catégories, le travail en bibliothèque n’est pas la situation privilégiée, ce qui s’explique par le fait qu’ils disposent bien souvent d’un environnement adapté sur leur lieu de travail ou à leur domicile.

### Le goût pour le travail en bibliothèque

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Aime travailler en bibliothèque	62,4	41,6	46,8	477
N’aime pas travailler en bibliothèque	37,6	58,4	53,2	477
Ensemble	100,0	100,0	100,0	954

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

## **B - L’image de l’établissement**

Dans les déterminants de la fréquentation, le besoin de recherche documentaire joue le premier rôle, mais il n’est pas le seul facteur incitatif. La gestation laborieuse du projet BnF puis les difficultés rencontrées au démarrage du Rez-de-Jardin, ont fortement influé sur l’image de l’institution<sup>5</sup>. Celle-ci a été manifestement un frein pour beaucoup de lecteurs potentiels. Il paraît donc nécessaire d’intégrer la dimension de l’image dans l’analyse des comportements des lecteurs. Cette dimension est appréhendée par les questions sur “ l’image de la BnF ” et sur les “ améliorations souhaitées ” par les lecteurs. Ces jugements éminemment subjectifs sur la bibliothèque de recherche constituent un facteur déterminant pour les publics potentiels quant à leur décision de se rendre au Rez-de-Jardin pour y effectuer des recherches. Dans le cas des usagers, l’image peut jouer également, notamment sur l’intensité de leur rythme de fréquentation. Globalement, les demandes d’améliorations sont le fait de personnes ayant une image négative de la BnF. Cette dimension vient toutefois préciser

<sup>5</sup> Voir à ce sujet les articles parus dans la revue “ *Le débat* ” sous les titres “ Bibliothèque Nationale de France : expérience vécues ” (N°105-Mai août 1999) et “ Bibliothèque Nationale de France : suite et fin ” (N°109-Mars avril 2000).

les motivations qui orientent l'image que les lecteurs, actuels ou potentiels, se font du site de Tolbiac.

Types d'améliorations	Proportion de personnes ayant une image négative de la BnF (%)
Consultation	53,9
Rapidité de communication des documents	52,7
Fonctionnement informatique	50,4
Améliorations globales	49,5
Qualité des services	48,9
Accès	46,4
Jours et heures d'ouverture	44,9
Qualité du cadre	42,1
<i>Pas d'améliorations</i>	<i>19,1</i>
<i>Ensemble</i>	<i>38,8</i>

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

### ***1 - L'image de la BnF***

Bien que la part de ceux qui ont une “très bonne image” de la BnF soit limitée (11%), globalement l'image de l'institution est positive (61%). Si l'on en croit les résultats des enquêtes SCP, cette image tend à s'améliorer. Toutefois, elle reste sensiblement plus basse pour le Rez-de-Jardin que pour le Haut-de-Jardin<sup>6</sup>. Ce constat est bien traduit par la corrélation entre l'âge des personnes et l'image qu'elles se font de la BnF. Avec l'âge, la proportion de personnes ayant une très bonne image décroît tandis que la part de personnes ayant une mauvaise image s'accroît nettement. Les personnes de plus de 65 ans constituent une exception. C'est dans la classe d'âge des 45/54 ans que la part des opinions négatives est particulièrement importante. Cette différence est confirmée par la forte opposition de perception entre les lecteurs chercheurs et enseignants, et les lecteurs étudiants. Ces derniers ont une bonne image de la BnF (75% d'image positive contre 61% en moyenne), alors que les chercheurs et enseignants en ont une plutôt négative (48% d'image négative contre 39% sur l'ensemble de l'échantillon). Les autres publics sont plus partagés, mais néanmoins plus proches de ces derniers.

<sup>6</sup> Dans la dernière enquête SCP, le Rez-de-Jardin obtient la note de satisfaction moyenne de 7,04/10, tandis que le Haut-de-Jardin obtient la note de 7,4/10.

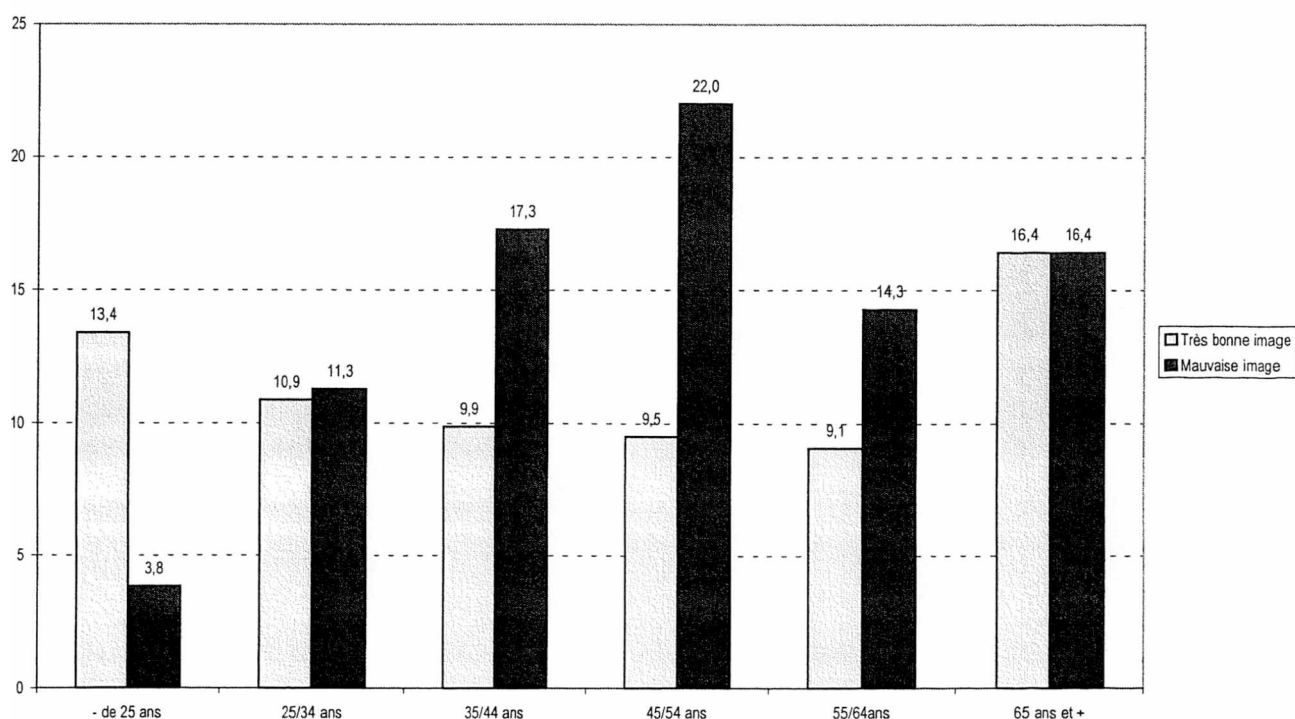
Ces résultats confirment l'idée selon laquelle les étudiants ont été moins affectés par le changement de site et par les problèmes de démarrage. Chercheurs et enseignants ont, au contraire, moins bien accepté les perturbations induites par le déménagement et ont été plus réceptifs aux critiques faites au nouveau site. Une opposition similaire s'observe entre actifs et inactifs : les premiers ne sont que 55% à avoir une image positive de la BnF contre 64% pour les retraités. Ce constat conduit à une conclusion importante : ce sont les inactifs (étudiants et retraités) qui ont le mieux accepté la phase de rodage du nouvel établissement. Les actifs, au contraire, qu'ils soient chercheurs ou "autres", l'ont mal vécu parce que leur temps disponible est beaucoup plus limité.

### L'image de la BnF

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Très bonne image	13,5	7,4	12,9	105
Plutôt bonne image	61,2	44,2	45,3	471
Pas très bonne image	19,4	31,0	25,4	239
Mauvaise image	5,9	17,5	16,4	126
Ensemble	100,0	100,0	100,0	956

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

Image de la BnF et classes d'âge



## 2 - Les améliorations souhaitées

Ces dernières concernent principalement, le fonctionnement global de la BnF, les jours et horaires d'ouverture, la rapidité de communication des documents, le système informatique, la qualité des services, les possibilités de consultation, la qualité du cadre et l'accès.

*Les améliorations proposées par les lecteurs effectifs et potentiels du Rez-de-Jardin de la BnF ont été regroupées comme suit. On retrouve sous la notion d'amélioration globale les problèmes relatifs au fonds (insuffisances des fonds, manque de spécialisation, ordonnancement), une grande attention au personnel (accueil, conseil, embauche, formation, information ...), les lourdeurs ou les dysfonctionnements généraux (lenteur, rigidité ...) et les éléments relatifs à une critique d'ensemble de la BnF. Sous celle d'ouverture sont regroupés les thèmes associés aux jours et horaires d'ouverture. La rapidité de communication des documents (communication directe, réservation...), parce qu'elle paraissait importante, constitue à elle seule une catégorie d'amélioration et il en va de même pour le fonctionnement informatique (simplification, suppression, amélioration ...). La catégorie "qualité des services" regroupe le service des photocopies ou des impressions (coûts, lenteur ...), la question de la gestion des places (réservation, nombre de places ...) et l'ensemble des insatisfactions qui concernent l'accueil, l'information, (aide technique, aide à la recherche, conseil, orientation, communication). La catégorie "consultation", quant à elle, recouvre à la fois la liberté d'accès (accès direct aux fonds, accès libre, autonomie...), les dysfonctionnements ou contraintes en rapport avec la communication des documents (réservation, erreurs...), les demandes qui consistent à offrir la possibilité d'emprunter, celles qui concernent la limite à huit du nombre d'ouvrages consultables par commande et plus généralement toutes demandes qui touchent à la simplification des démarches et à la facilité des procédures (réservation, commande, Internet ...). La qualité du cadre synthétise les insuffisances techniques des installations (parking, sécurité, climatisation, wc, éclairage ...), les insuffisances des installations liées au confort (calme, cafétéria, bar, sorties et pauses impossibles), les critiques architecturales (luxe, modernité, esthétique ...), l'accès géographique (lieu d'implantation, éloignement géographique...) ainsi que les remarques liées à la convivialité (du lieu, du personnel, ...). Enfin, la notion d'accès est conçue autour des questions relatives au système d'accréditation, à la réduction du coût d'accès (gratuité, adaptation selon les catégories ...) ainsi qu'aux notions d'ouverture et de démocratisation.*

Plus des deux tiers (68%) des personnes interrogées formulent au moins un désir d'amélioration précis. Seuls 11% n'en formulent aucun, le reste correspondant à des souhaits non précisés (21%).

La rapidité de communication des documents est l'attente la plus citée. Viennent ensuite les aspects concernant le système informatique et le cadre. La liberté d'accès aux documents, les possibilités d'emprunt et d'une manière générale tout ce qui a trait aux démarches de

réservation ou de commande, ne sont évoqués que par une minorité. Les moins souvent cités sont la qualité des services offerts, les conditions d'accès (système d'accréditation et coût d'accès) et les jours et horaires d'ouverture.

Les étudiants se distinguent par des demandes d'améliorations plus nombreuses dans les domaines de la qualité des services et surtout des conditions d'accès. Ils souhaitent notamment un système de tarification moins onéreux et une plus grande facilité d'accès pour obtenir des cartes de lecteurs. Les chercheurs et enseignants, de leur côté, ont des attentes principalement orientées sur aspects touchant à la rapidité de communication des documents et aux conditions de consultation. Quant aux autres publics, ils sont apparus plus sensibles à l'amélioration du cadre matériel.

Améliorations : proportion de personnes souhaitant des améliorations concernant :

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Améliorations globales	20,2	19,3	23,7	201
Rapidité de communication des documents	15,0	22,3	17,0	174
Fonctionnement informatique	13,0	13,3	15,1	132
Qualité du cadre	10,8	9,6	15,5	114
Consultation	9,8	13,0	9,2	102
Qualité des services	11,1	8,7	10,4	96
Accès	11,1	3,3	7,6	69
Jours et heures d'ouverture	4,6	7,8	3,2	50

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

### C - L'indicateur de fréquentation du Rez-de-Jardin

Pour analyser les comportements de l'ensemble des individus, " usagers actuels " et " public potentiel ", on crée une variable unique. Elle correspond à l'intensité de fréquentation pour les publics " usagers " et au degré d'intention de fréquentation pour les publics " potentiels ".

Pour les “ usagers ”, on retient les trois classes de fréquentation utilisées précédemment : *1 ou 2 visites*, *3 à 5 visites*, *plus de 5 visites*. Ces classes permettent de distinguer les usagers occasionnels (1 ou 2 visites) des usagers réguliers (plus de 5 visites)<sup>7</sup>.

Pour les “ potentiels ” on établit, à partir des déclarations d'intention de l'individu sur son éventuelle visite au Rez-de-Jardin, une “ probabilité ” de visite, différenciée en classes. On retient les catégories suivantes :

- les visiteurs *improbables*, personnes ayant déclaré ne pas avoir l'intention de venir à la bibliothèque de recherche de la BnF ;
- Les visiteurs *incertains*, individus déclarant ne pas savoir s'ils ont l'intention de visiter le Rez-de-Jardin ;
- des lecteurs *possibles*, personnes déclarant avoir l'intention de venir l'année prochaine ;
- des lecteurs *probables*, personnes ayant donné une date précise d'intention de visite au Rez-de-Jardin.

#### Répartition par score de fréquentation

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Improbable	3,6	3,9	6,9	46
Incertaine	14,7	12,6	12,0	125
Possible	14,3	13,6	7,6	113
Probable	23,4	13,2	17,7	205
1 ou 2 visites	18,6	20,2	27,7	212
3 à 5 visites	9,8	6,0	16,4	102
Plus de 5 visites	15,6	20,5	11,7	153
Ensemble	100,0	100,0	100,0	956

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

On peut considérer les personnes venues plus de trois fois au cours de l'année comme un public quasi acquis, qui représente ici un peu plus d'un quart des personnes interrogées (27%). De la même manière, on peut considérer comme perdues (du point de vue de la fréquentation du Rez-de-Jardin) les personnes dont la fréquentation est incertaine ou improbable. Celles-ci représentent environ 18% de l'échantillon total. Le groupe des personnes dont la fréquentation est possible reste un public “ potentiel ”. Enfin, se dessine une importante classe centrale qui

<sup>7</sup> “ Cette distinction apparaît aujourd'hui nécessaire pour dépasser la fausse évidence du partage public/non public et appréhender les mutations aujourd'hui à l'œuvre dans la plupart des domaines culturels. ”  
cf Donnat (O.). 1991. “ La démocratisation : la fin d'un mythe ”, *Esprit*, mars-avril.



rassemble le public des “ occasionnels ”, déjà usagers, et celui des “ probables ” encore potentiels. Cette classe peut être regardée comme un public encore “ à confirmer ” mais qui est acquis à l’idée de fréquenter le Rez-de-Jardin. Ce “ ventre mou ” de la fréquentation est particulièrement développé chez les autres publics (45%) et les étudiants (42%). Les enseignants et les chercheurs comptent en revanche plus d’assidus du Rez-de-Jardin. Parmi le public “ potentiel ”, étudiants, chercheurs et enseignants sont largement regroupés dans les catégories des lecteurs “ possibles ” et “ probables ”. Pour les autres publics, la part des “ improbables ” est plus élevée.

## **D – L’indicateur de proximité**

Cette notion sert à rendre compte du degré de connaissance qu’a l’individu de la bibliothèque de recherche de la BnF. On l’appréhende à travers le rythme de fréquentation du Haut-de-Jardin, celui de la BN rue de Richelieu (avant l’ouverture du Rez-de-Jardin), et le “ réseau de connaissance ” de la personne interrogée, c’est à dire le nombre de personnes fréquentant le Rez-de-Jardin qu’elle connaît.

La proximité constitue un facteur essentiel dans le système explicatif de la fréquentation, principalement pour le public potentiel. Elle peut jouer sur plusieurs plans : expliquer, par exemple, pour les habitués de l’ex BN, la nécessité de venir à la bibliothèque de recherche pour poursuivre un travail en cours. Elle peut également jouer sur l’image qu’une personne a de la BnF, à travers les impressions relayées par le réseau de connaissance. Elle peut aussi lever les inconnues concernant les conditions d’accès du nouvel établissement et l’intérêt de son offre, ce qui peut s’avérer déterminant pour déclencher la venue des hésitants.

### ***1 - Le rythme de fréquentation du Haut-de-Jardin***

Les rythmes de fréquentation des deux bibliothèques de la BnF sont étroitement corrélés, plus des deux tiers des personnes ayant eu l’occasion d’aller au moins une fois au Haut-de-Jardin s’étant également rendus au Rez-de-Jardin. Le rythme de fréquentation de l’une se répercute manifestement sur l’intensité de la fréquentation de l’autre.

Rythme de fréquentation de la bibliothèque de recherche suivant celui du Haut-de-Jardin

Nombre de visites du HdJ	Fréquentation de la bibliothèque de recherche							Ensemble
	Improbables	Incertains	Possibles	Probables	1 ou 2 visites	3 à 5 visites	5 visites et +	
Aucune visite	76,09	86,40	80,53	75,61	53,30	46,08	45,75	64,75
1 ou 2 visites	19,57	9,60	11,50	14,15	29,25	18,63	16,34	17,68
3 à 5 visites	0,00	3,20	3,54	6,34	10,85	25,49	11,11	9,10
5 visites et +	4,35	0,80	4,42	3,90	6,60	9,80	26,80	8,47
Ensemble	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

Les différences de fréquentation du Haut-de-Jardin suivant le statut de la personne sont plus sensibles que dans le cas du Rez-de-Jardin. Les étudiants sont plus nombreux que la moyenne à avoir un rythme élevé de fréquentation du Haut-de-Jardin. Près d'un quart (24%) s'y sont rendus trois fois ou plus entre octobre 1998 et juin 1999. Les enseignants et chercheurs sont, au contraire, moins concernés par le Haut-de-Jardin (14% y ont fait au moins trois visites). Les autres publics, enfin, se situent entre les deux.

## 2 - La fréquentation de la BN rue de Richelieu avant 1999

En 1999, un peu plus de la moitié des personnes interrogées (56%) avait eu l'occasion de se rendre à la BN, dont une bonne part au cours de l'année précédant l'enquête (39%). Cette proportion décroît rapidement avec le temps. Selon l'enquête SCP elle est passée de 57% en 1999 à 46% en 2000. Dans l'enquête CREDOC, la proportion d'utilisateurs ayant fréquenté le site de Richelieu s'élevait à près de 65% tandis que pour les potentiels elle n'était que de 48%.

Les trois quarts (75%) des étudiants composant l'échantillon ne se sont jamais rendu rue de Richelieu. A l'inverse, seul un quart (24%) des chercheurs et des enseignants et un tiers (34%) des autres publics n'ont jamais fréquenté l'ex BN. Ces écarts très importants sont la conséquence des différences d'âge, mais également et surtout du statut. La BN était un " temple " dominé par la figure de l'universitaire et du chercheur professionnel ou amateur. La BnF est une bibliothèque de campus prestigieuse. Quelle qu'en soit la cause, ces différences d'expérience influencent non seulement la fréquentation présente de la BnF mais également l'image que les lecteurs s'en font. Les attentes et le comportement d'un universitaire qui avait

l'habitude de fréquenter la BN seront assez différents de ceux d'un étudiant qui découvre la BnF sur le site de Tolbiac. Les étudiants qui constituent un public croissant en nombre pour la BnF, y arrivent sans l'influence d'une expérience passée au sein de la BN, ce qui peut constituer un facteur positif pour une intégration rapide et plus facile au "système BnF". Rappelons, toutefois, que si les étudiants n'ont pas eu l'expérience de la BN, ils n'en ont pas moins une expérience importante des autres bibliothèques (universitaires ou municipales), ce qui leur permet de juger la BnF par comparaison avec d'autres lieux.

### Fréquentation de la Bibliothèque Nationale (site de Richelieu)

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Jamais fréquenté	75,2	24,4	34,0	419
Fréquenté avant 1998	9,8	21,1	20,3	164
Fréquenté en 1998	15,0	54,5	45,7	371
Ensemble	100,0	100,0	100,0	954

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

### **3 - Le réseau de connaissance**

La majorité (57%) des personnes interrogées ont au moins une personne de leur connaissance qui s'est déjà rendue à la bibliothèque de recherche de la BnF. Mais comme précédemment les usagers "actuels" du Rez-de-Jardin se distinguent par une plus grande proximité à la BnF que les usagers "potentiels". Un peu plus de 60% des premiers ont dans leur entourage des usagers de la bibliothèque de recherche contre à peine 45% des seconds.

### Nombre de contacts, lecteurs actuels de la BnF

	Etudiant (%)	Chercheur, enseignant (%)	Autres publics (%)	Ensemble (effectif)
Aucune personne	38,1	38,9	51,1	408
Une personne	47,6	43,7	39,4	416
Deux personnes ou plus	14,3	17,5	9,5	132
Ensemble	100,0	100,0	100,0	956

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

Le milieu universitaire favorise nettement le contact avec des lecteurs déjà usagers. Plus de 60% des étudiants, des chercheurs et des enseignants connaissent au moins une personne

s'étant déjà rendue à la bibliothèque de recherche. Cette proportion est inférieure à 50% pour les autres publics. Ce constat renforce l'idée selon laquelle ce sont d'abord les canons de la recherche universitaire, particulièrement en lettres et en histoire, qui incitent à utiliser les fonds déposés à la BnF.

### Synthèse de la seconde partie

Cette seconde partie présente les quatre dimensions principales sélectionnées pour l'analyse des comportements de fréquentation et, pour chacune d'elles, un certain nombre de résultats exploratoires. Il s'agit des dimensions suivantes.

*Le besoin de recherche documentaire.* Il caractérise les lecteurs, actuels ou potentiels, à partir des aspects suivants : la durée de la recherche documentaire ; les usages du Rez-de-Jardin ; les usages des autres bibliothèques ; le goût pour le travail en bibliothèque.

*L'image de l'établissement.* Cette dimension prend en compte l'appréciation portée sur la BnF et le détail des améliorations souhaitées.

*La proximité à l'égard de la BnF.* Ce critère inclut le rythme de fréquentation du Haut-de-Jardin, la fréquentation de l'ex BN et le réseau de connaissance (connaître ou non des personnes fréquentant la BnF).

*Le rythme de fréquentation du Rez-de-Jardin.* Il définit, pour l'ensemble des personnes, qu'elles soient "usagers" ou "potentielles", un critère caractérisant la probabilité de visite à la bibliothèque de recherche.

Compte tenu de la proportion élevée d'étudiants, le cadre de travail est pour le plus grand nombre la première des motivations des usagers avant les services offerts par la bibliothèque. Il apparaît, en effet, que les étudiants s'attachent plus au cadre et à l'accès libre aux documents, tandis que les chercheurs et enseignants manifestent un intérêt plus marqué pour les fonds. Les étudiants sont aussi les plus assidus du travail en bibliothèque et ils se caractérisent par une multifréquentation de centres documentaires. Enfin, ils sont les plus nombreux à apprécier le travail en bibliothèque alors que les actifs (chercheurs, enseignants et autres publics) préfèrent travailler hors des murs du Rez-de-Jardin, chez eux ou à leur travail.

L'image de la BnF est globalement plutôt positive et les études SCP révèlent qu'elle s'améliore. Ce sont les classes d'âges extrêmes, les lecteurs les plus jeunes et les plus âgés, qui ont l'image la plus positive de la BnF. Ceci traduit le fait que les inactifs (étudiants, retraités), moins contraint par le temps, ont été moins affectés par la phase de rodage de la BnF, à la différence des actifs pour lesquels cette période a été plus éprouvante du fait des retards apportés à leurs travaux par le déménagement et les dysfonctionnements initiaux.

La BnF est particulièrement fréquentée par les milieux universitaires ce qui explique que les étudiants qui la fréquentent connaissent souvent d'autres personnes qui utilisent la bibliothèque de recherche. Les études SCP montrent, par ailleurs, que la part des usagers du Rez-de-Jardin qui ont fréquenté l'ex BN régresse régulièrement. Les étudiants, notamment, sont assez peu nombreux à s'être rendus sur le site de Richelieu. Non marqués par l'expérience de l'ex-BN, ils ont une plus grande souplesse à l'égard des changements qu'a introduit le nouveau site. Ce renouvellement générationnel devrait aider la BnF à s'ouvrir à d'autres publics.

Dans l'échantillon global comprenant les usagers actuels et potentiels, on compte environ un quart des individus que l'on peut considérer comme des lecteurs assidus. En revanche, près d'un cinquième de l'échantillon correspond à un public difficile à conquérir, voire inaccessible. Pour le reste des personnes interrogées, soit plus de la moitié de l'échantillon, la fréquentation à venir peut être considérée comme incertaine (il s'agit des personnes ayant déclaré vouloir venir dans un avenir proche et des personnes déjà venues une ou deux fois).

### **Partie 3 : Analyse des comportements de fréquentation**

Cette partie a pour objectif d'analyser les comportements des individus interrogés et d'en déduire une typologie qui permette de mettre en lumière les déterminants de la fréquentation du Rez-de-Jardin de la BnF. Cette typologie est fondée sur la fréquentation de la bibliothèque de recherche. Etant donné que l'échantillon d'étude se scinde entre usagers "actuels" et "potentiels", deux méthodes sont envisageables : une analyse séparée sur chaque échantillon ou une analyse unique sur l'échantillon complet. Dans les deux cas, on différencie les comportements en se basant sur le profil sociologique des personnes et sur leurs habitudes et attentes en matière d'utilisation des bibliothèques.

Dans la première démarche on compare les groupes obtenus à partir des deux sous échantillons de manière à déceler des similitudes ou, au contraire, des points d'opposition. L'hypothèse sous-jacente à l'utilisation de cette méthode est la suivante : on suppose que parmi les potentiels il existe des personnes ayant des caractéristiques similaires à celles des usagers du Rez-de-Jardin, ce qui devrait les conduire à adopter le même comportement que ces derniers. Autrement dit chaque individu de l'échantillon potentiel peut être rapproché d'un profil d'utilisateur du Rez-de-Jardin, ce qui permet d'en anticiper le rythme de fréquentation. Cette méthode ne peut mettre en évidence le groupe qui caractérise la transition entre potentiel et usagers. Elle peut simplement estimer quelle est la part parmi les potentiels, de personnes susceptibles d'avoir un comportement d'utilisateur type.

La seconde démarche part du postulat d'une continuité des rythmes de fréquentation entre potentiels et usagers (cf. page 20 et suivantes). On suppose qu'il existe une hiérarchie continue entre le rythme de fréquentation des usagers et la probabilité de fréquentation des potentiels. La typologie est ici quasi exclusivement fondée sur ce rythme de fréquentation, et cherche à déterminer quel est, parmi les potentiels, la part des individus susceptibles de devenir des usagers. L'hypothèse centrale consiste à admettre que tous les potentiels ne sont pas des usagers en puissance et qu'il existe des personnes qui ne seront vraisemblablement jamais amenées à fréquenter le Rez-de-Jardin. Cette méthode peut mettre en lumière les caractéristiques qui déterminent la proximité des individus à la bibliothèque de recherche de la BnF et donc la probabilité de leur venue.

## **A - Typologies fondées sur la segmentation de l'échantillon**

Pour faire la synthèse des différents aspects des pratiques de recherche abordés par le questionnaire, on utilise une procédure d'analyse des correspondances multiples (ACM). Ce traitement statistique croise les questions relatives aux bibliothèques fréquentées, aux habitudes du travail de recherche, au rythme de fréquentation du Rez-de-Jardin (ou au degré d'utilité du Rez-de-Jardin pour les potentiels) et aux choix de scénarii d'ouverture<sup>8</sup>. Il permet d'établir une typologie et de décrire différentes catégories de lecteurs ayant des profils bien différenciés.

L'intérêt de l'ACM est de présenter sur un même plan les proximités entre les modalités des différentes variables en présence. Par exemple, on peut remarquer que les lecteurs qui ont répondu qu'ils ne travaillaient jamais le soir sont très proches de ceux qui disent ne pas poursuivre leurs recherches le dimanche. C'est donc sur le mode des affinités de comportement que fonctionne l'analyse des correspondances multiples.

### ***1 – La typologie des usagers***

Chez les usagers cinq grandes catégories peuvent être distinguées.

#### Les publics réguliers du Rez-de-Jardin (17%)

Fréquentant le Rez-de-Jardin de façon assidue, ce public régulier (60% de cette classe est venu plus de dix fois) appartient aussi au lectorat des bibliothèques universitaires. Lectorat privilégié (pour 91% d'entre eux le Rez-de-Jardin est leur première bibliothèque), détenteur de cartes d'accréditation annuelles, c'est un public de "professionnels" de la recherche sur documents qui est plutôt intéressé par l'ouverture de la BnF les jours de semaine.

#### Les lecteurs "conventionnels" (27%)

Cette classe est composée de deux sous-catégories : les chercheurs et enseignants (12%) et les autres publics (15%).

---

<sup>8</sup> Rappelons que l'enquête abordait de manière détaillée les attentes des lecteurs actuels et potentiels quand aux jours et horaires d'ouverture, au travers de plusieurs scénarios proposant entre autres l'ouverture le dimanche ou en nocturne.



Les premiers, plutôt parisiens, sont 80% à fréquenter des centres de documentation et 31% les autres sites de la BnF. Caractérisés par un rythme de travail “ conventionnel ”, ces lecteurs sont majoritairement des enseignants et des chercheurs et marginalement des étudiants de grandes écoles ou préparant des concours. Leurs habitudes de travail les poussent eux aussi à privilégier les jours de semaine.

Les seconds, formés à 53% d'autres publics et ayant un rythme de travail comparable aux premiers fréquentent par ailleurs des bibliothèques municipales (72%) et le Haut-de-Jardin (30%).

#### Les chercheurs spécialisés (6%)

Plutôt composé de chercheurs et d'universitaires (35% d'enseignants), ce groupe de lecteurs attache une importance toute particulière aux fonds spécialisés et dit fréquenter d'autres bibliothèques très spécifiques. Sa motivation première est la qualité et la spécialisation des fonds des bibliothèques qu'il fréquente.

#### Les “ stakhanovistes ” de la recherche documentaire (22%)

Lecteurs du Rez-de-Jardin mais pas exclusivement, certains fréquentent aussi le Haut-de-Jardin ainsi que des bibliothèques spécialisées. Plutôt étudiants, la moitié de cette classe témoigne d'un rythme de travail extensif, travaillant à la fois le soir (60%) et le dimanche (70%). Parisiens à 50%, ils sont, plus que la moyenne, intéressés par l'ouverture le dimanche.

#### Les “ butineurs ” (28%)

Composée à 45% d'étudiants et à 42% de provinciaux, cette classe se définit par une fréquentation occasionnelle du Rez-de-Jardin mais aussi par la fréquentation d'autres bibliothèques assez diverses (bibliothèques universitaires, municipales, centres de documentation). Plutôt satisfait de l'offre du Rez-de-Jardin, ce public aimerait pouvoir travailler à la BnF en nocturne.

Sur la base de cette typologie, on peut conclure que l'ouverture classique sur les jours de semaine est privilégiée par les publics réguliers, les chercheurs et enseignants conventionnels et les chercheurs spécialisés, soit 35% des usagers. La nocturne convient plutôt aux “ butineurs ” (28%), et l'ouverture le dimanche aux stakhanovistes de la recherche documentaire (22%). Il reste un groupe de 15% d'indécis constitué d'autres publics.

## **2 - La typologie des potentiels**

Tout comme pour les usagers, les publics potentiels se différencient en cinq grandes catégories.

### Les “ publics naturels ” du Rez-de-Jardin (10%)

Constitué à 55% d'autres publics et à 65% de lecteurs effectuant des recherches à des fins professionnelles, ce profil se définit essentiellement par sa fréquentation de l'ex-BN (85% de cette classe) et des autres sites de la BnF (90%). Très proches du "public naturel" du Rez-de-Jardin, 90% jugent que le Rez-de-Jardin leur serait très utile et 70% ont une idée précise des recherches qu'ils pourraient effectuer à la bibliothèque de recherche. Cette catégorie est composée principalement d'universitaires et de chercheurs ainsi que d'autres publics dont la recherche en bibliothèque est motivée par des raisons professionnelles.

### Les lecteurs “ conventionnels ” (22%)

Ce profil est caractérisé par la fréquentation de bibliothèques spécialisées, notamment les archives. On remarque que 37% de ces lecteurs n'ont pas de projet de fréquentation du Rez-de-Jardin à court terme. Ils ont des habitudes de travail conventionnelles qui les poussent à privilégier les jours de semaine.

### Les chercheurs spécialisés (11%)

Regroupant des adeptes des centres de documentation et des usagers sensibles à la spécialisation des fonds, cette classe composée de 55% de chercheurs et surtout d'enseignants et pour la moitié parisienne a des habitudes de travail moins conventionnelles que les précédents.

### Les “ stakhanovistes ” de la recherche documentaire (32%)

Ce public se définit essentiellement par un mode de recherche axé sur un travail extensif (y compris soir et dimanche) et une multifréquentation de bibliothèques : bibliothèques universitaires ou centres de documentation. Cette catégorie plutôt composée d'étudiants et, dans une moindre mesure, de chercheurs, est intéressée par l'ouverture le dimanche.

Les étudiants périphériques (25%)

Usagers de bibliothèques municipales, 80% des individus de cette classe n'ont jamais fréquenté la BN et se révèlent assez peu attirés par le site de Tolbiac puisque 88% ne l'ont pas fréquenté. Il s'agit d'un public incertain concernant sa fréquentation à venir et peu motivé par l'offre du Rez-de-Jardin. Il comporte un fort noyau d'étudiants. Ceux-ci sont séduits par une ouverture de la BnF le dimanche. Cette classe intègre un profil d'étudiants (3% de l'échantillon) en quête d'un lieu calme pour travailler. Le cadre de la bibliothèque s'avère être la motivation essentielle de ces lecteurs.

La typologie concernant le public potentiel confirme l'attrait d'une ouverture le dimanche, privilégiée par les stakhanovistes de la recherche documentaire (32%) et les étudiants périphériques (25%). Les lecteurs conventionnels (22%), penchent nettement en faveur des jours de semaine.

**3 - Tableau récapitulatif de la typologie des lectorats**

Usagers			Typologie	Potentiels		
50%	17%	<i>Les publics réguliers</i> RDJ <u>Semaine</u>	<b>Le noyau dur</b> du RdJ <u>Semaine</u>	<i>Les publics naturels</i> ex-BN BnF autres sites	10%	43%
	27%	<i>Les lecteurs conventionnels</i> BnF autres sites	<b>Les lecteurs conventionnels</b> <u>Semaine</u> Plages de travail conventionnelles	<i>Les lecteurs conventionnels</i>	22%	
	6%	<i>Les chercheurs spécialisés</i> <u>Plutôt semaine</u>	<b>Les lecteurs spécialisés</b> Fonds spécialisés Chercheurs	<i>Les chercheurs spécialisés</i> <u>Dimanche et Nocturne</u>	11%	
50%	22%	<i>Les stakhanovistes</i>	<b>Les stakhanovistes</b> Larges plages de travail Etudiants <u>Dimanche</u>	<i>Les stakhanovistes</i>	32%	57%
	28%	<i>Les butineurs</i> Multifréquentation Occasionnels du RdJ <u>Nocturne</u>	<b>Les moins concernés par le RdJ</b>	<i>Les étudiants périphériques</i> Peu d'intérêt pour RdJ <u>Dimanche</u>	25%	

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

Le tableau synthétique des différentes classes obtenues montre les analogies qui existent entre les deux populations d'usagers actuels et d'usagers potentiels.<sup>9</sup>

**La séparation en deux grandes catégories (quasi égales) tend à distinguer les lectorats pour lesquels la fréquentation du Rez-de-Jardin apparaît comme primordiale et les lectorats qui n'incluent le Rez-de-Jardin que de manière subsidiaire dans leur activité de recherche en bibliothèques.**

Notons que si, dans notre échantillon, 27% des usagers sont venus plus de dix fois au Rez-de-Jardin, la classe qui contient le noyau dur des réguliers ne représente que 17% de la population. Il en va de même pour les potentiels dont 47% estiment que le Rez-de-Jardin est "très utile" pour leurs recherches documentaires : pourtant la typologie ne retient qu'un noyau dur plus restreint de 10% de lecteurs très intéressés.

Globalement, il apparaît que les publics qui sont les plus demandeurs de l'ouverture sur tous les jours de la semaine sont des lectorats que l'on peut qualifier de "cœur de cible" du Rez-de-Jardin et dont les pratiques de recherche excluent *à priori* les soirées et le dimanche. A l'inverse, les personnes intéressées par l'ouverture du Rez-de-Jardin le dimanche et/ou en nocturne constituent un public pour qui le Rez-de-Jardin n'est pas la bibliothèque de recherche principale. Il s'agit souvent soit d'étudiants, soit de personnes ayant des contraintes de distance (provinciaux) et/ou de temps.

Le tableau récapitulatif ci-dessus montre que parmi les lecteurs actuels et les publics potentiels on trouve des comportements très voisins qui sont en grande partie déterminés par le statut des personnes. Le statut – étudiants, chercheurs et universitaires, autres publics – induit très clairement des formes de pratique de recherche qui conduisent à un recours plus ou moins intense et plus ou moins diversifié aux bibliothèques. Ces pratiques engagent également des habitudes de travail qui conduisent à privilégier soit les temps habituels de l'activité professionnelle (les jours de semaine, aux horaires classiques), soit des temps pris en dehors d'une activité principale d'une autre nature (les soirées, le week-end). On peut, ainsi, repérer trois grandes catégories similaires entre les usagers "actuels" et les usagers "potentiels".

---

<sup>9</sup> La colonne centrale du tableau ci-dessus cherche à définir les similitudes entre les classes issues des deux grandes catégories (usagers actuels et potentiels).

Les “ stakhanovistes ” forment un profil-type représenté principalement par des étudiants qui passent beaucoup de temps en bibliothèque parce que c’est leur lieu de travail privilégié. La bibliothèque leur offre un cadre de travail plus favorable que les locaux universitaires ou que leur logement. L’intérêt du cadre se double d’un besoin important de consultation des “ usuels ”, de recherche bibliographique, de photocopie des documents, qui priment sur l’exploitation des fonds de livres rares ou de documents spécialisés. De ce fait, les “ stakhanovistes ” sont plutôt des éclectiques, fréquentant plusieurs bibliothèques, leurs choix étant arbitrés par des considérations pratiques, de distance, de plages de temps disponibles en dehors des périodes de cours, de rapidité d’accès aux documents, de possibilité d’emprunt, de coût des photocopies, ...

L’attractivité de la BnF se mesure, pour eux, à cette aune : si le cadre est plus attractif que celui de la plupart des autres bibliothèques qu’ils fréquentent, la distance peut être un handicap, d’autant que les services pratiques offerts par la BnF ne concurrencent pas vraiment ceux des bibliothèques universitaires et de la BPI. Ces facteurs rendent en partie incertaine la probabilité de fréquentation de ceux qui ne sont jamais venus sur le site de Tolbiac.

Lecteurs “ conventionnels ” et lecteurs “ spécialisés ” sont plutôt des publics non étudiants, universitaires tout d’abord, chercheurs professionnels ou amateurs, et autres publics professionnels. Ces deux comportements bien typés s’observent tant chez les lecteurs actuels que chez les “ potentiels ”. Les premiers sont des lecteurs parfaitement en phase avec l’offre de base de la BnF, héritée du fonctionnement de l’ex BN, dans la mesure où leur besoin correspond aux disciplines les plus classiques, Lettres et Histoire. Si l’on peut considérer que leur besoin pour un fonds très riche fait de la bibliothèque de recherche un lieu pour eux quasi incontournable, le déménagement a constitué un frein pour bon nombre d’entre eux (pour des raisons pratiques, d’éloignement ou de changement d’habitudes, ou pour des raisons plus irrationnelles induites par les critiques qu’a essuyé le site de Tolbiac). Les lecteurs “ conventionnels ” qui sont déjà venus à la BnF ont une probabilité plutôt élevée d’être des assidus ; mais ceux qui ne sont encore que des “ potentiels ” peuvent être plus longs à remobiliser.

Les lecteurs “ spécialisés ” sont aussi des chercheurs et universitaires, mais leur usage de la BnF est plus ciblé et souvent moins assidu, dans la mesure où ils fréquentent d’autres centres documentaires spécialisés en lien avec leur objet spécifique de recherche. On peut considérer que c’est un besoin très précis qui commande leur venue à la BnF. Ceux qui ne sont jamais

venu sont intéressés par des plages d'ouverture plus larges qu'aujourd'hui, ce qui peut être mis en rapport avec des questions de distance par rapport au lieu de résidence.

Reste les deux extrêmes de la distribution. Les publics "réguliers" sont des lecteurs conventionnels particulièrement assidus et très acquis à la nouvelle BnF. En regard, les "publics naturels" sont des "potentiels" qui jusque là ont été très réticents à venir à la bibliothèque de recherche, en raison des problèmes rencontrés par celle-ci. Ils ont eu une stratégie de contournement consistant à fréquenter les autres sites, non déménagés, de l'ex BN (par exemple, la bibliothèque de l'Arsenal). S'ils ont toutes les caractéristiques pour appartenir au cœur de cible des lecteurs de la BnF, on doit admettre qu'ils opposent une certaine résistance à se convertir aux nouveaux espaces de la bibliothèque de recherche.

A l'autre extrême, les "butineurs" sont plutôt des étudiants ou des professionnels qui ont des besoins épisodiques, qui les conduisent à fréquenter une grande diversité de types de bibliothèque. En ce sens, ils sont très différents des "périphériques" qui représentent la part la plus incertaine du public "potentiel", dans la mesure où il s'agit d'individus peu motivés par le travail en bibliothèque.

On comprend que la typologie établie sur les deux sous-populations "usagers" et "potentiels" permet de comparer des pratiques d'utilisation des bibliothèques en général, mais ne peut véritablement préciser les chances de fréquentation des différents groupes repérés au sein du public potentiel. Cette analyse est néanmoins une première étape qui sert à confirmer qu'il existe bien un réservoir de public qui n'a pas encore fréquenté la BnF et qui a pourtant des types de besoins et des comportements comparables aux usagers actuels. A l'exception de la fraction des "périphériques", ce public constitue donc bien un potentiel réel. Toutefois, il apparaît clairement que la probabilité de passer de l'intention de fréquentation à la fréquentation effective peut être très variable au sein des différents groupes évoqués.

Pour analyser le public potentiel en fonction de sa probabilité de venue à la bibliothèque de recherche, il faut mobiliser une autre approche fondée sur l'indicateur de l'intensité ou de la probabilité de fréquentation. C'est l'objet de l'approche développée dans la partie suivante.

## **B - Typologie fondée sur l'hypothèse de continuité**

Cette seconde partie aborde la caractérisation des individus en fonction de leur rythme de fréquentation de la bibliothèque de recherche de la BnF. On procède pour cela à une analyse en composantes multiples basée sur le rythme de fréquentation du Rez-de-Jardin et le degré de "proximité" à la BnF. Les autres variables qui complètent l'analyse sont utilisées à titre illustratif.

Le premier axe de l'analyse est formé par les différentes variables de fréquentation (fréquentation du Rez-de-Jardin, du Haut-de-Jardin et de la BN) ce qui permet d'établir une représentation graphique ordonnée par le rythme de fréquentation de la bibliothèque de recherche. On retrouve ainsi sur la partie gauche du graphique ci-après les individus dont les niveaux de fréquentation sont élevés (trois visites et plus), sur la droite les "possibles", "incertains" et "improbables", tandis que le centre est occupé par les usagers très occasionnels (1 ou 2 visites) et par les visiteurs "probables". Cette analyse met en évidence la proximité qui existe entre les visiteurs occasionnels et ceux qui manifestent le désir de se rendre à la bibliothèque de recherche dans un avenir proche. Elle montre ainsi le caractère continu de la variable de fréquentation, ce qui permet de lier les deux sous-échantillons originels. Il n'existe pas de rupture brutale entre "usagers" et "potentiels", ni entre chacune des catégories de fréquentation. On peut donc, à partir de cette analyse, établir trois grands groupes :

- les "habitués", c'est à dire les personnes qui sont venues 3 fois ou plus au cours des six premiers mois de l'année ;
- les "occasionnels", c'est à dire les personnes à la frontière entre usagers et potentiels dont la fréquentation de la BnF est conditionnée par des besoins plus ponctuels que les précédents. Ce groupe englobe donc les personnes venues 1 ou 2 fois et celles qui envisagent de le faire bientôt ;
- les "hypothétiques", groupe formé des individus dont la fréquentation est possible, incertaine ou improbable.

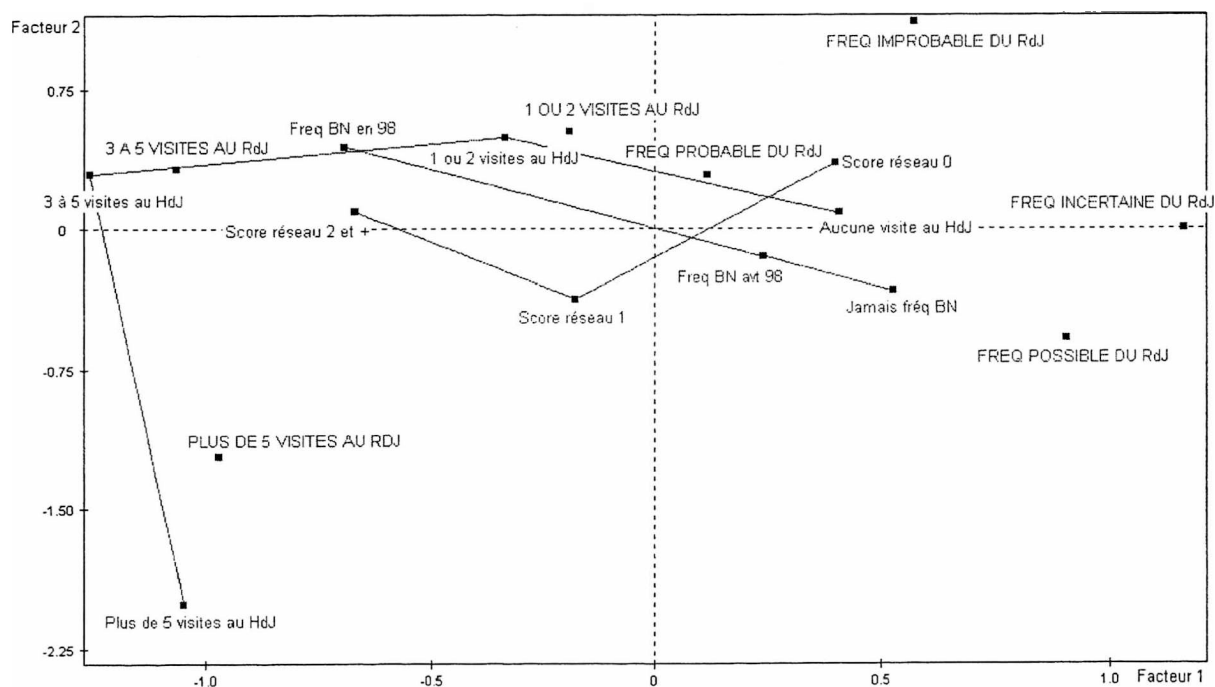
La procédure de classification effectuée à partir de cette analyse forme six groupes (que l'on peut agréger de manière à obtenir les profils précédents), ce qui montre qu'il existe plusieurs profils à l'intérieur de chacun de ces grands types.

## 1 - Analyse générale

La projection sur le graphique des différentes variables par catégorie permet de distinguer au sein des quatre axes ceux qui sont le plus à même de caractériser les groupes composés par la typologie.

Les variables de proximité sont logiquement les plus corrélées à la fréquentation. On constate l'existence d'un effet d'entraînement : les individus fréquentant le Haut-de-Jardin sont plus naturellement amenés à se rendre à la bibliothèque de recherche, de même pour ceux qui ont fréquenté la BN. D'autre part le fait de connaître des personnes qui ont l'occasion de se rendre au Rez-de-Jardin supprime sans doute nombre d'inconnues qui auraient constitué autant de freins à la fréquentation. Cela permet de démythifier la BnF et de la rendre plus accessible.

### Fréquentation de l'ex BN et du Haut-de-Jardin de la BnF

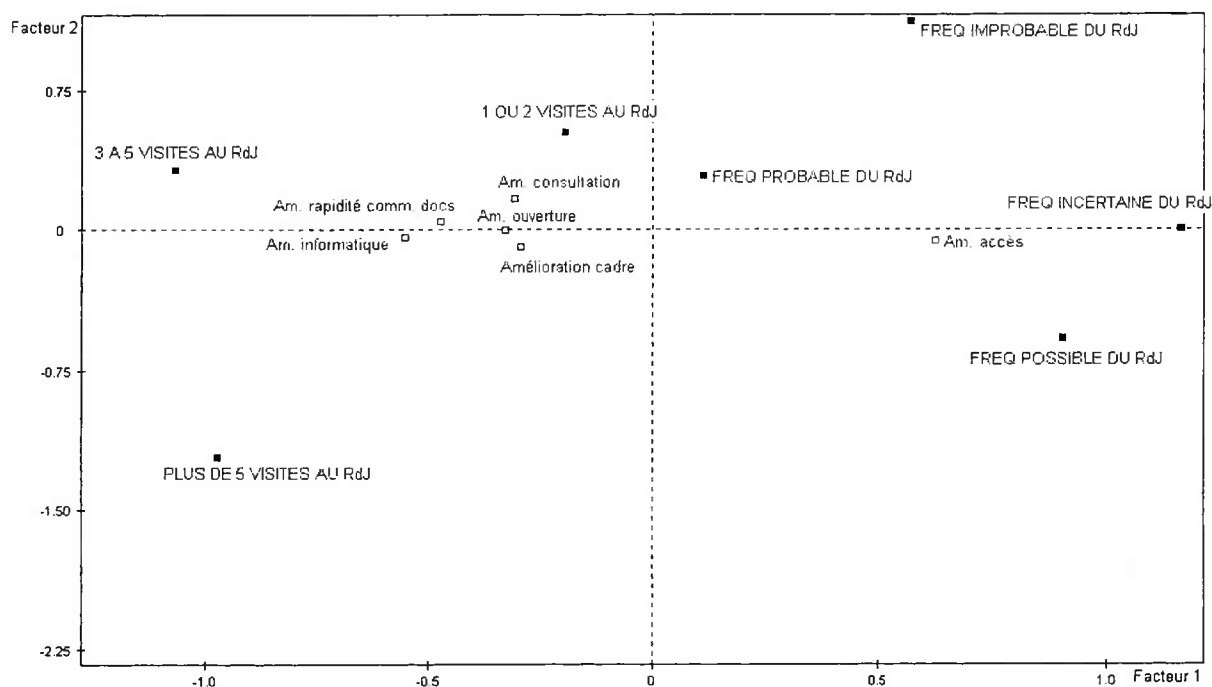


L'image et les améliorations souhaitées sont également assez fortement corrélées à la fréquentation. Parmi les usagers l'image s'améliore nettement avec la fréquentation, 55% des usagers très occasionnels (1 ou 2 visites) ont une bonne image de la BnF contre 65% parmi les usagers très réguliers (plus de 5 visites). Parmi les potentiels ce sont les "possibles" qui ont



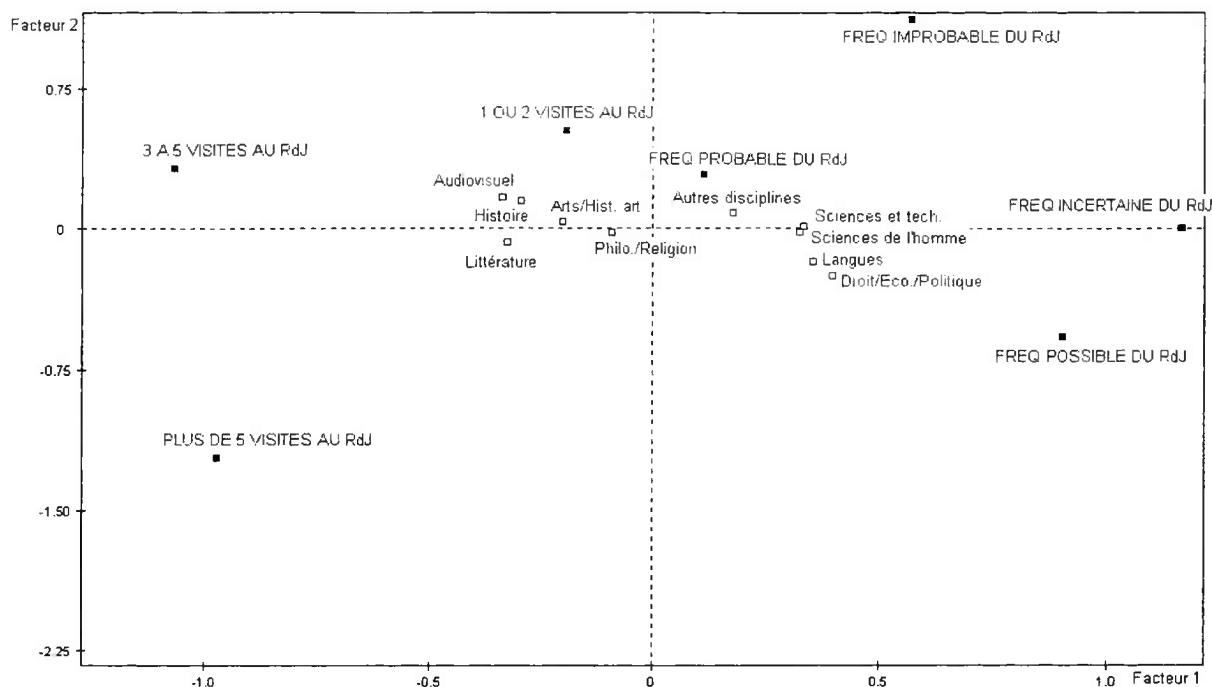
la meilleure image de la BnF (67% d'entre eux ont une bonne image), les “ probables ” ne se distinguant pas de la moyenne. La seule classe où les personnes ont majoritairement une image négative est celle des improbables, ce qui fait d'eux de faux potentiels. Les attentes en matière d'améliorations sont également très dépendantes de la fréquentation. Logiquement, la plupart des améliorations sont formulées par les usagers. Les potentiels pointent surtout les conditions de l'accès à la BnF : le système d'accréditation, les coûts d'entrée et plus largement, l'idée d'ouverture et de démocratisation de l'accès.

Attentes concernant les améliorations de la bibliothèque de recherche



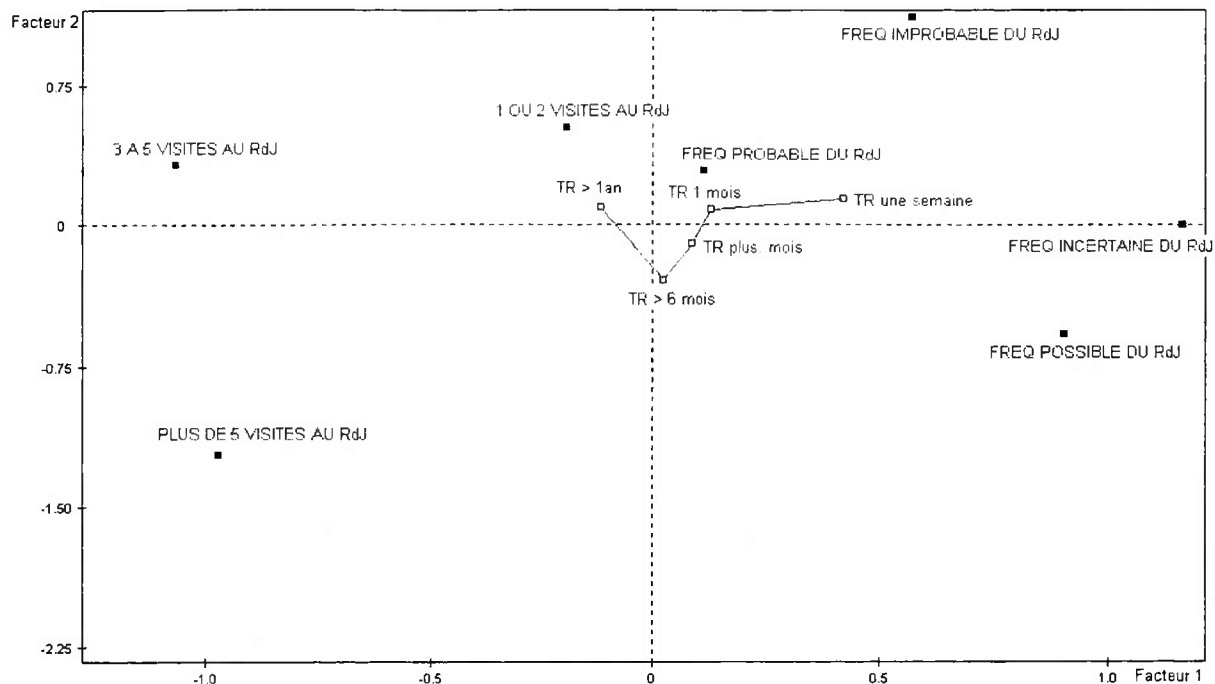
La corrélation entre la fréquentation et les variables indiquant le statut et la discipline de recherche des individus est moins nette. Si des disciplines comme l'histoire ou la littérature sont plutôt du côté des usagers tandis que les sciences et techniques ou les langues sont plutôt du côté des potentiels, cela traduit le poids des traditions héritées de l'ex-BN. De la même manière certaines professions ou statuts semblent corrélés à un comportement de fréquentation spécifique. Par exemple, les étudiants “ autres ” (c'est à dire les non universitaires) sont nettement du côté des potentiels, ce qui, là encore, est induit par la tradition universitaire dominante à la BN.

Disciplines de recherche

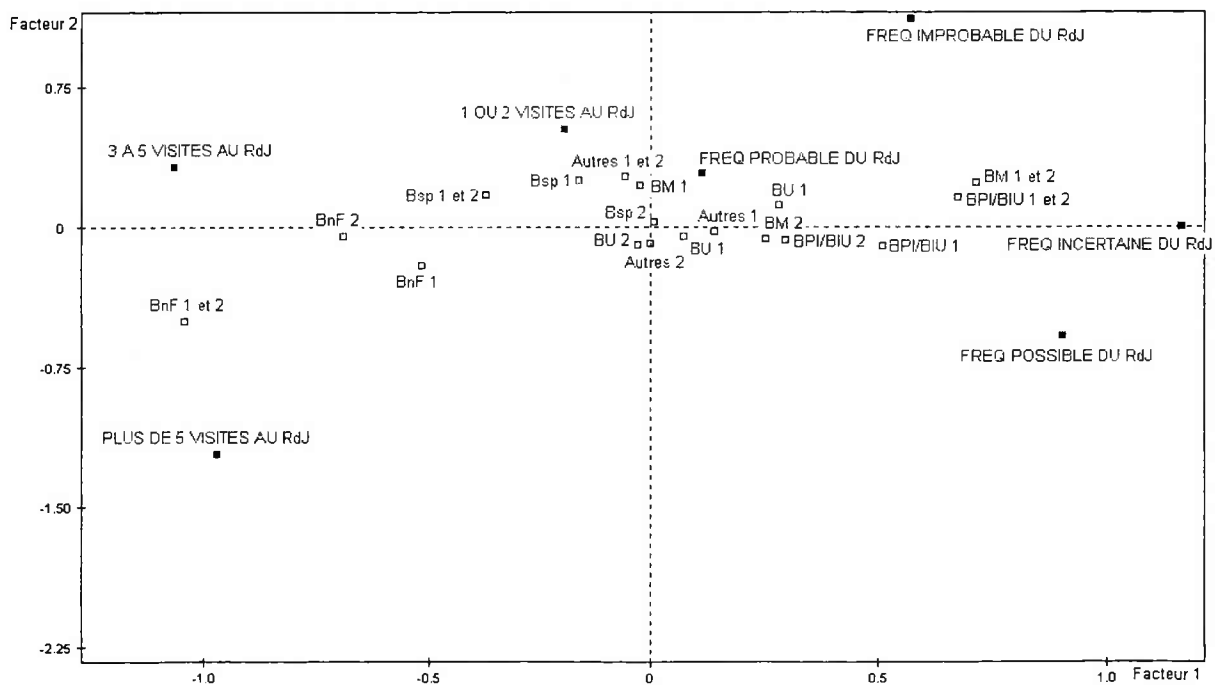


L'analyse des besoins montre essentiellement les oppositions ou complémentarités existant entre la fréquentation de la bibliothèque de recherche de la BnF et la fréquentation des autres bibliothèques. Il existe une proximité manifeste entre le Rez-de-Jardin et les bibliothèques spécialisées. Mais aussi entre la fréquentation de ce type de bibliothèque et le fait d'avoir à mener des recherches de longue haleine (plus d'un an). A l'opposé, du côté des potentiels on a affaire à des lecteurs assidus des bibliothèques municipales, de la BPI et de la BIU Sainte Geneviève. A ce public "potentiel" le moins probable sont associés des besoins de recherche beaucoup plus limités dans le temps.

Intensité de fréquentation des bibliothèques et durée des périodes de recherches documentaire



Les différents types de bibliothèques fréquentées<sup>10</sup>



<sup>10</sup> Sur ce graphique sont positionnés les choix des lecteurs en matière de bibliothèque. On note *BnF 1* si l'un des sites de la BnF est cité en premier, *BnF 2* dans le cas où il s'agit d'un second choix et enfin *BnF 1 et 2* si deux sites de la BnF apparaissent en premier et second choix.

De l'ensemble de ces corrélations il apparaît des tendances nettes qui permettent de raisonner l'intensité de fréquentation (pour les " usagers ") et l'intention de fréquentation (pour les " potentiels "). Elles confirment que l'on a bien affaire à un continuum entre les potentiels et les usagers. Dans cette perspective, on peut dire que les potentiels représentent une partie du public qui se révèle plus difficile à faire venir que les usagers.

Analyser les caractéristiques qui déterminent leur degré de motivation pour venir à la BnF permet in fine d'éclairer à quelles conditions le public actuel de la BnF peut être élargi.

## 2 - Analyse par catégorie

La classification permet de décomposer le public actuel et potentiel en trois grandes catégories fondées sur leur probabilité de fréquentation.

### a - Les " habitués " (33%)

Cette catégorie se compose de deux groupes : les usagers réguliers (3 à 5 visites) et les usagers très réguliers (plus de 5 visites), ils représentent respectivement 16% et 17% de l'échantillon.

**Il s'agit dans les deux cas d'individus bénéficiant d'une grande proximité à la BnF**, que ce soit par leur réseau de connaissances ou par leurs propres habitudes de fréquentation. Ce sont souvent, en effet, des usagers de la BN et du Haut-de-Jardin de la BnF. **Ils sont nombreux à souhaiter que des améliorations soient réalisées** (79% pour les réguliers, 88% pour les fréquents) concernant notamment le système informatique et le cadre, les usagers fréquents désirant en plus une accélération dans la communication des ouvrages et documents. On trouve dans le groupe des usagers réguliers une importante proportion de cadres et professions intellectuelles supérieures ainsi que de personnes effectuant des recherches littéraires.

Chez les usagers fréquents on compte un bon nombre d'historiens et les personnes composant le groupe ont souvent des recherches longues à effectuer (six mois et plus).

### b - Les " hypothétiques " (29%)

Cette catégorie regroupe les individus dont la venue à la bibliothèque de recherche de la BnF est possible (12%), incertaine (12%), ou improbable (5%).

**Les personnes constituant cette catégorie se caractérisent par une certaine méconnaissance de la BnF**, 85% d'entre eux n'ont jamais fréquenté le Haut-de-Jardin, et la plupart (51%) n'ont également aucune personne de leur entourage qui fréquente la bibliothèque de recherche. De même la grande majorité d'entre eux (58%) n'a jamais fréquenté la BN. On compte également un nombre important de provinciaux (41% contre 31% dans l'ensemble de l'échantillon).

Il existe toutefois, sur les autres caractéristiques, un certain nombre de nuances entre les différents groupes.

Les personnes dont la venue à la bibliothèque de recherche est possible se caractérisent par **un intérêt marqué pour les fonds spécifiques**, un bon nombre (22%) étant de plus intéressé par plus d'un d'entre eux. **Les deux tiers d'entre eux fréquentent de manière assidue plusieurs bibliothèques** contre à peine plus de 40% sur l'ensemble des personnes interrogées. **Ils ont plutôt une bonne image de la BnF et peu de désirs d'amélioration.**

**Les incertains sont également intéressés par les fonds spécifiques mais ils souhaitent surtout disposer des ouvrages en accès libre.** Bien qu'ils restent très minoritaires on trouve dans ce groupe trois fois plus d'ouvriers et employés que dans l'ensemble de l'échantillon. Par ailleurs **les individus du groupe n'ont pas une appréciation très tranchée de la BnF**, ils hésitent entre la " plutôt bonne " et la " pas très bonne " image, et n'ont **pas de souhaits particuliers quant aux éventuelles améliorations à apporter.**

Enfin, les improbables, bien que connaissant mal la BnF, en ont une image particulièrement négative (30% d'entre eux ont une " mauvaise image " de la BnF contre 13% sur l'ensemble des personnes interrogées), image probablement liée à la médiatisation des dysfonctionnements du démarrage. En outre, seuls 46% d'entre eux formulent un désir d'amélioration contre 67% sur l'ensemble de l'échantillon. **La moitié des individus du groupe déclare ne pas être intéressée par le fonds de la BnF** contre 30% pour l'ensemble des individus. Par ailleurs, ils fréquentent d'autres bibliothèques ou centres de documentation mais de manière peu assidue. Enfin, les professions intermédiaires et les " autres " étudiants sont très largement sur représentés au sein du groupe (15% contre 5% sur l'ensemble de l'échantillon dans les deux cas).

### *c - Les " occasionnels " (usagers et potentiels - 38%)*

Cette catégorie qui regroupe les usagers occasionnels (1 ou 2 visites) et les potentiels dont la visite est probable, est la plus importante et la plus neutre des trois. Ainsi regroupé les individus de cette catégorie n'ont pas de caractéristiques suffisamment tranchées pour les distinguer de la moyenne. Par contre si l'on compare entre eux les deux groupes on constate qu'il existe un certain nombre de différences assez nettes dans la structure et dans les besoins de leur population.

**Les " potentiels probables " sont plus orientés vers les disciplines scientifiques et techniques**, 20% d'entre eux se consacrent à ces matières contre 7% chez les usagers occasionnels, ces derniers étant plutôt orientés vers l'histoire (34% contre 20%) et la littérature. Du point de vue géographique **les " potentiels probables " sont concentrés sur**

**Paris et la petite couronne où les usagers occasionnels sont moins bien représentés (60% contre 40%, la moyenne étant à 47%).**

Le groupe des “ potentiels probables ” compte bien plus d’enseignants du supérieur, de doctorants et d’étudiants “ autres ” que celui des usagers occasionnels à l’intérieur duquel on a une part très significative de cadres et professions intellectuelles supérieures.

**Toutefois la différence la plus importante entre les deux groupes concerne leur comportement en matière de fréquentation des autres bibliothèques : plus de la moitié (51%) des “ potentiels probables ” a un score de fréquentation de sept ou plus (ce qui correspond à une fréquentation assidue de deux bibliothèques au moins) contre seulement 35% chez les usagers occasionnels, la moyenne s’établissant sur l’échantillon à 43%. Cet écart se creuse encore sur les scores élevés puisque l’on compte quasiment trois fois plus de personnes ayant un score de onze ou douze (soit une fréquentation importante de trois bibliothèques au moins) chez les “ potentiels probables ”.**

Le croisement des choix de scénarii avec les catégories de fréquentation du Rez-de-Jardin apporte un certain nombre de compléments aux résultats de l’analyse typologique de la partie précédente.

En premier lieu on vérifie que les choix de scénarii se différencient assez nettement entre usagers et potentiels. Les premiers n’ont visiblement pas les mêmes souhaits que les seconds quant au type d’ouverture qui leur conviendrait, il s’agit donc d’un élément supplémentaire de différenciation entre ces deux catégories. On constate par ailleurs que les déclarations des usagers actuels du Rez-de-Jardin sont plus homogènes que celles des potentiels.

Globalement le scénario privilégiant l’ouverture en semaine constitue le premier choix de la plus grande part des personnes interrogées, indépendamment de leur degré de fréquentation du Rez-de-Jardin. Cette préférence est cependant plus marquée parmi les usagers actuels, principalement pour les usagers très réguliers (plus de 5 visites). Les usagers potentiels se distinguent surtout par la proportion notable (32%) de ceux qui sont demandeurs d’une ouverture le dimanche. Au sein des potentiels, les “ improbables ” ont un comportement particulier qui consiste à mettre en avant l’ouverture le dimanche (35% d’entre eux) et l’ouverture en nocturne (30%).

Ce comportement atypique s'explique par le fait qu'il s'agit d'individus qui raisonnent sur la BnF à l'aune de ce qu'ils connaissent à la BPI et à la BIU. Pour la plus grande part du public l'ouverture en nocturne intervient en second choix. La part des usagers en faveur de l'ouverture nocturne s'accroît avec le rythme de fréquentation : 39% parmi ceux ayant effectué une ou deux visites au Rez-de-Jardin contre 49% parmi les usagers les plus assidus (plus de 5 visites). Au sein du public potentiel les avis sont plus dispersés. Ils sont en grande partie, déterminés par la distance de résidence : les provinciaux sont favorables à une ouverture le dimanche, alors que les Franciliens penchent pour une ouverture en nocturne en complément de l'ouverture en semaine.

Le dernier choix correspond à l'option la moins intéressante pour les lecteurs. Pour les usagers, il s'agit de l'ouverture le dimanche dans plus de 40% des cas. Les potentiels rejettent en dernier l'ouverture en nocturne à l'exception des "improbables" qui ont un point de vue assez différent.

Tableau récapitulatif des choix de scénarii par groupe de fréquentation

	Premier choix de scénario		Second choix de scénario		Troisième choix de scénario	
	Réponse majoritaire	Réponse minoritaire sur représentée	Réponse majoritaire	Réponse minoritaire sur représentée	Réponse majoritaire	Réponse minoritaire sur représentée
Improbable	Dimanche	Nocturne	Nocturne	-	Semaine	-
Incertain	Semaine	Dimanche	Nocturne	Dimanche	Nocturne	-
Possible	Semaine	Dimanche	Semaine	-	Nocturne	-
Probable	Semaine	Dimanche	Nocturne	Semaine	Dimanche / Nocturne	Semaine
1 ou 2 visites	Semaine	-	Nocturne	-	Dimanche	-
3 à 5 visites	Semaine	-	Nocturne	-	Dimanche	Semaine
> à 5 visites	Semaine	-	Nocturne	-	Dimanche	-

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999



Guide de lecture du tableau :

Le tableau précédant présente les scénarii privilégiés par chaque groupe de fréquentation.

La colonne “réponse majoritaire” indique, pour chaque catégorie, le scénario le plus fréquemment cité par les individus interrogés.

La colonne suivante indique quant à elle les scénarii qui sont sur représentés dans les réponses de la catégorie.

Par exemple, environ 40% des “probables” citent le scénario d’ouverture en semaine en premier choix contre 48% sur l’ensemble de l’échantillon. Bien que sous représentée au sein de cette classe, cette réponse est la plus fréquente. Elle est donc classée en “réponse majoritaire” et traduit la tendance majeure de la classe. A l’inverse, le scénario incluant l’ouverture le dimanche est cité par 33% des membres de la classe et seulement 27% de l’ensemble des personnes interrogées. Cette réponse n’est donc pas la plus fréquente mais elle traduit un intérêt spécial des “probables” pour ce scénario. On la place donc dans la colonne “réponse minoritaire sur représentée”. Lorsqu’il n’y a rien dans cette colonne cela signifie que la réponse majoritairement citée est également sur représentée au sein de la classe.

### 3 - *Les facteurs déterminants de la probabilité de fréquentation.*

La comparaison des différents groupes composant les grandes catégories de fréquentation permet de distinguer les principaux facteurs explicatifs des variations dans les comportements de fréquentation.

Au sein des “*hypothétiques*”, on constate que la probabilité de visite s’accroît sous l’influence de trois principaux facteurs.

- **L’image de la BnF** : les “*improbables*” ont une mauvaise image, les “*incertains*” sont partagés entre plutôt mauvaise et plutôt bonne, et les “*possibles*” ont une image plutôt bonne.

- **Les habitudes de fréquentation des bibliothèques en général** : plus les potentiels sont des usagers assidus des bibliothèques plus la probabilité de visite au Rez-de-Jardin augmente. Les “*improbables*” et les “*incertains*” sont des faibles utilisateurs des bibliothèques en général tandis que les “*possibles*” sont des assidus des bibliothèques, notamment universitaires.

- **L’intérêt pour les fonds spécialisés** : les “*possibles*” manifestent un intérêt marqué pour les fonds spécialisés. Cet intérêt est moindre chez les “*incertains*” et inexistant chez les “*improbables*”.

La BnF aura manifestement plus de difficultés à conquérir une part notable du public potentiel (les “*improbables*” voir les “*incertains*” soit 36% des potentiels), qui cumulent une faible activité de recherche et une mauvaise image du site de Tolbiac.

Pour les “*habitués*”, il apparaît que c’est essentiellement **le domaine de recherche** qui détermine le rythme de fréquentation : les historiens effectuant des recherches longues forment le groupe des usagers les plus réguliers (plus de 5 visites), les littéraires viennent en second avec un rythme de fréquentation moins soutenu. Si les chercheurs et les enseignants sont les plus assidus, les autres publics (en particulier les actifs) n’ont pas une fréquentation régulière.

La BnF n’a pas encore fait beaucoup évoluer son image de temple des humanités classiques. Le rééquilibrage de son activité en faveur de domaines disciplinaires comme les sciences, y compris les sciences humaines, reste à faire. Ce poids de l’image de l’ex BN bloque à coup sûr l’ouverture vers les lecteurs et les chercheurs des disciplines autres que l’histoire et la

littérature. On peut toutefois penser que l'arrivée de nouvelles générations atténuera progressivement la tendance du passé.

Enfin, parmi les "*occasionnels*", trois principaux caractères distinguent les lecteurs qui sont déjà venus (les occasionnels venus 1 ou 2 fois) des "potentiels" qui n'ont pas encore franchi le pas (les "probables"). **Le domaine de recherche** tout d'abord, les occasionnels sont plutôt des littéraires et les "probables" plutôt des scientifiques. Ensuite **le comportement en matière de fréquentation des bibliothèques** : les "probables" sont de gros consommateurs de bibliothèques alors que les lecteurs actuels "occasionnels" n'en fréquentent qu'un nombre réduit et de manière peu assidue. **La situation géographique**, enfin, apparaît également déterminante : les "probables" sont pour beaucoup des Parisiens ou des Franciliens de la petite couronne. Ils ont, de ce fait, toute facilité pour devenir des lecteurs au moins occasionnels de la bibliothèque de recherche.

A la lumière des différents éléments développés dans cette partie, on voit bien que l'hypothèse de hiérarchisation du public potentiel est pleinement justifiée. Il est clair que les individus classés dans les catégories "improbable" et "incertain" ont réellement une probabilité plus faible que les personnes des autres groupes de devenir des usagers du Rez-de-Jardin. Cette probabilité appréciée initialement à partir des déclarations d'intention des individus interrogés est largement confirmée par les caractéristiques objectives de ces personnes. Toutefois, la frontière établie entre les "hypothétiques" et les "occasionnels" et plus particulièrement entre possibles et probables rend insuffisamment compte des nuances qui les différencient réellement.

Il apparaît de prime abord plus vraisemblable qu'un individu classé comme "probable" devienne un usager du Rez-de-Jardin plutôt qu'un autre classé comme possible. Il s'agit dans les deux cas d'utilisateurs intensifs des bibliothèques qui devraient donc naturellement s'intéresser à la BnF. Les premiers habitant Paris et la proche banlieue, bénéficient du net avantage de la proximité. A priori, cette proximité rend leur visite au Rez-de-Jardin plus probable. Mais le fait d'habiter Paris procure également l'avantage de pouvoir privilégier une bibliothèque parmi un très grand nombre. La BnF n'en est qu'une parmi d'autres, certes plus prestigieuse mais pas forcément plus adaptée aux besoins de l'utilisateur. C'est particulièrement vrai pour la catégorie des "probables" qui regroupe un grand nombre d'étudiants ou de chercheurs issus des filières de sciences et techniques. Pour cette catégorie,

on peut penser la BnF est tributaire d'un phénomène de concurrence avec les autres grandes bibliothèques universitaires et municipales. Cette concurrence joue surtout pour la fraction du public potentiel qui est à la fois Parisien et assidu. Le rôle désincitatif de l'image induite par les péripéties des premiers mois d'ouverture est un facteur non négligeable dans ce système de concurrence.

A l'inverse les " possibles " sont plutôt des provinciaux pour lesquels il est donc moins aisé matériellement de se rendre à la BnF. L'effet proximité joue donc un rôle déterminant dans la venue à la BnF. Cependant, si les individus de ce groupe sont confrontés à un besoin de recherche très ciblé nécessitant de " monter " à Paris, on peut raisonnablement penser qu'ils s'orienteront vers l'une des trois bibliothèques à vocation centrale de la capitale : le Rez-de-Jardin de la BnF, la BIU Sainte Geneviève ou la BPI du centre Pompidou. Sachant que ces personnes ont plutôt une bonne image de la BnF et sont principalement intéressées par les fonds spécialisés, on peut estimer que la probabilité qu'ils privilégient la BnF est importante.

### Synthèse de la troisième partie

Pour mettre en lumière les déterminants de la fréquentation du Rez-de-Jardin, deux méthodes ont été utilisées : tout d'abord une analyse séparée des deux échantillons ("potentiels" et "usagers"), ensuite une analyse synthétique sur l'échantillon global. La première méthode part du postulat que chaque individu de l'échantillon "potentiel" peut être rapproché d'un profil d'utilisateur actuel du Rez-de-Jardin : on admet qu'une fois franchit le pas de la BnF, il devrait, *a priori*, adopter le même comportement qu'un usager actuel. La seconde méthode considère que tous les potentiels ne sont pas des usagers en puissance et que certaines personnes ne seront vraisemblablement jamais amenées à fréquenter le Rez-de-Jardin. On postule dans ce cas que les "potentiels" ont plus de distance avec l'institution que ceux qui la fréquentent déjà.

La première démarche permet d'établir une typologie en cinq groupes pour les "usagers" comme pour les "potentiels". A chaque groupe "d'usagers" correspond un groupe de "potentiels" aux caractéristiques assez similaires. Leur comparaison met en lumière certaines des caractéristiques des individus qui fonctionnent comme autant de freins à la fréquentation du Rez-de-Jardin.

*Les stakhanovistes.* Parmi les "usagers" et les "potentiels", ces individus se caractérisent par leur multifréquentation des centres de recherche documentaire. Leur arbitrage entre les bibliothèques est surtout fondé sur des considérations pratiques (distance, horaires, services...). Les concurrences potentielles entre les bibliothèques franciliennes rendent la venue de la frange potentielle de ce groupe, incertaine. (Les stakhanovistes représentent 22% des "usagers" et 32% des "potentiels").

*Les lecteurs conventionnels.* Il s'agit de personnes intéressées d'abord par les fonds et pour qui la venue au rez-de-Jardin est incontournable. Pour celles-ci, le déménagement et les changements qu'il a induits (éloignement, changement d'habitude...) peuvent être responsables de la non venue des "potentiels". (Les lecteurs conventionnels représentent 27% des "usagers" et 22% des "potentiels").

*Les lecteurs spécialisés.* Ceux-ci ont un usage plus ciblé du Rez-de-Jardin et des bibliothèques en général qui correspond à des besoins précis. Les lecteurs spécialisés “potentiels” se caractérisent par une demande d’ouverture de la BnF sur des plages horaires plus larges. Leurs habitudes de travail ne semblent pas en adéquation avec les conditions d’ouverture actuelles, ce qui peut expliquer qu’ils ne viennent pas au Rez-de-Jardin. (Les lecteurs spécialisés représentent 6% des “usagers” et 11% des “potentiels”).

*Les lecteurs réguliers et les lecteurs naturels.* Dans les deux cas, ils s’agit de personnes qui ont des besoins et des caractéristiques qui devraient les rapprocher de la BnF et du Rez-de-Jardin en particulier. Il semblerait, là encore, que ce soit le déménagement qui soit en cause pour expliquer la non venue des “naturels”. Ces derniers opposent une certaine résistance à se convertir aux nouveaux espaces de la bibliothèque de recherche, préférant se rendre dans les sites non déménagés de l’ex-BN. (Les lecteurs réguliers représentent 17% des “usagers” et les lecteurs naturels 10% des “potentiels”).

*Les butineurs et les lecteurs périphériques.* Pour ce dernier groupe, les caractéristiques des “usagers” sont nettement différentes de celles des “potentiels”. Les premiers se caractérisent par des besoins épisodiques les amenant à fréquenter plusieurs bibliothèques tandis que les seconds se montrent globalement peu motivés par le travail en bibliothèque. (Les butineurs représentent 28% des “usagers” et les lecteurs périphériques 25% des “potentiels”).

La seconde typologie réalisée sur l’échantillon complet met en lumière un certain nombre de corrélations entre la fréquentation du Rez-de-jardin et les caractéristiques des individus (proximité, image...). Elle met surtout en évidence le caractère continu de la variable de fréquentation. On a bien affaire à un continuum entre les “potentiels” et les “usagers”, ce qui permet de considérer les premiers, comme une partie du public plus difficile à faire venir que les seconds. Reste alors à expliquer les raisons de leur distance à l’égard de l’institution.

Pour les “usagers” *réguliers* ou *fréquents* (3 à 5 visites et 5 visites et plus) l’assiduité semble principalement conditionnée par l’activité des personnes (les chercheurs et enseignants viennent plus fréquemment que les autres actifs) et leur discipline de recherche (les historiens sont plus assidus que les littéraires). Toutefois, quelle que soit leur intensité de fréquentation, les individus qui composent cette part du public total (un quart environ) peuvent être considérés comme acquis au Rez-de-Jardin.

Les *improbables* et les *incertains* forment, à l’inverse, la part “inaccessible” du public. Ils se caractérisent surtout par une profonde méconnaissance de la BnF et la mauvaise image qu’ils en ont. En outre ils fréquentent assez peu les bibliothèques. Ces deux groupes représentent environ 18% de l’échantillon global.

Les classes de fréquentation intermédiaires sont nettement plus intéressantes car elles permettent de saisir les éléments qui conditionnent le passage de l’état de “potentiel” à celui “d’usager”. Deux raisons majeures expliquent la non fréquentation du public “potentiel” : le poids des traditions et l’éloignement géographique. Le groupe des *probables* est formé, pour beaucoup, de Parisiens ou de Franciliens de la petite couronne qui travaillent dans le domaine des sciences et techniques. Ces personnes conservent l’image d’une BnF orientée vers les disciplines classiques comme l’histoire et la littérature et qui néglige les sciences dures. Comme il bénéficient, en outre, d’un vaste choix de bibliothèques spécialisées en région parisienne, ils n’ont guère de raisons de venir au Rez-de-Jardin. Reste donc à les convaincre qu’ils peuvent, au sein de la BnF, trouver ce qu’ils attendent d’une bibliothèque. Le problème est différent pour les *possibles* : leurs habitudes de recherche font qu’ils ont toutes les raisons de venir à la BnF et plus particulièrement au Rez-de-Jardin, mais il s’agit surtout de provinciaux qui ne se déplacent pas facilement jusqu’à Paris. Avec le rapide développement d’Internet, il semble préférable de les attirer à la BnF par l’intermédiaire du réseau en leur offrant des services en ligne adaptés à leur attentes.

## Récapitulatif par axe des éléments caractéristiques des classes de fréquentation

		Structure	Besoins	Proximité	Image
<b>POTENTIELS</b>	“ Hypothétiques ”	<i>Improbables</i> (5%)	Etudiants “ autres ” Professions intermédiaires	Pas d'utilisation du fonds général Score de fréquentation 3-4	Score réseau nul Mauvaise image Pas d'amélioration
		<i>Incertains</i> (13%)	Employés ouvriers Hommes sans enfants	BPI/BIU premier choix Accès libre aux documents Fonds spécifiques Score de fréquentation 3-4	Aucune visite du HdJ Jamais fréquenté BN Améliorations : NSP Amélioration de l'accès
		<i>Possibles</i> (12%)	Province	Autres bibliothèques premier choix Fonds spécifiques Score de fréquentation 11-12 BPI/BIU second choix	Aucune visite du HdJ Jamais fréquenté BN Améliorations : NSP
<b>USAGERS</b>	“ Occasionnels ”	<i>Probables</i> (21%)	Sciences et techniques Petite couronne Paris	Utilisation des services Score de fréquentation 9-12	Aucune visite du HdJ Améliorations : NSP
		<i>1 ou 2 visites</i> (22%)	Cadres, PIS Histoire	BnF second choix BPI/BIU non citées Accès libre aux documents Score de fréquentation 1-2	1 ou 2 visites HdJ Fréquentait la BN avant 98 Améliorations : oui
	“ Habituels ”	<i>3 à 5 visites</i> (11%)	Cadres, PIS	BnF premier choix	3 à 5 visites HdJ Fréquentait BN en 98 Améliorations : oui Améliorations de l'informatique
		<i>Plus de 5 visites</i> (16%)	Histoire	BnF premier choix BPI/BIU non citées Utilisation du fonds général	Plus de 5 visites HdJ Score réseau 1 Fréquentait BN en 98 Améliorations : oui Améliorations de la rapidité de communication des documents Améliorations de l'informatique Améliorations du cadre Pas d'améliorations de l'accès



## **Partie 4 : Comparaison de la BnF avec les autres bibliothèques**

La partie précédente a révélé l'importance pour la fréquentation de la BnF de la proximité de résidence des lecteurs. On aurait pu penser que la BnF était moins contrainte par ce facteur que les autres bibliothèques. Le poids de celui-ci renforce l'impact des concurrences auxquelles est confrontée la BnF. Paradoxalement, on peut penser que le nouveau site qui fait de la BnF une bibliothèque plus ouverte renforce pour les lecteurs potentiels et tout particulièrement pour les étudiants, l'incertitude du choix entre BnF, BPI et BIU. Il apparaît donc particulièrement important d'analyser comment se différencient, pour les lecteurs, les différentes bibliothèques qu'ils fréquentent.

On s'attache ici à analyser le contexte concurrentiel dans lequel se situe la bibliothèque de recherche de la BnF, en s'intéressant principalement à la relation "bibliothèque / usage". Il s'agit de repérer si certains usages sont associés à la fréquentation d'une bibliothèque en particulier, et s'il existe des complémentarités ou au contraire des oppositions entre certains usages et par extension entre certaines bibliothèques. Pour cela, on réalise une nouvelle analyse en composantes multiples, fondée, cette fois sur la bibliothèque ou le type de bibliothèque que la personne interrogée déclare fréquenter le plus souvent, ainsi que les raisons qui la poussent à l'utiliser. Les autres variables exploitées précédemment sont conservées ici à titre illustratif.

### **A - Les usages les plus structurants**

Les premiers axes de l'analyse factorielle se constituent autour des deux groupes de variables, sans que l'on voit se former un axe pour les usages et un autre pour les types de bibliothèques. Ceci constitue une première preuve de l'existence de corrélations entre types d'usages et types de bibliothèque<sup>11</sup>.

La projection des variables sur les deux premiers axes de l'analyse montre que l'échantillon des personnes interrogées se structure autour de quatre pôles principaux. Chacun d'entre eux

---

<sup>11</sup> La procédure d'analyse en composantes multiples synthétise l'information des différentes variables en combinant les modalités fréquemment associées. Le fait que les deux premiers axes soient formés de modalités empruntées aux deux groupes de variables dénote l'existence d'une importante corrélation entre ces variables.

regroupe plusieurs motifs d'utilisation des bibliothèques fréquemment associés qui apparaissent donc complémentaires.

- Le premier pôle est situé dans la partie droite et haute du graphique. Il regroupe les usages liés aux **commodités du lieu** comme les horaires ou les jours d'ouverture, le calme, la place disponible ou la gratuité de certains services (photocopies...).

- Le second pôle, dans le coin opposé (à gauche et en bas), concerne l'utilisation des **fonds spécialisés** des bibliothèques.

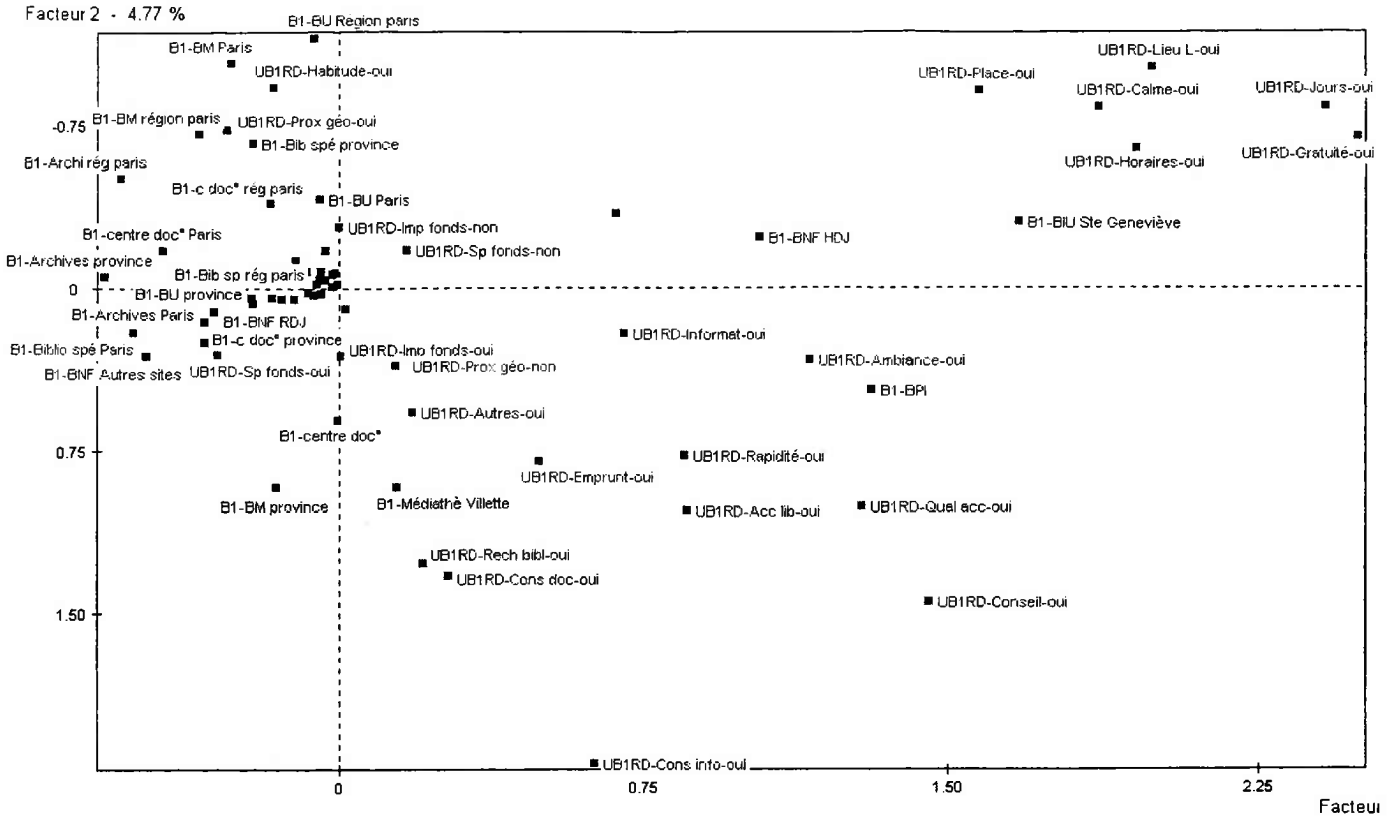
Ces deux premiers pôles forment un axe qui oppose deux types d'usages très différenciés : d'un côté l'aspect strictement utilitaire du lieu lié à son " contenu ", aux ressources proposées par la bibliothèque, de l'autre son aspect pratique et ses caractéristiques plus subjectives comme le cadre ou l'ambiance.

- Le troisième pôle (dans le coin inférieur droit), correspond aux motifs d'utilisations des bibliothèques liés aux **services**. Les personnes proches de ce pôle recherchent une certaine qualité d'accueil et de conseil et sont intéressées par les possibilités d'emprunt et d'accès libre aux documents.

- Le dernier pôle (quart supérieur gauche) concerne les motifs de fréquentation des bibliothèques s'expliquant par la **proximité** des usagers avec ces dernières, cette proximité pouvant être géographique ou personnelle. On retrouve dans cette partie du graphique les individus dont la bibliothèque qu'ils fréquentent le plus souvent est une bibliothèque proche de chez eux et / ou dans laquelle ils ont leurs habitudes.

Les troisième et quatrième pôles forment ainsi un second axe qui oppose les individus selon un critère d'exigence pour le service bibliothécaire. D'un côté, il s'agit d'usagers qui ont besoin d'interlocuteurs professionnels pour effectuer leurs recherches, et qui ont ainsi des attentes précises quant aux services que la bibliothèque doit proposer. De l'autre côté, on a affaire à des personnes dont la démarche est plus passive ou inscrite dans l'habitude, qui vont au plus proche ou qui restent en terrain connu.

Graphique des corrélations types d’usage – types de bibliothèque



## **B - Quelle bibliothèque pour quelle utilisation ?**

Les quatre pôles décrits précédemment et les deux axes qu'ils forment délimitent un espace déterminé par les types d'usage, sur lequel on peut projeter les différentes bibliothèques. On observe ainsi les proximités entre les choix des personnes interrogées quant à leur bibliothèque de prédilection et le type d'usage qui a motivé ce choix.

### ***1 - Le facteur proximité***

Comme on pouvait s'y attendre, les bibliothèques municipales et universitaires sont les premières à bénéficier de l'effet proximité. En 1997, on comptait en France près de 2 700 bibliothèques municipales, avec un taux de couverture de 65% sur les communes de plus de 5 000 habitants et de près de 100% sur celles de plus de 10 000 habitants<sup>12</sup>. Les bibliothèques universitaires quant à elles sont près d'une centaine réparties sur plus de trois cents sites en France. Cet important dispositif leur permet d'être au plus proche de chacun notamment en Ile-de-France où le maillage qu'elles forment couvre tout l'espace régional de manière homogène.

Or la proximité géographique fait partie des critères le plus souvent invoqué par les personnes interrogées à propos de leurs motivations dans le choix de leur bibliothèque de prédilection. Cité par un tiers d'entre elles, il arrive en troisième position après l'intérêt porté au fonds en général et aux fonds spécialisés en particulier. Quand le choix se porte vers une bibliothèque municipale ou universitaire la proximité géographique devient déterminante dans près d'un cas sur deux. Si l'on se concentre sur la seule région parisienne (hors ville de Paris), on atteint alors une proportion de deux tiers de personnes qui se rendent de préférence dans une bibliothèque universitaire ou municipale parce que cette dernière est proche de chez elles.

Dans le cas de la BnF, le critère de la proximité n'est déterminant que pour une minorité de lecteurs que ce soit pour le Haut-de-Jardin ou le Rez-de-Jardin. Les usagers ne viennent pas par souci de proximité, ce n'est pas la vocation de la BnF que d'être un établissement de

---

<sup>12</sup> Part de la population desservie par une bibliothèque municipale (1997) :

Communes de :	plus de 50 000 habitants	100%
	10 000 à 50 000 habitants	92%
	5 000 à 10 000 habitants	65%
	2 000 à 5 000 habitants	29%

Source : Ministère de la Culture et de la Communication.

proximité. Néanmoins, il faut rappeler qu'une part importante de son public est Francilien, ce qui laisse à penser que la BnF ne draine pas suffisamment de lecteurs éloignés géographiquement.

Proportion de personnes ayant cité le critère de la proximité géographique comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque<sup>13</sup>

Bibliothèque de prédilection	Part	Bibliothèque de prédilection	Part
BnF Rez-de-Jardin	14,6	B. spécialisée (Paris)	28,2
BnF Haut-de-Jardin	8,7	B. spécialisée (rég. parisienne)	16,7
BnF autres sites	10,9	B. spécialisée (province)	<b>42,9</b>
BPI	16,9	Centre de doc. (Paris)	32,1
BIU	28,3	Centre de doc. (rég. parisienne)	<b>58,3</b>
BU (Paris)	<b>42,5</b>	Centre de doc. (province)	<b>54,1</b>
BU (rég. Parisienne)	<b>59,4</b>	Centre de doc. (travail)	30,0
BU (province)	<b>46,5</b>	Archives (Paris)	0,0
BM (Paris)	<b>65,2</b>	Archives (rég. parisienne)	28,6
BM (rég. Parisienne)	<b>70,0</b>	Archives (province)	25,0
BM (province)	28,6	Médiathèque de la Villette	27,3
Autres bibliothèques	18,5	Ensemble	33,0

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

Autre élément constitutif du pôle proximité, l'habitude des lieux est provisoirement un point de désavantage pour la bibliothèque de recherche de la BnF. Pour elle, en effet, la phase actuelle peut être considérée comme une phase d'installation, voir de rodage. Toutefois, à la différence de la proximité géographique, on peut considérer que ce facteur deviendra progressivement un facteur positif : au fil du temps, le nombre des lecteurs qui prendront leurs habitudes sur le site de Tolbiac devrait croître régulièrement.

L'habitude des lieux n'est déterminante dans le choix de la bibliothèque de prédilection que dans moins d'un cas sur dix. Les centres de documentation sont les premiers à bénéficier de cet effet d'habitude. Viennent ensuite les bibliothèques universitaires, et en particulier la BIU Sainte Geneviève, ce qui montre bien que l'habitude du lieu peut être déterminant pour fixer le public des grandes bibliothèques à vocation centrale. Pour la BnF on peut penser qu'à long terme, l'habitude de fréquentation compensera l'effet de proximité géographique. Il s'agit

<sup>13</sup> Le questionnaire prévoyait qu'une même personne puisse donner plusieurs réponses différentes à la question concernant les motivations des lecteurs à fréquenter leur bibliothèque privilégiée. On constate que le nombre moyen de réponses par personne suivant le type de bibliothèque présente des écarts très importants. Sur certaines bibliothèques (BPI, BIU) les lecteurs donnent en moyenne trois à quatre réponses différentes alors que sur d'autre bibliothèque il n'y a en général qu'un ou deux motifs cités. Ceci explique les écarts de proportion très importants entre bibliothèques que l'on observe dans ce tableau et ceux des pages suivantes. Voir page 71 et suivantes pour les tableaux synthétiques présentant l'ensemble des motifs invoqués par les lecteurs.

d'un enjeu important dans la mesure où la politique de l'établissement devrait consister à faire venir un plus grand nombre de lecteurs résidant en province et à l'étranger.

Proportion de personnes ayant cité le critère de l'habitude du lieu comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque

Bibliothèque de prédilection	Part	Bibliothèque de prédilection	Part
BnF Rez-de-Jardin	3,1	B. spécialisée (Paris)	4,2
BnF Haut-de-Jardin	0,0	B. spécialisée (rég. parisienne)	16,7
BnF autres sites	1,8	B. spécialisée (province)	14,3
BPI	6,1	Centre de doc. (Paris)	15,1
BIU	13,2	Centre de doc. (rég. parisienne)	25,0
BU (Paris)	14,2	Centre de doc. (province)	16,7
BU (rég. parisienne)	12,5	Centre de doc. (travail)	10,0
BU (province)	12,9	Archives (Paris)	0,0
BM (Paris)	8,7	Archives (rég. parisienne)	14,3
BM (rég. parisienne)	5,0	Archives (province)	12,5
BM (province)	1,8	Médiathèque de la Villette	0,0
Autres bibliothèques	18,5	Ensemble	9,2

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

## 2 - Le facteur services

Le pôle service se scinde en deux parties distinctes avec d'un côté les services se rapportant à la seule consultation des ouvrages (accès libre aux documents, rapidité de communication des ouvrages...) et de l'autre ceux en relation avec le personnel (qualité du conseil et de l'accueil) ainsi que les services de recherche et les possibilités d'emprunt.

Pour ce qui concerne l'accès aux documents, deux bibliothèques se distinguent très nettement : la BPI du centre Pompidou et la BIU Sainte Geneviève. Si sur l'ensemble de l'échantillon, 11% de personne déclarent que l'accès libre aux documents est déterminant dans le choix de leur bibliothèque privilégiée, dans le cas de la BIU ce critère est cité par plus d'une personne sur quatre (26%) et dans le cas de la BPI par près de 40%. La rapidité de communication des documents est un second critère de choix en faveur de ces deux bibliothèques puisque près d'une personne sur cinq parmi leurs visiteurs privilégiés le cite contre une sur dix sur l'ensemble de la population.

Les choix faits par la bibliothèque de recherche de la BnF quant à l'accès aux documents (accès restreint) l'empêche de jouer sur ce critère pour attirer le public qui travaille de manière privilégiée avec des " usuels ". De plus les conditions de transmission des ouvrages propres à

la bibliothèque de recherche ne sont pas particulièrement mises en avant par les usagers. Pour le Haut-de-Jardin comme pour la bibliothèque de recherche, l'accès libre aux documents n'est pas, pour les usagers, un critère déterminant de leur venue.

Proportion de personnes ayant cité le critère indiqué comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque

Bibliothèque de prédilection	Critère de choix de la bibliothèque de prédilection	
	Accès libre aux documents	Rapidité de communication des ouvrages
BnF Rez-de-Jardin	4,2	9,4
BnF Haut-de-Jardin	13,0	0,0
BnF autres sites	3,6	10,9
BPI	<b>36,9</b>	<b>18,5</b>
BIU	<b>26,4</b>	<b>17,0</b>
BU (Paris)	8,3	10,8
BU (rég. parisienne)	6,3	6,3
BU (province)	10,3	7,7
BM (Paris)	8,7	8,7
BM (rég. parisienne)	5,0	5,0
BM (province)	12,5	7,1
B. spécialisée (Paris)	7,0	5,6
B. spécialisée (rég. parisienne)	0,0	<b>16,7</b>
B. spécialisée (province)	0,0	<b>14,3</b>
Centre de doc. (Paris)	9,4	1,9
Centre de doc. (rég. parisienne)	<b>16,7</b>	0,0
Centre de doc. (province)	4,2	4,2
Centre de doc. (travail)	<b>30,0</b>	10,0
Archives (Paris)	0,0	0,0
Archives (rég. parisienne)	0,0	0,0
Archives (province)	0,0	0,0
Médiathèque de la Villette	<b>18,2</b>	4,6
Autres bibliothèques	3,7	11,1
Ensemble	11,1	8,7

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

Alors que le choix d'une bibliothèque en fonction du critère de la proximité géographique ressortait comme une attitude assez nettement parisienne ou francilienne, l'importance accordée au critère service est plutôt le fait des provinciaux. Les usagers des bibliothèques municipales de province sont nettement plus nombreux que la moyenne à citer la qualité de l'accueil et du conseil comme des déterminants de leur choix. Les possibilités de recherche bibliographiques intéressent également ces personnes au même titre que les habitués des bibliothèques universitaires de province. Enfin les possibilités d'emprunt constituent un facteur important pour les personnes privilégiant les BU d'une manière générale et celles de

province en particulier. Sur ce dernier critère, la BnF (qu'il s'agisse du Haut ou du Rez-de-Jardin) ne peut être aussi attractive puisque aucun des deux niveaux ne l'autorise.

Le critère de l'emprunt n'est pas, toutefois, un critère déterminant du choix des bibliothèques. L'importance de l'accueil et du conseil sont très peu mis en avant par les lecteurs du Haut-de-Jardin, ce qui est dû en partie aux problèmes de démarrage. Il est sans doute plus facile d'évoquer la qualité de l'accueil et des services de recherche lorsque le fonctionnement est bien rodé. Sur cet aspect, l'impact des difficultés rencontrées au démarrage de la bibliothèque de recherche est encore sensible. Les lecteurs du Haut-de-Jardin citent un peu plus souvent l'accueil et le conseil ce qui laisse à penser que la BnF peut développer, sur ce plan, son attractivité.

Proportion de personnes ayant cité le critère indiqué comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque

Bibliothèque de prédilection	Critère de choix de la bibliothèque de prédilection			
	Recherches bibliographiques	Emprunt d'ouvrages	Qualité du conseil	Qualité de l'accueil
BnF Rez-de-Jardin	1,0	-	0,0	2,1
BnF Haut-de-Jardin	0,0	-	4,4	4,4
BnF autres sites	1,8	3,6	0,0	0,0
BPI	<b>7,7</b>	9,2	3,1	3,1
BIU	<b>9,4</b>	9,4	0,0	<b>7,6</b>
BU (Paris)	3,3	9,2	3,3	3,3
BU (rég. Parisienne)	0,0	9,4	0,0	3,1
BU (province)	<b>9,7</b>	<b>16,8</b>	1,9	2,6
BM (Paris)	0,0	4,4	0,0	0,0
BM (rég. Parisienne)	5,0	5,0	0,0	5,0
BM (province)	<b>10,7</b>	3,6	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>
B. spécialisée (Paris)	4,2	4,2	2,8	5,6
B. spécialisée (rég. parisienne)	0,0	0,0	0,0	0,0
B. spécialisée (province)	0,0	0,0	0,0	<b>14,3</b>
Centre de doc. (Paris)	3,8	9,4	1,9	1,9
Centre de doc. (rég. parisienne)	0,0	8,3	0,0	8,3
Centre de doc. (province)	8,3	8,3	<b>8,3</b>	4,2
Centre de doc. (travail)	<b>10,0</b>	<b>30,0</b>	0,0	0,0
Archives (Paris)	0,0	0,0	0,0	0,0
Archives (rég. Parisienne)	0,0	0,0	0,0	0,0
Archives (province)	<b>12,5</b>	0,0	0,0	0,0
Médiathèque de la Villette	4,6	9,1	<b>9,1</b>	<b>13,6</b>
Autres bibliothèques	7,4	<b>11,1</b>	3,7	0,0
Ensemble	5,3	8,5	2,4	3,7

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999



### 3 - *Les commodités du lieu*

Deux bibliothèques se distinguent nettement par l'importance que leurs usagers accordent aux critères des plages d'ouverture. Il s'agit de la BPI du centre Pompidou et de la BIU Sainte Geneviève. Le Haut-de-Jardin de la BnF est plutôt bien placé sur ces critères, à la différence du Rez-de-Jardin, ce qui s'explique par l'ouverture du dimanche. A l'exception du mardi, la BPI est ouverte tous les jours, y compris le dimanche et les jours fériés, jusqu'à 22 heures<sup>14</sup>. Il n'est donc pas étonnant que cet important effort d'ouverture soit mis en avant par les usagers assidus de la bibliothèque du centre Pompidou. Ils sont particulièrement sensibles à l'éventail des plages horaires offertes par cette bibliothèque. La gratuité de l'accès constitue également un argument fréquemment cité par les habitués de la BPI.

La bibliothèque Sainte Geneviève profite également de ces aspects pratiques. Ses horaires d'ouverture étant aussi favorables que ceux de la BPI (elle reste également ouverte jusqu'à 22 heures), cet argument est très souvent repris par ses usagers pour justifier leur préférence pour cette bibliothèque. Bien qu'elle ne soit pas ouverte le dimanche, le fait que l'on puisse y accéder tous les autres jours est également un aspect apprécié de son public. De la même manière, la gratuité fait partie des arguments en faveur de la BIU. Enfin, la BIU se distingue de la BPI par l'environnement de travail qu'elle offre. Un plus grand nombre de personnes en font leur bibliothèque préférée parce qu'ils y trouvent un lieu propice au travail. Le calme qui règne dans la salle de lecture de la bibliothèque Sainte Geneviève est invoqué par près d'un usager sur quatre comme l'une des raisons de leur préférence pour celle-ci.

Le Haut-de-Jardin de la BnF ne bénéficie pas de l'avantage de la gratuité ce qui est manifestement un frein à la fréquentation des étudiants et des inactifs. Si l'ouverture le dimanche est un avantage mis en avant par les personnes qui fréquentent de préférence le Haut-de-Jardin, ses horaires moins tardifs sont un facteur plutôt défavorable. En revanche, le cadre de travail et le calme constituent deux atouts importants du Haut-de-Jardin qui le rapprochent ainsi nettement de l'« esprit » de la BIU Sainte Geneviève.

---

<sup>14</sup> La BPI du centre Pompidou est ouverte toute la semaine (hormis le mardi) de 12h à 22h, elle est également ouverte les samedis, dimanches et jours fériés de 11h à 22h. La BIU Sainte Geneviève est ouverte du lundi au samedi de 10h à 22h. Le Haut-de-Jardin du site de Tolbiac est ouvert du mardi au samedi de 10h à 20h et le dimanche de 12h à 19h.

Le Haut-de-Jardin peut mettre en avant deux avantages supplémentaires : d'une part la place disponible et surtout l'ambiance particulière qui y règne. Le caractère solennel de l' "institution" BnF, le cadre et le décor si propres au site de Tolbiac et de nombreux autres critères subjectifs contribuent à former une ambiance unique susceptible de fidéliser le public. Parmi les personnes qui ont fait du Haut-de-Jardin leur bibliothèque de prédilection plus d'une sur cinq cite cette ambiance comme l'un des motifs de cette préférence (contre une sur vingt sur l'ensemble de l'échantillon).

Par comparaison, on peut s'étonner que les lecteurs du Rez-de-Jardin ne soulignent pas plus souvent les critères de choix liés au cadre. Il faut admettre que la majorité des usagers de la bibliothèque de recherche ne viennent pas pour les conditions matérielles, mais pour l'offre d'ouvrages consultables.

Proportion de personnes ayant cité le critère indiqué comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque

Bibliothèque de prédilection	Critère de choix de la bibliothèque de prédilection		
	Gratuité	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture
BnF Rez-de-Jardin	0,0	4,2	3,1
BnF Haut-de-Jardin	4,4	13,0	<b>13,0</b>
BnF autres sites	0,0	5,5	0,0
BPI	<b>13,9</b>	<b>29,2</b>	<b>20,0</b>
BIU	<b>9,4</b>	<b>39,6</b>	<b>15,1</b>
BU (Paris)	0,8	13,3	7,5
BU (rég. Parisienne)	6,3	9,4	3,1
BU (province)	1,3	7,7	3,2
BM (Paris)	0,0	0,0	8,7
BM (rég. Parisienne)	<b>10,0</b>	0,0	0,0
BM (province)	0,0	3,6	1,8
B. spécialisée (Paris)	0,0	2,8	2,8
B. spécialisée (rég. Parisienne)	0,0	0,0	<b>16,7</b>
B. spécialisée (province)	<b>14,3</b>	0,0	0,0
Centre de doc. (Paris)	1,9	5,7	3,8
Centre de doc. (rég. Parisienne)	8,3	<b>16,7</b>	0,0
Centre de doc. (province)	0,0	4,2	4,2
Centre de doc. (travail)	0,0	0,0	0,0
Archives (Paris)	0,0	0,0	0,0
Archives (rég. Parisienne)	0,0	0,0	0,0
Archives (province)	0,0	0,0	0,0
Médiathèque de la Villette	0,0	4,6	4,6
Autres bibliothèques	7,4	11,1	0,0
Ensemble	2,8	10,0	5,5

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

Proportion de personnes ayant cité le critère indiqué comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque

Bibliothèque de prédilection	Critère de choix de la bibliothèque de prédilection			
	Lieu propice au travail	Calme	Place disponible	Ambiance
BnF Rez-de-Jardin	2,1	1,0	2,1	5,2
BnF Haut-de-Jardin	<b>13,0</b>	<b>26,1</b>	<b>8,7</b>	<b>21,7</b>
BnF autres sites	3,6	0,0	1,8	7,3
BPI	4,6	6,2	1,5	4,6
BIU	<b>11,3</b>	<b>24,5</b>	<b>3,8</b>	<b>11,3</b>
BU (Paris)	1,7	3,3	4,2	5,0
BU (rég. Parisienne)	0,0	<b>15,7</b>	<b>6,3</b>	0,0
BU (province)	2,6	3,2	0,7	1,3
BM (Paris)	<b>8,7</b>	4,4	<b>4,4</b>	4,3
BM (rég. Parisienne)	0,0	<b>10,0</b>	<b>5,0</b>	5,0
BM (province)	0,0	3,6	<b>3,6</b>	5,4
B. spécialisée (Paris)	1,4	4,2	2,8	0,0
B. spécialisée (rég. parisienne)	0,0	0,0	0,0	<b>16,7</b>
B. spécialisée (province)	0,0	<b>14,3</b>	0,0	0,0
Centre de doc. (Paris)	1,9	3,8	1,9	0,0
Centre de doc. (rég. parisienne)	<b>8,3</b>	0,0	0,0	0,0
Centre de doc. (province)	4,2	0,0	0,0	4,2
Centre de doc. (travail)	0,0	<b>10,0</b>	0,0	<b>10,0</b>
Archives (Paris)	0,0	0,0	<b>14,3</b>	0,0
Archives (rég. Parisienne)	0,0	0,0	0,0	0,0
Archives (province)	0,0	0,0	0,0	<b>12,5</b>
Médiathèque de la Villette	4,6	<b>9,1</b>	4,6	<b>13,6</b>
Autres bibliothèques	0,0	3,7	<b>7,4</b>	3,7
Ensemble	3,1	5,6	2,8	4,6

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

#### 4 - L'utilité du lieu : l'importance du fonds documentaire

Près de la moitié des personnes interrogées (47%) cite l'importance du fonds comme un des motifs de fréquentation de la bibliothèque qu'ils privilégient. Il s'agit du critère le plus souvent invoqué. Possédant un fonds dont l'importance est sans commune mesure avec celui des autres bibliothèques<sup>15</sup>, la BnF devrait pouvoir se distinguer très nettement sur ce critère. Ce n'est qu'en partie le cas. En effet, pour le site de Tolbiac, les usagers du Haut-de-Jardin mettent ce facteur plus souvent en avant que les usagers du Rez-de-Jardin. L'important volume d'ouvrages en accès libre dans les salles du Haut-de-Jardin explique sans doute en partie cet écart. La non visibilité du fonds auquel le Rez-de-Jardin donne accès empêche les

<sup>15</sup> La BnF dispose, pour le seul site de Tolbiac, d'un fonds patrimonial de plus de dix millions de volumes (dont 400 000 en accès libre) auxquels se rajoutent les documents audiovisuels (plus d'un million sous différents supports) et les périodiques (350 000 titres). Par comparaison, la bibliothèque Sainte Geneviève conserve environ deux millions de documents dont un peu plus d'un million composant le fonds général mais seuls 15 000 ouvrages sont en accès libre. La BIU du centre Pompidou dispose, elle, d'une collection de 350 000 documents tous en libre accès.

usagers d'en mesurer l'ampleur et, par conséquent, la bibliothèque de recherche de se distinguer des autres bibliothèques sur ce plan.

Parmi les autres bibliothèques dont le public est plus intéressé que la moyenne par l'ampleur du fonds, on trouve les autres sites de la BnF (Richelieu, l'Arsenal et la bibliothèque musée de l'Opéra) ainsi que les bibliothèques universitaires et municipales de province, la médiathèque de la Villette et les centres de documentations parisiens.

Proportion de personnes ayant cité le critère de l'ampleur du fonds comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque

Bibliothèque de prédilection	Part	Bibliothèque de prédilection	Part
BnF Rez-de-Jardin	47,9	B. spécialisée (Paris)	36,6
BnF Haut-de-Jardin	<b>56,5</b>	B. spécialisée (rég. parisienne)	33,3
BnF autres sites	<b>54,6</b>	B. spécialisée (province)	42,9
BPI	38,5	Centre de doc. (Paris)	<b>60,4</b>
BIU	45,3	Centre de doc. (rég. parisienne)	33,3
BU (Paris)	40,0	Centre de doc. (province)	50,0
BU (rég. parisienne)	50,0	Centre de doc. (travail)	50,0
BU (province)	<b>54,2</b>	Archives (Paris)	28,6
BM (Paris)	43,5	Archives (rég. parisienne)	28,6
BM (rég. parisienne)	40,0	Archives (province)	25,0
BM (province)	<b>57,1</b>	Médiathèque de la Villette	50,0
Autres bibliothèques	40,7	Ensemble	47,1

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

Le caractère spécialisé du fonds, autre composante de l'utilité de l'offre, est également fréquemment cité comme motif de fréquentation des bibliothèques. Cet argument est repris par plus d'un tiers (35%) des personnes interrogées. Plusieurs types de bibliothèques sont particulièrement valorisés sur ce terrain, les archives, les bibliothèques spécialisées, la médiathèque de la Villette et les centres de documentation. Par vocation ces bibliothèques accueillent un volume réduit d'ouvrages mais qui couvre bien un ou plusieurs domaines précis. Il n'est donc pas étonnant que la part des personnes déclarant s'y rendre de manière privilégiée pour leur caractère spécialisé puisse atteindre 60%. C'est le cas notamment de la médiathèque de la Villette. C'est aussi le cas des autres sites de la BnF qui par vocation, sont des centres spécialisés. A contrario, on peut noter que la bibliothèque du site de Tolbiac n'apparaît pas plus spécialisée que la bibliothèque Sainte Geneviève ou que la BPI.

Proportion de personnes ayant cité le critère de la spécialité du fonds comme déterminant dans le choix de leur bibliothèque de prédilection suivant le type de bibliothèque

Bibliothèque de prédilection	Part	Bibliothèque de prédilection	Part
BnF Rez-de-Jardin	22,9	B. spécialisée (Paris)	<b>63,4</b>
BnF Haut-de-Jardin	13,0	B. spécialisée (rég. parisienne)	<b>66,7</b>
BnF autres sites	<b>50,9</b>	B. spécialisée (province)	<b>57,1</b>
BPI	16,9	Centre de doc. (Paris)	<b>45,3</b>
BIU	18,9	Centre de doc. (rég. parisienne)	<b>50,0</b>
BU (Paris)	36,7	Centre de doc. (province)	<b>50,0</b>
BU (rég. parisienne)	25,0	Centre de doc. (travail)	40,0
BU (province)	28,4	Archives (Paris)	<b>71,4</b>
BM (Paris)	13,0	Archives (rég. parisienne)	<b>42,9</b>
BM (rég. parisienne)	25,0	Archives (province)	<b>87,5</b>
BM (province)	25,7	Médiathèque de la Villette	<b>63,6</b>
Autres bibliothèques	40,7	Ensemble	35,4

*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

### 5. Tableaux synthétiques

Les deux tableaux ci-après synthétisent les résultats de la question se rapportant aux motifs d'utilisation de la première bibliothèque citée par les personnes interrogées, c'est à dire celle qu'ils déclarent privilégier<sup>16</sup>.

Le premier tableau indique la proportion de personnes, parmi celles déclarant privilégier une bibliothèque donnée, ayant cité l'un des motifs d'utilisation pris en compte par l'étude. Par exemple, sur les 96 personnes déclarant que le Rez-de-Jardin est leur bibliothèque de prédilection, près de la moitié (47,9%) dit que ce choix est motivé par l'importance du fonds tandis que seuls 38,5% des 65 lecteurs privilégiant la BPI avancent cet argument.

Le second tableau s'intéresse au poids de chaque motif au sein de l'ensemble des réponses données par les personnes pour une bibliothèque. On lira, par exemple, que parmi les 137 réponses données par les personnes privilégiant le Rez-de-Jardin, un tiers (33,6%) se rapporte à l'importance du fonds, alors que dans le cas de la BPI ce motif ne représente que 13,9% de l'ensemble des réponses citées.

<sup>16</sup> Voir le questionnaire en annexe 2, page 84 et suivantes, pour plus de détails sur cette question et ces modalités.

Crédoc-BnF – La fréquentation de la bibliothèque de recherche de la BnF

	Ensemble	BnF RdJ	BnF HdJ	BnF autres sites	BPI	BIU	BU	BM	B sp.	CD	Archives	La Villette
<i>Effectifs : Personnes</i>	956	96	23	55	65	53	307	99	84	99	22	22
<i>Effectifs : Réponses</i>	2093	137	53	93	180	167	698	212	162	233	30	60
<i>Nombre moyen de réponses</i>	2,19	1,43	2,30	1,69	2,77	3,15	2,27	2,14	1,93	2,35	1,36	2,73
<b>Proportion de personnes ayant cité le motif de fréquentation suivant (en %)</b>												
Importance du fonds	47,0	47,9	<b>56,5</b>	54,5	38,5	45,3	48,2	50,5	36,9	53,5	27,3	50,0
Spécialité du fonds	35,6	22,9	13,0	<b>50,9</b>	16,9	18,9	31,3	28,3	<b>63,1</b>	46,5	<b>68,2</b>	<b>63,6</b>
Consultation des documents	11,5	8,3	<b>8,7</b>	9,1	<b>15,4</b>	<b>17,0</b>	10,7	<b>16,2</b>	9,5	11,1	0,0	<b>18,2</b>
Accès libre aux documents	11,1	4,2	13,0	3,6	<b>36,9</b>	<b>26,4</b>	9,1	10,1	6,0	11,1	0,0	<b>18,2</b>
Consultation d'informations	2,9	2,1	4,3	0,0	<b>9,2</b>	3,8	2,3	3,0	2,4	3,0	0,0	4,5
Recherches bibliographiques	5,2	1,0	0,0	1,8	<b>7,7</b>	<b>9,4</b>	6,2	<b>7,1</b>	3,6	5,1	4,5	4,5
Emprunt d'ouvrages	8,5	4,2	4,3	3,6	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>13,0</b>	4,0	3,6	11,1	0,0	<b>9,1</b>
Rapidité de communication des doc.	8,7	9,4	0,0	10,9	<b>18,5</b>	<b>17,0</b>	8,8	7,1	7,1	3,0	0,0	4,5
Conseil	2,4	0,0	4,3	0,0	3,1	0,0	2,3	5,1	2,4	3,0	0,0	<b>9,1</b>
Qualité de l'accueil	3,8	2,1	4,3	0,0	3,1	<b>7,5</b>	2,9	<b>6,1</b>	<b>6,0</b>	3,0	0,0	<b>13,6</b>
Gratuité	2,9	0,0	4,3	0,0	<b>13,8</b>	<b>9,4</b>	1,6	2,0	1,2	2,0	0,0	0,0
Equipement informatique	2,7	1,0	4,3	1,8	<b>7,7</b>	1,9	3,6	1,0	0,0	4,0	0,0	4,5
Horaires d'ouverture	9,9	4,2	13,0	5,5	<b>29,2</b>	<b>39,6</b>	10,1	2,0	2,4	6,1	0,0	4,5
Jours d'ouverture	5,5	3,1	<b>13,0</b>	0,0	<b>20,0</b>	<b>15,1</b>	4,9	3,0	3,6	3,0	0,0	4,5
Lieu propice au travail	3,1	2,1	<b>13,0</b>	3,6	4,6	<b>11,3</b>	2,0	2,0	1,2	3,0	0,0	4,5
Calme	5,6	1,0	<b>26,1</b>	0,0	6,2	<b>24,5</b>	4,6	5,1	4,8	3,0	0,0	9,1
Place disponible	2,8	2,1	<b>8,7</b>	1,8	1,5	3,8	2,6	4,0	2,4	1,0	4,5	4,5
Ambiance	4,6	5,2	<b>21,7</b>	7,3	4,6	11,3	2,6	5,1	1,2	2,0	4,5	13,6
Proximité géographique	32,9	14,6	8,7	10,9	16,9	28,3	<b>46,3</b>	<b>45,5</b>	28,6	<b>40,4</b>	18,2	27,3
Habitude du lieu	9,2	3,1	0,0	1,8	6,2	<b>13,2</b>	<b>13,4</b>	4,0	6,0	<b>16,2</b>	9,1	0,0
Autres	2,8	4,2	8,7	1,8	7,7	1,9	1,0	3,0	1,2	4,0	0,0	4,5
Somme	218,9	142,7	230,4	169,1	276,9	315,1	227,4	214,1	192,9	235,4	136,4	272,7

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

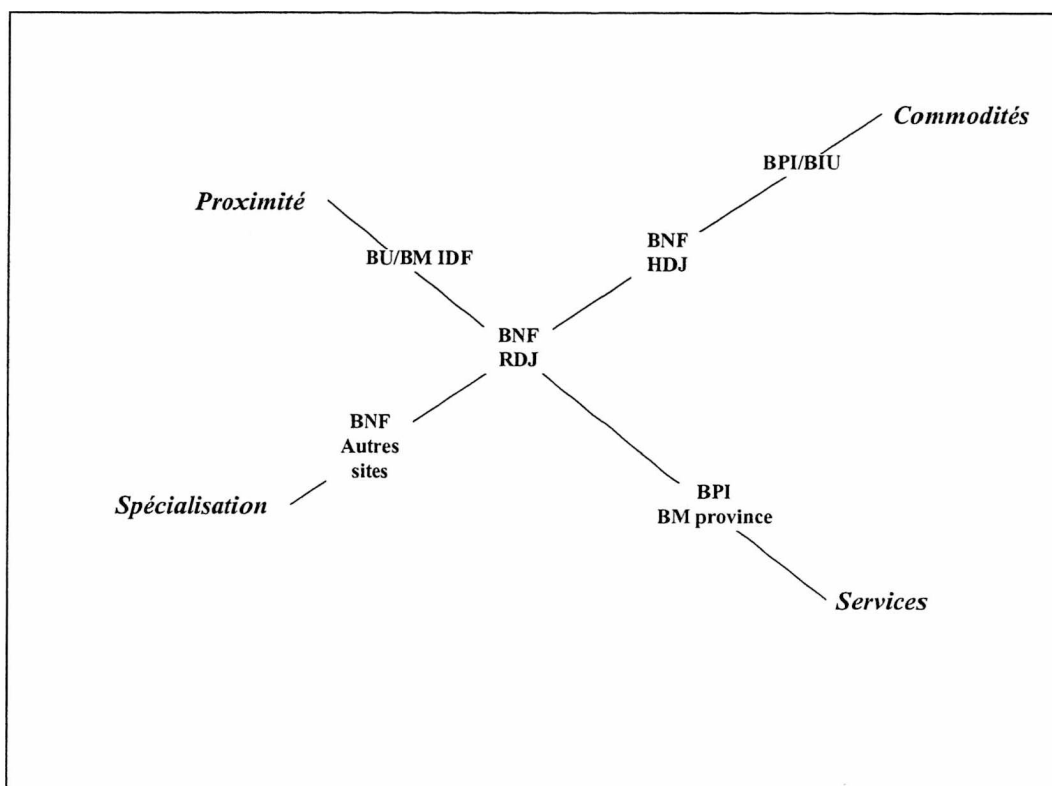
	Ensemble	BnF RdJ	BnF HdJ	BnF autres sites	BPI	BIU	BU	BM	B sp.	CD	Archives	La Villette
<b>Proportion de réponses se rapportant au motif suivant</b>												
Importance du fonds	21,5	<b>33,6</b>	24,5	<b>32,3</b>	13,9	14,4	21,2	23,6	19,1	22,7	20,0	18,3
Spécialité du fonds	16,2	16,1	5,7	<b>30,1</b>	6,1	6,0	13,8	13,2	<b>32,7</b>	19,7	<b>50,0</b>	23,3
Consultation des documents	5,3	5,8	3,8	5,4	5,6	5,4	4,7	7,5	4,9	4,7	0,0	6,7
Accès libre aux documents	5,1	2,9	5,7	2,2	<b>13,3</b>	<b>8,4</b>	4,0	4,7	3,1	4,7	0,0	6,7
Consultation d'informations	1,3	1,5	1,9	0,0	3,3	1,2	1,0	1,4	1,2	1,3	0,0	1,7
Recherches bibliographiques	2,4	0,7	0,0	1,1	2,8	3,0	2,7	3,3	1,9	2,1	3,3	1,7
Emprunt d'ouvrages	3,9	2,9	1,9	2,2	3,3	3,0	5,7	1,9	1,9	4,7	0,0	3,3
Rapidité de communication des doc.	4,0	<b>6,6</b>	0,0	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>5,4</b>	3,9	3,3	3,7	1,3	0,0	1,7
Conseil	1,1	0,0	1,9	0,0	1,1	0,0	1,0	2,4	1,2	1,3	0,0	3,3
Qualité de l'accueil	1,7	1,5	1,9	0,0	1,1	2,4	1,3	2,8	3,1	1,3	0,0	<b>5,0</b>
Gratuité	1,3	0,0	1,9	0,0	<b>5,0</b>	<b>3,0</b>	0,7	0,9	0,6	0,9	0,0	0,0
Equipement informatique	1,2	0,7	1,9	1,1	2,8	0,6	1,6	0,5	0,0	1,7	0,0	1,7
Horaires d'ouverture	4,5	2,9	5,7	3,2	<b>10,6</b>	<b>12,6</b>	4,4	0,9	1,2	2,6	0,0	1,7
Jours d'ouverture	2,5	2,2	<b>5,7</b>	0,0	<b>7,2</b>	<b>4,8</b>	2,1	1,4	1,9	1,3	0,0	1,7
Lieu propice au travail	1,4	1,5	<b>5,7</b>	2,2	1,7	3,6	0,9	0,9	0,6	1,3	0,0	1,7
Calme	2,6	0,7	<b>11,3</b>	0,0	2,2	<b>7,8</b>	2,0	2,4	2,5	1,3	0,0	3,3
Place disponible	1,3	1,5	3,8	1,1	0,6	1,2	1,1	1,9	1,2	0,4	3,3	1,7
Ambiance	2,1	3,6	<b>9,4</b>	4,3	1,7	3,6	1,1	2,4	0,6	0,9	3,3	5,0
Proximité géographique	15,1	10,2	3,8	6,5	6,1	9,0	<b>20,3</b>	<b>21,2</b>	14,8	<b>17,2</b>	13,3	10,0
Habitude du lieu	4,2	2,2	0,0	1,1	2,2	4,2	<b>5,9</b>	1,9	3,1	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	0,0
Autres	1,3	2,9	3,8	1,1	2,8	0,6	0,4	1,4	0,6	1,7	0,0	1,7
Somme	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999

### Synthèse de la quatrième partie

La comparaison des bibliothèques établie à travers ce que les usagers privilégient pour justifier leurs choix, a permis de déceler les atouts des différentes bibliothèques, et en creux leurs points faibles. On comprend mieux, ainsi, comment se structure “l’offre” sur ce “marché” particulier, mais aussi ce qui intéresse et sensibilise la “demande”, c’est à dire le public. L’intérêt de cette approche est aussi de pouvoir positionner les deux bibliothèques du site de Tolbiac au sein de cette structure.

#### Position de la BnF et des autres bibliothèques selon les motivations des lecteurs



*Source : enquête Crédoc-BnF – juin 1999*

Le graphique ci-dessus synthétise les différents résultats obtenus au cours de l’analyse du système concurrentiel de la BnF. La présence du Rez-de-Jardin au centre du schéma est en grande partie due à un effet de construction : le questionnaire et l’échantillon ayant été constitués dans le but d’analyser les comportements des lecteurs actuels et potentiels de la bibliothèque de recherche. Ce positionnement permet de voir les avantages et les défauts des concurrents potentiels du Rez-de-Jardin par rapport à ce dernier.



Il ne s'agit pas d'un positionnement fondé sur la qualité réelle de l'offre des bibliothèques mais plutôt sur les motivations de leur lecteurs pour s'y rendre. Par exemple, on ne dira pas que la BPI offre de meilleurs services que le Rez-de-Jardin parce qu'elle est plus proche du pôle des services, mais on pourra, par contre, dire que lorsque l'on va à la BPI, c'est plus fréquemment pour ses services que lorsque l'on va au Rez-de-Jardin. De la même manière, les lecteurs du Haut-de-Jardin sont plus nombreux à s'y rendre pour des raisons liées au cadre et aux commodités du lieu que ceux du Haut-de-Jardin.

La bibliothèque de recherche de la BnF cumule un certain nombre de désavantages par rapport aux autres bibliothèques. Certains seront sans doute amenés à s'estomper, voire à disparaître au fil du temps. C'est le cas naturellement, de l'effet d'habitude qui ne peut encore jouer à plein, du fait de la nouveauté du site de Tolbiac. De même, son statut d'institution à vocation nationale et internationale, devrait lui permettre d'attirer un public plus large, géographiquement. D'autres aspects sont liés à la nature même de l'institution et ne pourront, par conséquent, être annulés. Le fait de ne pas offrir plus d'ouvrages en accès libre et de ne pas autoriser l'emprunt sont des contraintes qui touchent des aspects, souvent essentiels aux yeux des usagers de bibliothèques comme la BPI ou les bibliothèques universitaires. D'autres conditions, comme l'accès payant, les limites apportées aux horaires et aux jours d'ouverture handicapent également le Rez-de-Jardin, au moins pour ceux qui le comparent aux autres " grandes " bibliothèques comme la BPI ou la BIU.

Le Rez-de-Jardin est cependant loin de cumuler des handicaps qui annihileraient ses efforts pour attirer le public. L'importance sans équivalent de son fonds, les services offerts notamment en matière de recherche bibliographique, le matériel mis à la disposition des visiteurs et le cadre unique que propose le site de Tolbiac sont autant d'atouts que la bibliothèque de recherche peut valoriser pour conquérir et élargir son public. Mais l'enquête révèle que ces différents avantages, que l'on peut considérer comme objectifs, ne sont pas véritablement mis en avant pas ses usagers. De ce point de vue, le Haut-de-Jardin tire mieux son épingle du jeu, essentiellement grâce à son cadre de travail qui lui permet d'être plus attractif que la BIU Sainte Geneviève et à fortiori que la BPI, et grâce à son fonds qui est plus abondant que celui des autres bibliothèques parisiennes.

Tout laisse penser que cette situation qui, rappelons-le, correspond à la première année d'ouverture du Rez-de-Jardin va progressivement s'améliorer. Non seulement les problèmes rencontrés au démarrage vont disparaître des esprits et ne plus biaiser l'appréciation des ressources, des services offerts et de l'équipement proposé, mais l'arrivée de lecteurs de moins en moins nombreux à avoir connu l'ex BN, va faire évoluer positivement l'image de l'établissement.

## Annexe 1 : Méthodologie de l'étude

### 1. Le plan de sondage

#### 1. Rappel sur la composition globale de l'échantillon

L'étude prévoyait d'interroger 1000 personnes en deux échantillons de 500 :

- un sous-échantillon de 500 usagers actuels de la BnF, tirés aléatoirement dans le fichier des inscrits au Rez-de-Jardin
- un sous-échantillon de 500 usagers potentiels, recrutés sur un certain nombre de sites (autres bibliothèques), dans des annuaires professionnels et d'étudiants ainsi que dans les fichiers de lecteurs de la BN Richelieu.

**Echantillon total = 1 000 individus**

#### Ventilation par catégorie de personnes à interroger

	Paris et petite couronne	Grande couronne	Province, étranger	Total
<u>Etudiants</u>				
- Université sans activité professionnelle	50	50		100
- Université avec activité professionnelle	60	60		120
- Filières techniques et grandes écoles	40	40		80
<u>Chercheurs et enseignants du supérieur</u>	80	80	100 100	360
<u>Autres publics</u>				
Autres enseignants et Professions du livre, de la documentation, de l'audiovisuel		50	45	95
Cadres supérieurs et professions libérales		50	45	95
Autres publics (recherches personnelles)		50	25	75
Retraités		50	25	75

## **2. La constitution de l'échantillon des usagers du Rez-de-Jardin de la BnF**

**Usagers actuels du Rez-de-Jardin** : passation du questionnaire par téléphone.

### **Recrutement :**

1. sélection sur fichier de la BnF (année 1999) ;
2. une question filtre en début de questionnaire a permis de cibler deux sous-population, des **usagers occasionnels** (venus à la BnF moins de 3 fois) et des **usagers réguliers** (venus au moins 3 fois).

## **3. La constitution de l'échantillon des usagers potentiels du Rez-de-Jardin**

**Usagers potentiels de la BnF** : passation du questionnaire **par téléphone, et en face-à-face.**

### **Recrutement :**

1. sélection sur fichier de la BN Richelieu (année 98) ;
2. sélection sur annuaires (chercheurs de province et de l'étranger, associations de généalogistes, de recherches historiques, disciplines scientifiques ou techniques) ;
3. sélection dans plusieurs bibliothèques de Paris et de province sur des plages horaires couvrant la journée, la soirée et le dimanche.<sup>17</sup>

**Les recrutements 1 et 2 ont conduit à une passation du questionnaire par téléphone ;**

**Le recrutement 3 s'est fondé sur une passation du questionnaire en face-à-face sur le site même des bibliothèques.** Les bibliothèques élues étaient : la BPI, la BIU Ste Geneviève, la Médiathèque d'histoire des sciences de La Villette et la BIU Jussieu pour Paris et la BU de lettres et sciences humaines de Lille, la BU de lettres et sciences humaines d'Aix-Marseille ainsi que la BM Part-Dieu de Lyon pour la province.

---

<sup>17</sup> Les résultats que nous avons obtenus montrent que l'échantillonnage ne donne pas de poids particulier aux usagers potentiels interrogés entre 20 et 22 heures ni à ceux interrogés le dimanche. S'avérant peu nombreux dans l'échantillon, ils n'orientent pas les résultats d'ensemble sur les choix de scénario dans un sens particulier. Néanmoins, on peut supposer, les effectifs ne permettant pas d'être sûrs que

#### **4. La seconde vague de l'enquête**

Au terme de la première vague d'enquête, 840 personnes avaient été interrogées (459 usagers et 381 potentiels). Mais certaines cibles, parce que nous pouvions difficilement les contacter, étaient encore insuffisamment représentées. La seconde et dernière vague d'enquête a permis de combler les quotas actualisés. Devant la difficulté à interroger des chercheurs étrangers, l'option prise, avec l'accord de la BnF, a consisté à combler les lacunes propres aux chercheurs de province potentiellement intéressés par les fonds du Rez-de-Jardin en axant la dernière phase de l'exploration sur cette cible.

Dès lors l'interrogation de chercheurs ou enseignants du supérieur et de doctorants a principalement été répartie sur trois bibliothèques de province : la bibliothèque universitaire de Lettres de Lille, la bibliothèque universitaire de Lettres d'Aix-Marseille et la bibliothèque municipale Part-Dieu de Lyon. Cette procédure a permis la réalisation, dans une période peu favorable, des questionnaires manquants. Cette seconde et dernière vague de passation a permis de nous approcher au plus près de l'objectif initial puisque 956 questionnaires ont finalement pu être traités : 471 usagers effectifs et 485 usagers potentiels.

#### **5. La phase de redressement**

Le redressement d'un échantillon peut être intéressant lorsque l'on veut, pour améliorer la qualité des résultats, se calquer sur les stratifications existantes dans la population globale. Une stratification a posteriori offre donc la possibilité de donner aux réponses obtenues dans chaque catégorie un poids qui est proportionnel à celui que ces mêmes catégories ont dans la population-mère.

Pour l'échantillon d'usagers effectifs, deux redressements ont été envisagés. Le premier s'attache à respecter la répartition du public du Rez-de-Jardin telle qu'elle a été décrite au terme de l'enquête SCP de janvier 1999 : 58% d'étudiants, 21% de chercheurs et d'enseignants du supérieur et 21% d'autres publics. Le second réserve un poids équivalent (33%) à chaque catégorie d'usagers. Cette répartition équilibrée est celle des résultats bruts à peine corrigés

---

les personnes interrogées le dimanche auraient tendance, plus que les celles interrogées en nocturne, à favoriser un scénario proche de leur pratique et par conséquent à valoriser le scénario d'ouverture le dimanche.

puisque la stratification conçue au départ de l'enquête considérait trois groupes d'égal poids dans l'échantillon (que ce soit pour l'échantillon témoin ou l'échantillon prospectif).

Pour la catégorie des usagers potentiels, on ne retient que le redressement donnant un poids égal aux trois catégories de lecteurs.

Devant la faiblesse des modifications apportées par les redressements, et pour ne pas alourdir de manière inconséquente le rapport d'enquête, les différents modes de redressement effectués ne sont pas présentés ici.

La comparaison des résultats généraux entre usagers et potentiels est faite sur la base de la structure de l'échantillon tel qu'il a été originellement conçu, autrement dit sur un redressement théorique (33% pour chacune des trois sous-catégories) qui peut être une hypothèse parfaitement réaliste à moyen terme puisque intermédiaire entre la structure du lectorat (présent) du Rez-de-Jardin en janvier 1999 et celle du lectorat de la Bibliothèque Nationale de Richelieu en 1998.

Pour l'échantillon prospectif ou "potentiel", le choix du redressement théorique ou optimal (33% pour chaque catégorie) se justifie statistiquement dans la mesure où, n'ayant pas possibilité d'avoir recours à un référent (une population-mère) qui pourrait assurer sa fidélité, ce type de redressement équilibre l'importance de chacun des groupes en présence. De plus, cette hypothèse, la plus égalitaire qui soit, est, dans le même temps, plus plausible que celle qui consiste à penser que la structure du lectorat du Rez-de-Jardin restera identique à celle du lectorat de janvier 1999.

Il en va de même pour l'échantillon d'usagers dont on veut pouvoir comparer terme à terme les résultats avec l'échantillon de potentiels. La structure interne à chaque échantillon, construite sur le même modèle de stratification originelle, permet une comparaison fiable entre les deux échantillons. Néanmoins, nous exposerons en annexe, à titre indicatif, les résultats sur les usagers effectifs selon le redressement sur la population réelle "actuelle" fréquentant le Rez-de-Jardin et lié aux données de l'enquête la plus récente faite sur les lecteurs du Rez-de-Jardin (enquête SCP Communication).

## Annexe 2

### Le questionnaire de l'enquête CREDOC-BnF 1999

#### LES PUBLICS POTENTIELS DE LA BIBLIOTHÈQUE DE RECHERCHE

##### *Introduction pour la prise de contact*

Le CREDOC est chargé par la Bibliothèque nationale de France de conduire une enquête sur les pratiques de recherche en bibliothèque et les attentes des usagers potentiels de la bibliothèque de recherche, le Rez-de-jardin, du site Tolbiac qui se situe dans le 13ème arrondissement de Paris.

**QP0 Pour commencer, je vais vous demander quelle est votre activité principale. Etes-vous :**

- 1 Etudiant 2ème cycle, 3ème cycle
- 2 Chercheur
- 3 Enseignant du supérieur
- 4 Autre actif en emploi
- 5 En recherche d'emploi
- 6 Inactif autre que retraité
- 7 Retraité

#### 1. BESOIN DE FREQUENTATION DE GRANDES BIBLIOTHEQUES

##### *A. Questions filtres*

**QP1 Depuis octobre 1998, avez-vous déjà fréquenté le Haut de Jardin de la BnF (c'est-à-dire l'étage ouvert à tous les publics de 16 ans et plus) ?**

- 1 oui
- 2 non

si oui,

**QP1b Combien de fois ?**

□□□

**QP2 Depuis octobre 1998, avez-vous déjà fréquenté la bibliothèque de recherche de la BnF (c'est-à-dire l'étage réservé aux chercheurs) (le Rez-de-jardin) ?**

- 1 oui
- 2 non

*Filtre pour les usagers potentiels de la bibliothèque de recherche  
(seuls concernés par ce questionnaire)*

Si 1 pour **Rez-de-jardin** = usager du Rez-de-jardin (dans ce cas utiliser le questionnaire "usagers")

Si 2 pour **Rez-de-jardin** = public "potentiel" du Rez-de-jardin

**QP3 Avez-vous des besoins de recherche documentaire qui nécessitent la fréquentation de grandes bibliothèques (c'est-à-dire ayant un fonds important) ou en aurez-vous dans l'avenir ?**

- 1 oui
- 2 non
- 3 (NSP)

**QP4 Pour votre sujet de recherche pensez-vous que la bibliothèque de recherche de la BnF pourrait vous être ?**

- 1 très utile
- 2 assez utile
- 3 pas vraiment utile
- 4 (NSP)

si non à QP 3, mais 1 ou 2 à QP4, l'interviewé est retenu

si oui à QP 3 et 3 ou 4 à QP4, l'interviewé n'est pas retenu

ARRET du questionnaire

si non à QP 3, et si 3 ou 4 à QP4, l'interviewé n'est pas retenu

ARRET du questionnaire

##### *B. Connaissance du degré de potentialité*

**QP5 Avez-vous fréquenté la Bibliothèque Nationale, rue de Richelieu, en 1998 ?**

- 1 oui
- 2 non

**QP6 et antérieurement ?**

- 1 oui
- 2 non

**QP7 Avez-vous l'intention de fréquenter la bibliothèque de recherche de la BnF dans un proche avenir ?** *citer les items*

- 1 d'ici au mois d'août *aller en QP9*
- 2 entre septembre et décembre *aller en QP9*
- 3 l'année prochaine *aller en QP9*
- 4 (ne sais pas précisément) *aller en QP8*
- 5 (n'a pas l'intention de venir à la bibliothèque de recherche de la BnF) *aller en QP8*

*si 4 ou 5*

**QP8 Pour quelles raisons ?**

- 1 pas de besoins de recherche documentaire pour les mois qui viennent
- 2 pas de nécessité actuellement de consulter le fonds de la BnF (d'autres bibliothèques suffisent)
- 3 difficulté d'organisation pour venir à la BnF (réservation de sa place, inscription ...)
- 4 distance géographique
- 5 importance des dysfonctionnements actuels
- 6 complexité de l'accès aux documents
- 7 jours d'ouverture du Rez-de-jardin de la BnF inadaptés
- 8 horaires d'ouverture du Rez-de-jardin de la BnF inadaptés
- (préciser) : .....
- 9 ne pense pas pouvoir obtenir de carte d'accès
- 10 autre
- (préciser) : .....

*plusieurs réponses possibles. Question ouverte précodée*

*si 1, 2 ou 3*

**QP9 Avez-vous une idée précise de ce que vous viendrez chercher à la bibliothèque de recherche de la BnF ?**

- 1 très précise *(correspond à un besoin précis de consultation d'ouvrages ou de fonds particuliers)*
- 2 assez précise
- 3 encore vague
- 4 (NSP)

**QP10 Connaissez-vous les conditions et les modalités d'inscription à la bibliothèque de recherche de la BnF ? Diriez-vous que vous les connaissez de manière :**

- 1 précise
- 2 approximative (ou partielle)
- 3 ou que vous ne les connaissez pas vraiment (ou pas du tout)



**2. ASSIGNATION DES ROLES DES BIBLIOTHEQUES SELON LES SERVICES OFFERTS  
ET LES OBJECTIFS DE RECHERCHE**

*A Fréquentation générale des bibliothèques de recherche*

Nous allons parler de vos habitudes de fréquentation des bibliothèques de recherche en général depuis octobre 1998 dans le cadre de vos recherches documentaires.

**QP11 En général, préférez-vous travailler en bibliothèque plutôt qu'à votre domicile ou que sur votre lieu professionnel ?**

- 1 oui
- 2 non
- 3

**QP12 Votre fréquentation des bibliothèques en vue de recherches documentaires est-elle principalement liée à :**

*Citer les items*

- 1 votre activité professionnelle
- 2 la poursuite de vos études
- 3 la préparation d'un concours
- 4 la réalisation de recherches personnelles
- 5 autre (ex. recherche pour un tiers)

*si actifs ou étudiants si QO=1,2,3,4,5*

**QP13 Sur votre lieu de travail ou d'études, avez-vous accès à un centre de documentation ?**

- 1 oui *aller en QP13b*
- 2 non *aller en QP15*

**Lequel ? .....**

*si oui, QP13b L'utilisez-vous en moyenne ? citer les items*

- 1 au moins 3 fois par semaine
- 2 1 à 2 fois par semaine
- 3 au moins 1 fois par mois
- 4 moins souvent

*Inactifs autres qu'étudiants si QO=6 ou 7*

**QP14 Pour vos recherches documentaires, avez-vous accès à un lieu de documentation (bibliothèque ou autre) à proximité de votre lieu de résidence ?**

- 1 oui *aller en QP14b*
- 2 non *aller en QP15*

**Lequel ? .....**

*si oui, QP14b L'utilisez-vous en moyenne ? citer les items*

- 1 au moins 3 fois par semaine
- 2 1 à 2 fois par semaine
- 3 au moins 1 fois par mois
- 4 moins souvent

**QP15 Pouvez-vous me citer les bibliothèques que vous avez fréquentées le plus souvent depuis octobre 1998 pour vos recherches documentaires ?**

*(question ouverte pré-codée) Retenir les 3 plus importantes en demandant à les ordonner*

**Bibliothèque 1 : noter le nom .....** *(le nom sert à être repris dans les questions suivantes)*

**Bibliothèque 2 : noter le nom .....**

**Bibliothèque 3 : noter le nom .....**

**Pour chacune des 3 bibliothèques, il faut préciser s'il s'agit de: Bibliothèque 1 : ...**

**Nom ou type de bibliothèque**

- 1 le centre de documentation cité en QP13 ou QP14
- 2 BnF Haut-de-Jardin
- 4 BnF sites Richelieu, Arsenal, Musée de l'opéra (ex BN)
- 5 BPI
- 6 Bibliothèque Sainte-Geneviève
- 7 Médiathèque de la Cité des Sciences de la Villette
- 8 Bibliothèque municipale (ou médiathèque) de Paris
- 9 Bibliothèque municipale (ou médiathèque) de la région parisienne
- 10 Bibliothèque municipale (ou médiathèque) de province

**Bibliothèque 2 : ...**

**Bibliothèque 3 : ...**

- 11 Bibliothèque universitaire ou inter universitaire de Paris (Sorbonne, Cujas, ...)
- 12 Bibliothèque universitaire ou inter universitaire de la région parisienne
- 13 Bibliothèque universitaire ou inter universitaire de province
- 14 Bibliothèque spécialisée de Paris
- 15 Bibliothèque spécialisée de la région parisienne
- 16 Bibliothèque spécialisée de province
- 17 Centre de documentation (interne à un centre de recherche ou d'enseignement) de Paris (Sc. Po, EHESS, MSH ...)
- 18 Centre de documentation (interne à un centre de recherche ou d'enseignement) de la région parisienne
- 19 Centre de documentation (interne à un centre de recherche ou d'enseignement) de province
- 20 Archives de Paris
- 21 Archives de la région parisienne
- 22 Archives de province
- 23 Autre

**QP16 Concernant la première bibliothèque que vous avez citée -rappelez son nom-, quel est, en moyenne depuis octobre 1998, votre rythme de fréquentation ?** *Citer les items*

***bibliothèque n°1***

- 1 au moins 3 fois par semaine
- 2 1 à 2 fois par semaine
- 3 au moins 1 fois par mois
- 4 moins souvent

**QP17 Concernant la seconde bibliothèque que vous citée-rappelez son nom-, quel est, en moyenne, votre rythme de fréquentation ?** *Citer les items*

***bibliothèque n°2***

- 1 au moins 3 fois par semaine
- 2 1 à 2 fois par semaine
- 3 au moins 1 fois par mois
- 4 moins souvent

**B. Jugements sur les services des bibliothèques de recherche**

**Nous souhaiterions connaître les raisons de votre fréquentation de ces bibliothèques.**  
*(autres que la bibliothèque de recherche BnF)*

**QP18 Commençons par la première bibliothèque citée-rappelez son nom-  
Qu'est-ce qui vous pousse à utiliser cette bibliothèque ?**

***Citer les six principales modalités*** puis relancer selon le choix pour préciser la réponse

***bibliothèque n°1***

- 1 le fonds (ou les collections)
- 2 les services
- 3 les moments d'ouverture
- 4 le cadre
- 5 la proximité
- 6 autre chose

**QP18b Pouvez-vous préciser ...** *Question ouverte* *PRP*

***Pour chaque item qui a été cité, demandez de préciser la réponse, et la coder à l'aide des items suivants***  
***le fonds***

- 1 l'importance du fonds
- 2 le caractère spécialisé du fonds (consultation de fonds particuliers, de documents sonores ou audiovisuels)
- 3 la simple consultation d'ouvrages ou documents
- 4 la consultation des ouvrages ou documents en accès libre
- 5 la consultation d'Internet, de cédéroms, de bases de données en réseau
- 6 un besoin de recherche bibliographique ou documentaire

***les services***

- 8 la possibilité d'emprunt d'ouvrages
- 9 la rapidité de communication des documents
- 10 le conseil des bibliothécaires
- 11 la qualité de l'accueil

- 12 la gratuité
- 13 l'équipement informatique (branchement de micro personnel, accès aux réseaux, ...)

**les moments d'ouverture**

- 14 les horaires d'ouverture
- 15 les jours d'ouverture

**le cadre**

- 16 un lieu pour travailler
- 17 le calme
- 18 la place disponible
- 19 l'ambiance, l'agrément du lieu

**la proximité**

- 20 la proximité géographique
- 21 l'habitude des lieux

**autre chose**

- 22 autre, préciser .....
- 23 autre, préciser .....
- 24 autre, préciser .....

**QP19 Et pour la seconde bibliothèque -rappelez son nom-**

**Qu'est-ce qui vous pousse à utiliser cette bibliothèque ?**

Citer les six principales modalités puis relancer selon le choix pour préciser la réponse

*Question ouverte*

**1 le fonds**

**2 les services**

**3 les moments d'ouverture**

**4 le cadre**

**5 la proximité**

**6 autre chose**

**QP19b Pouvez-vous préciser ...**

*Pour chaque item qui a été cité, demandez de préciser la réponse, et la coder à l'aide des items suivants*

**le fonds**

- 1 l'importance du fonds
- 2 le caractère spécialisé du fonds (consultation de fonds particuliers, de documents sonores ou audiovisuels)
- 3 la simple consultation d'ouvrages ou documents
- 4 la consultation des ouvrages ou documents en accès libre
- 5 la consultation d'Internet, de cédéroms, de bases de données en réseau
- 6 un besoin de recherche bibliographique ou documentaire

**les services**

- 8 la possibilité d'emprunt d'ouvrages
- 9 la rapidité de communication des documents
- 10 le conseil des bibliothécaires
- 11 la qualité de l'accueil
- 12 la gratuité
- 13 l'équipement informatique (branchement de micro personnel, accès aux réseaux, ...)

**les moments d'ouverture**

- 14 les horaires d'ouverture
- 15 les jours d'ouverture

**le cadre**

- 16 un lieu pour travailler
- 17 le calme
- 18 la place disponible
- 19 l'ambiance, l'agrément du lieu

**la proximité**

- 20 la proximité géographique
- 21 l'habitude des lieux

**autre chose**

- 22 autre, préciser .....
- 23 autre, préciser .....
- 24 autre, préciser .....

### **3. PROJET D'UTILISATION DE LA BIBLIOTHEQUE DE RECHERCHE DE LA BNF**

Nous allons à présent parler plus particulièrement de la bibliothèque de recherche de la BnF, le Rez-de-jardin.

**QP20 Pour quelles raisons n'êtes-vous pas encore venu à la bibliothèque de recherche de la BnF ?** *plusieurs réponses possibles. Question ouverte précodée*

- 1 pas de besoins de recherche documentaire lors des mois passés
- 2 pas de nécessité actuellement de consulter le fonds de la BnF (d'autres bibliothèques suffisent)
- 3 difficulté d'organisation pour venir à la BnF (réservation de sa place, inscription ...)
- 4 distance géographique
- 5 importance des dysfonctionnements actuels
- 6 complexité de l'accès aux documents
- 7 jours d'ouverture du Rez-de-jardin de la BnF inadaptés
- 8 horaires d'ouverture du Rez-de-jardin de la BnF inadaptés  
(préciser) : .....
- 9 ne pense pas pouvoir obtenir de carte d'accès
- 10 manque de connaissance du fonds
- 11 autre  
(préciser) : .....

#### **A.Motifs d'utilisation de la bibliothèque de recherche de la BnF**

**QP21 Dans ce qu'offre la bibliothèque de recherche de la BnF, qu'est-ce qui vous intéresse a priori le plus ?** *Citer les quatre principales modalités puis relancer selon le choix pour préciser la réponse*

- 1 le fonds
- 2 les services
- 3 les moments d'ouverture
- 4 le cadre
- 5 la proximité
- 6 autre chose

**QP21b Pouvez-vous préciser ...**

*Pour chaque item qui a été cité, demandez de préciser la réponse, et la coder à l'aide des items suivants*

**la consultation du fonds**

- 1 la consultation du fonds en général (ouvrages, périodiques ...)  
*(les 10 millions d'ouvrages de la collection patrimoniale)*
- 2 la consultation des ouvrages ou documents en accès libre
- 3 les livres rares
- 4 les ouvrages en langue étrangère
- 5 les collections microformes (reproductions sur microfiches, thèses ...)
- 6 les collections sonores, audiovisuelles ou multimédia (Inathèque, fonds INA, CD, vidéo ...)
- 7 les collections numériques (textes et images numérisés, cédéroms ...)
- 8 la consultation d'Internet, de cédéroms, de bases de données en réseau
- 9 les catalogues et les bases bibliographiques

**les services**

- 10 les photocopies et les reproductions
- 11 l'impression de notices et de textes
- 12 la réservation de places et de documents par téléphone
- 13 la rapidité de communication des documents
- 14 le conseil des bibliothécaires
- 15 la qualité de l'accueil
- 16 l'équipement informatique et vidéo (branchement de micro personnel, accès aux réseaux, ...)

**les moments d'ouverture**

- 17 les horaires d'ouverture
- 18 les jours d'ouverture

**le cadre**

- 19 le lieu pour travailler
- 20 le calme
- 21 la place disponible
- 22 l'ambiance, l'agrément du lieu

**la proximité**

- 23 la proximité géographique
- 24 l'habitude des lieux

**autre chose**

- 25 autre, préciser .....

- 26 autre, préciser .....
- 27 autre, préciser .....

### **B Appréciations sur la bibliothèque de recherche de la BnF**

**Quelle que soit la connaissance que vous avez de la BnF, je vais vous demander ce qui vous paraît le plus appréciable et le plus contraignant à la bibliothèque de recherche de la BnF, comparativement aux autres bibliothèques que vous fréquentez.**

**QP22. Quels sont les aspects qui vous paraissent les plus appréciables ?**

*question ouverte précodée relancer même si la personne dit ne pas connaître la BnF*

*coder les réponses à l'aide des items suivants*

#### **le fonds**

- 1 l'importance du fonds
- 2 le caractère spécialisé du fonds (consultation de fonds particuliers, de documents sonores ou audiovisuels)
- 3 la consultation des ouvrages ou documents en accès libre
- 4 la consultation d'Internet, de cédéroms, de bases de données en réseau

#### **les services**

- 5 la rapidité de communication des documents
- 6 le conseil des bibliothécaires
- 7 la qualité de l'accueil
- 8 l'équipement informatique (branchement de micro personnel, accès aux réseaux, ...)

#### **les moments d'ouverture**

- 9 les horaires d'ouverture
- 10 les jours d'ouverture

#### **le cadre**

- 11 le lieu de travail
- 12 le calme
- 13 la place disponible
- 14 l'ambiance, l'agrément du lieu

#### **la proximité**

- 15 la proximité géographique
- 16 l'habitude des lieux

#### **autre chose**

- 17 autre, préciser .....
- 18 autre, préciser .....
- 19 autre, préciser .....

**20 ne sait pas**

**QP23 Quels sont les aspects de la bibliothèque de recherche de la BnF qui vous paraissent les plus contraignants ?**

*question ouverte précodée relancer même si la personne dit ne pas connaître la BnF*

*coder les réponses à l'aide des items suivants*

#### **les limites de l'accès et du fonds**

- 1 difficulté d'obtention de l'accréditation
- 2 les insuffisances du fonds dans certains domaines
- 3 la méconnaissance de ce qui est accessible

#### **les services**

- 4 les contraintes d'accès aux ouvrages et documents (pour ce qui n'est pas en libre accès)
- 5 la lenteur de communication des documents
- 6 la qualité médiocre des bibliothécaires
- 7 la qualité médiocre de l'accueil
- 8 l'impossibilité d'emprunter
- 9 le coût d'accès à la bibliothèque
- 10 les insuffisances des équipements (notamment informatique)

#### **les moments d'ouverture**

- 11 les horaires d'ouverture
- 12 les jours d'ouverture

#### **le cadre**

- 13 le bruit, inconfort
- 14 le manque de place
- 15 les désagréments du lieu (ambiance, cadre)
- 16 les insuffisances des installations (cafétéria, espaces salon, ...)

#### **l'éloignement**

- 17 l'éloignement géographique

- 18 la méconnaissance des lieux  
**autre chose**  
19 autre, préciser .....  
20 autre, préciser .....  
21 autre, préciser .....

**22 ne sait pas**

**QP24 Globalement, quelle image avez-vous de la bibliothèque de recherche de la BnF ?**

- 1 très bonne  
2 plutôt bonne  
3 pas très bonne  
4 mauvaise

**QP25 Selon vous, y aurait-il des améliorations à apporter à la bibliothèque de recherche de la BnF?**

- 1 oui *aller en QP25b*  
2 non *aller en QP26*  
3 (NSP)

si oui **QP25b Lesquelles ?**

*Question ouverte, trois réponses maximum*

- 1er .....  
2ème .....  
3ème .....

*Question ouverte*

**QP26 Des personnes de votre entourage fréquentent-elles la bibliothèque de recherche de la BnF (Rez-de-jardin) ?**

- 1 oui *aller en QP26b*  
2 non *aller en QP27*

si oui : **Q26b S'agit-il :**

- 1 d'étudiants  
2 de professeurs  
3 de collègues ou relations de travail  
4 d'amis ou de membres de votre famille  
5 (autre)

#### 4. MODES DE RECHERCHE

Nous allons considérer maintenant votre pratique de recherche et vos habitudes de fréquentation des bibliothèques.

##### A Signalétique de recherche

**QP27 Actuellement quel est le sujet de recherche qui vous amène (ou vous a amené) à fréquenter des bibliothèques ?**  
(retenir le principal sujet ou le dernier) *question ouverte*

.....  
*question ouverte*

**QP28 Quelle est votre principale discipline de recherche ?**

*Question ouverte précodée réponse unique*

- 1 anthropologie, ethnologie
- 2 architecture
- 3 arts
- 4 audiovisuel
- 5 communication
- 6 économie
- 7 géographie, démographie
- 8 histoire
- 9 histoire de l'art
- 10 histoire des sciences et des techniques
- 11 langues
- 12 littérature française
- 13 littératures étrangères
- 14 littératures orientales
- 15 mathématique, physique, chimie, astronomie, sciences de la terre
- 16 médecine, biologie
- 17 philosophie, religion
- 18 préhistoire, archéologie
- 19 presse, livre, édition, librairie
- 20 psychologie, psychanalyse
- 21 science politique
- 22 sciences de l'éducation
- 23 sciences de l'information et documentation
- 24 sciences de l'ingénieur, agronomie
- 25 sociologie
- 26 autre préciser .....

##### B Temps consacré à la recherche en bibliothèque

**QP29 Le temps dont vous disposez pour la réalisation de votre recherche documentaire (actuelle ou à venir) s'étend sur :** *on fait référence à une recherche en cours ou que la personne pense faire dans l'avenir*

- 1 une semaine (ou moins)
- 2 1 mois (environ)
- 3 plusieurs mois
- 4 plus de 6 mois
- 5 plus d'un an

**QP30 Si vous allez à la bibliothèque de recherche de la BnF, ce sera plutôt :** *Citer les items*

- 1 pour y compléter votre recherche (que vous avez déjà engagée dans d'autres bibliothèques)
- 2 pour y débiter une recherche (que vous poursuivrez dans d'autres bibliothèques)
- 3 pour y effectuer intégralement votre recherche
- 4 (NSP)

**QP31 Si vous fréquentez la bibliothèque de recherche de la BnF, votre travail de recherche se répartira-t-il :** *Citer les items*

- 1 sur une période concentrée dans le temps
- 2 sur une longue période ou plusieurs étalées dans le temps
- 3 de façon irrégulière (ou peu prévisible)
- 4 autre préciser .....

5. CONTRAINTES ET HABITUDES DE FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES

**A Les habitudes de fréquentation générales**

Nous allons maintenant aborder la question de votre emploi du temps par rapport à votre fréquentation des bibliothèques pour des objectifs de recherche.

**QP32 Généralement, vos habitudes de travail vous conduisent-elles à poursuivre le soir, après 20 heures, vos travaux d'études ou de recherche (chez vous ou ailleurs) ?**

- 1 jamais *aller en QP34*
- 2 quelquefois *aller en QP33*
- 3 souvent *aller en QP33*

**QP33 Cette année, avez-vous déjà fréquenté des bibliothèques le soir, après 20 heures, pour des besoins de recherche ?**

- 1 jamais
- 2 quelquefois
- 3 souvent

**QP34 Vous arrive t-il de travailler le dimanche pour vos travaux d'études ou de recherche ?**

- 1 jamais *aller en QP36*
- 2 quelquefois *aller en QP35*
- 3 souvent *aller en QP35*

**QP35 Cette année, avez-vous déjà fréquenté des bibliothèques le dimanche pour des besoins de recherche ?**

- 1 jamais
- 2 quelquefois
- 3 souvent

**QP36 Travaillez-vous à vos travaux d'études ou de recherche pendant les vacances scolaires de Noël et de Pâques ?**

- 1 jamais *aller en QP38*
- 2 quelquefois *aller en QP37*
- 3 souvent *aller en QP37*

**QP37 Pendant les vacances scolaires de Noël et de Pâques de cette année, avez-vous travaillé en bibliothèque pour des besoins de recherche ?**

- 1 non
- 2 quelquefois
- 3 souvent

**QP38 Travaillez-vous à vos travaux d'études ou de recherche pendant les mois d'été, juillet et août ?**

- 1 jamais *aller en QP40*
- 2 quelquefois *aller en QP39*
- 3 souvent *aller en QP39*

**QP39 Pensez-vous travailler en bibliothèque pendant les mois d'été (juillet et août de cette année) pour des besoins de recherche ?**

- 1 oui
- 2 non
- 3 peut-être

**B Contraintes générales de fréquentation**

**QP40 Avez-vous des contraintes qui limitent les moments où vous pouvez fréquenter des bibliothèques pour vos recherches ?**

- 1 oui
- 2 non

*si oui, QP40b Quelles sont ces contraintes ?*

.....  
*Question ouverte*

**QP41 Compte tenu de vos habitudes et de vos contraintes, avez-vous des jours privilégiés pour fréquenter les bibliothèques dans le cadre de vos recherches ?**

- 1 oui *aller en QP41b*



- 2 non aller en QP42  
 si oui, **QP41b Quels sont ces jours ?**  
 Plusieurs réponses possibles. Question ouverte précodée
- 1 lundi
  - 2 mardi
  - 3 mercredi
  - 4 jeudi
  - 5 vendredi
  - 6 samedi
  - 7 dimanche

**QP42 Compte tenu de vos habitudes et de vos contraintes, avez-vous des horaires privilégiés pour fréquenter les bibliothèques dans le cadre de vos recherches ?**

- 1 oui aller en QP42b
- 2 non aller en QP43

si oui, **QP42b Quelles sont ces tranches horaires ?**

Plusieurs réponses possibles. Question ouverte précodée

- 1 la matinée (9/12H)
- 2 le midi (12/14H)
- 3 l'après-midi préciser si plutôt
 

31	14/17H
32	17/20H
33	tout l'après-midi
- 4 le soir (20/22H)
- 5 toute la journée
- 6 Autre préciser .....

**C Les contraintes et les modalités de fréquentation du RdJ de la BnF**

**QP43 Si vous fréquentez la bibliothèque de recherche de la BnF, pensez-vous que vos habitudes de fréquentation seront les mêmes ?**

- 1 oui aller en QP44
- 2 non aller en QP43b, 43c, 43d

si 2 à QP43, **QP43b Votre fréquentation de la bibliothèque de recherche de la BnF sera-t-elle concentrée sur des périodes précises ?** citer les items

Plusieurs réponses possibles

- 1 le week end
- 2 à l'occasion de congés (ou les mois d'été)
- 3 sur des périodes ponctuelles
- 4 (aucune période précise)

si 2 à QP43 **QP43c Pensez-vous avoir des jours privilégiés ?**

Plusieurs réponses possibles. Attention : pas d'ouverture le lundi et le dimanche.

- 1 mardi
- 2 mercredi
- 3 jeudi
- 4 vendredi
- 5 samedi
- 6 (pas de jour privilégié)

si 2 à QP43 **QP43d Et pensez-vous avoir des tranches horaires privilégiées ?**

Plusieurs réponses possibles. Question ouverte précodée

- 1 la matinée (9/12H)
- 2 le midi (12/14H)
- 3 l'après-midi préciser si plutôt
 

31	14/17H
32	17/20H
33	tout l'après-midi
- 4 le soir (20/22H)
- 5 toute la journée
- 6 pas d'horaires privilégiés
- 7 Autre préciser .....

**QP44 A combien de temps estimez-vous la durée du trajet pour vous rendre à la BnF ?**

**QP44a depuis votre domicile ?**

heures     minutes    moyen de déplacement à préciser .....

(NSP)

*sauf inactifs et retraités*

**QP44b depuis votre lieu de travail ou d'études ?**

heures     minutes

moyen de déplacement à préciser .....

(NSP)

7. SIGNALÉTIQUE SOCIOLOGIQUE

Avant de terminer cet entretien, il me faut vous demander quelques informations complémentaires.

**QP52 Sexe**

*noter directement*

- 1 homme
- 2 femme

**QP53 En quelle année êtes-vous né(e) ?**

19|\_|\_|

**QP54 Vivez-vous :**

- 1 seul
- 2 en couple
- 3 chez vos parents
- 4 autre cas

**QU55 Avez-vous un ou des enfants résidant avec vous ?**

- 1 oui *aller en QP55b*
- 2 non *aller en QP56 si QO=2,3,4,5,6,7 ou QP57 si QO=1*

*si 1* **QU55b Avez-vous des jeunes enfants de moins de 12 ans ?**

- 1 oui
- 2 non

*si QO = 2,3,4,5,6,7*

**QP56 Actuellement, poursuivez-vous des études ou préparez-vous un concours ?**

- 1 oui *aller en QP57 (même si ce n'est pas un étudiant)*
- 2 non *aller en QP61 si QO=3 (chercheurs) ou aller en QP64 si QO=4 (autre actif en emploi) ou aller en QP67 si QO=5,6,7 (retraités, chômeurs, inactifs)*

**Étudiants QO=1**

**QP57 Etes-vous inscrit : citer les 4 items principaux**

**1 à l'université**

- 11 Licence
- 12 Maîtrise
- 13 DEA
- 14 DESS
- 15 Thèse

**2 en école supérieure**

- 21 Ecole spécialisée
- 22 Grande Ecole

Niveau de l'école	Bac +  _ _
Niveau actuel de l'étudiant	Bac +  _ _
Niveau de l'école	Bac +  _ _
Niveau actuel de l'étudiant	Bac +  _ _

**3 dans un IUFM**

**4 en préparation de concours**

- 41 Capes, agrégation
- 42 Concours administratifs
- 43 autres

**QP58 Quel est en moyenne votre nombre d'heures de cours hebdomadaires ?**

|\_|\_| heures

**QP59 Exercez-vous parallèlement et de façon régulière une activité rémunérée (pendant l'année et hors jobs d'été) ?**

- 1 oui *aller en QP60*
- 2 non *aller en QP71*

**QP60 Quelle est en moyenne la durée hebdomadaire que vous consacrez à cette activité rémunérée?**

|\_|\_| heures *aller en QP71*

Chercheur, enseignant du supérieur QO=3

**QP61 Travaillez-vous à ?**

- 1 Temps plein
- 2 Temps partiel

**QP62 Avez-vous des charges d'enseignement ?**

- 1        oui *aller en QP62b*  
2        non *aller en QP963*

si oui, **QP62b Combien d'heures ?**

- heures     par semaine  
 heures     par an

**QP63 Avez-vous des charges administratives ?**

- 1        oui *aller en QP63b*  
2        non *aller en QP70*

si oui, **QU63b Combien d'heures ?**

- heures     par semaine  
 heures     par an

Autres actifs en emploi

**QP64 Quelle est votre profession précise ?**

.....  
*Question ouverte*

**QP65 Confirmation de la catégorie professionnelle (codes PCS à 2 chiffres)**

**QP66 Travaillez-vous à ?**

- 1        Temps plein  
2        Temps partiel

Retraités, chômeurs, inactifs

**QP67 Quelle était votre dernière profession ?**

.....  
*Question ouverte*

aucune

**QP68 Confirmation de la catégorie professionnelle (codes PCS à 2 chiffres)**

/ \_ / \_ /

**A TOUS**

**QP69 Dans quel département résidez-vous actuellement ?**

département

si Paris *préciser l'arrondissement* 75

si Etranger *préciser le pays* .....

*si actifs*

**QP70 Dans quel département travaillez-vous actuellement ?**

département

si Paris *préciser l'arrondissement* 75

si Etranger *préciser le pays* .....

*si étudiants*

**QP71 Dans quelle ville étudiez-vous actuellement ?**

- 1 Paris  
2 Ville de la région parisienne  
4 Ville de province  
5 Ville étrangère

**UNIQUEMENT POUR LES ETRANGERS RESIDANT ACTUELLEMENT EN FRANCE**

**QS1 Pour combien de temps êtes-vous actuellement en France ?**

- 1 - moins d'un mois  
2 - 1 à 6 mois  
3 - 7 à 12 mois  
4 - 1 à 3 ans  
5 - plus de 3 ans *et aller en Q\_2*

**POUR TOUS LES ETRANGERS RESIDENTS ET NON RESIDENTS**

**QS2 Votre centre de rattachement principal (unité de recherche ou organisme) se trouve t-il :**

- 1 - en France  
2 - à l'étranger     si étranger Ville .....     Pays .....

**Dépôt légal : Février 2001**

**ISSN : 1242-7764**

**ISBN : 2-84104-172-7**

# COLLECTION DES RAPPORTS

## Récemment parus :

**La nouvelle vague d'un processus de  
professionnalisation d'emplois dans  
le travail social**

Patrick DUBÉCHOT, Pierre LE QUÉAU, Michel MESSU  
- n°205 (1999)

**L'évaluation des actions d'insertion économique  
financée par la FSE dans le cadre des plans  
départementaux d'insertion**

Patrick DUBÉCHOT, Charles LECOMTE, Pierre LE QUÉAU  
- n°206 (1999)

**Éléments méthodologiques pour le diagnostic  
territorial appliqué aux équipements culturels**

Bruno MARESCA, Franck THOMAS - n°207 (2000)

**La situation en 1997 des entreprises créées en 1994  
par des chômeurs bénéficiaires d'une aide publique**

Marie-Odile SIMON - n°208 (2000)

**Opinions sur la politique des prestations familiales  
et sur le RMI**

Patricia CROUTTE, Georges HATCHUEL - n°209 (2000)

**Les Français et la prévention de l'alcoolisme  
et du tabagisme**

Pascale HÉBERT, Pierre LE QUÉAU, Arantxa MAHIEU,  
Delphine VAROQUAUX, Marie-Laure ZORZIN - n°210 (2000)

**Le risque routier chez les jeunes**

Pierre LE QUÉAU, Christine OLM - n°211 (2000)

**Opinions sur la politique des prestations familiales et  
sur les Caisses d'Allocations Familiales**

Patricia Croutte, Georges Hatchuel - n°212 (2000)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT  
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-172-7

# CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie