

*Département « Evaluation des politiques publiques »*  
*2000*

## LES PUBLICS DE LA BIBLIOTHEQUE 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 très ciblée 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 soit spécifiquement destinée.

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 parisianisme 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.

