

## **La Bibliothèque d'étude et du patrimoine à Toulouse : quels publics depuis la rénovation ?**

**Pascaline TODESCHINI**

Sous la direction de Christophe Evans  
Chargé d'étude en sociologie, Service Etudes et recherche de la  
Bibliothèque Publique d'Information, Paris

**Titre :** La Bibliothèque d'étude et du patrimoine à Toulouse : quels publics depuis la rénovation ?

**Résumé :** L'enquête menée dix-huit mois après la rénovation de la Bibliothèque d'étude et du patrimoine et le recentrage de ses collections autour de l'étude et du patrimoine montre qu'elle a trouvé un public essentiellement composé d'étudiants. Les fonds patrimoniaux et régionaux attirent quant à eux un public plus spécifique. La bibliothèque doit maintenant promouvoir certains des services nouveaux qu'elle a mis en place si elle veut diversifier encore son public.

Descripteurs

Bibliothèques municipales \*\*Utilisation\*\* France \*\* Haute-Garonne (France)

Bibliothèques et lecteurs \*\* France \*\* Haute-Garonne (France) \*\* Enquêtes

Bibliothèques municipales \*\* France \*\* Toulouse (Haute-Garonne)

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

**Title :** The “Bibliothèque d’étude et du patrimoine” of Toulouse : who comes since renovation ?

**Abstract :** Eighteen months after the renovation of the “Bibliothèque d’étude et du patrimoine”, which offers reference collection and cultural heritage, a user survey shows that users are mostly students. National and local heritage attracts more specific users. The library must now promote some of its new public services in order to win over new users.

Keywords

Library use studies \*\*\* France \*\* Haute-Garonne (France)

Libraries and readers \*\* France \*\* Haute-Garonne (France) \*\* Investigations

Public libraries \*\* France \*\* Bagnolet (Haute-Garonne)

## ***Remerciements***

Au terme de ce mémoire je tiens à remercier tout particulièrement Christophe Evans pour sa disponibilité et ses conseils au cours de l'enquête et de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie aussi tout le personnel de la BEP de m'avoir accueillie en leur sein et aidé pour la réalisation de cette enquête. Je sais qu'ils attendent beaucoup de cette étude et espère qu'elle leur permettra de mieux connaître ces lecteurs qu'ils fréquentent tous les jours.

Merci aussi à tous les lecteurs qui ont accepté de répondre au questionnaire.

Enfin un remerciement spécial à mon relecteur particulier qui n'a pas hésité à me signaler quand ce que j'écrivais était vide de sens!

# Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
<b>PARTIE 1 : LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>9</b>
1. Environnement	9
1.1. La lecture publique en France .....	9
1.1.1. Développement et modernisation .....	9
1.1.2. Une apparente stagnation.....	11
1.1.3. La place des usagers .....	12
1.2. Toulouse et ses bibliothèques.....	13
1.2.1. Toulouse .....	13
1.2.2. La bibliothèque municipale de Toulouse.....	14
1.2.2.1. Une histoire ancienne .....	14
1.2.2.2. De grands projets de modernisation .....	15
1.3. La bibliothèque d'étude et du patrimoine.....	17
1.3.1. L'ancienne « BM » .....	17
1.3.2. La rénovation .....	17
1.3.3. L'accueil du public à la BEP .....	18
1.4. Les usagers .....	20
2. Objectifs et méthodes de l'enquête	20
2.1. Objectif de l'enquête .....	20
2.2. Le questionnaire.....	21
2.3. La passation du questionnaire .....	22
2.4. L'exploitation du questionnaire.....	23
2.5. Quelques limites de l'enquête .....	23
<b>PARTIE 2 : RÉSULTATS GÉNÉRAUX.....</b>	<b>25</b>
1. Profil des usagers de la BEP	25
1.1. Situation professionnelle .....	25
1.2. Sexe .....	27
1.3. Age .....	28
1.4. Niveau d'étude .....	29
1.5. Lieu de résidence.....	30
1.6. Multifréquentation.....	30
2. La fréquentation de la BEP	32
2.1. La venue à la bibliothèque.....	32
2.1.1. Les primovisiteurs.....	33
2.1.2. Ancienneté et fréquence de venue.....	34
2.1.3. Salles de lecture et multifréquentation.....	35
2.1.4. La venue en groupe.....	37
2.2. Les activités .....	38
2.2.1. Motifs de venue .....	38
2.2.2. Documents consultés .....	40
2.2.3. Le recours au médiateur.....	42
2.2.4. L'utilisation des ressources multimédias .....	43
2.2.4.1. Catalogue informatisé .....	44

2.2.4.2.	<i>Cd-rom</i> .....	44
2.2.4.3.	<i>Bases de données</i> .....	44
2.2.4.4.	<i>Films de l'INA</i> .....	44
2.2.4.5.	<i>Banques d'images</i> .....	45
2.2.4.6.	<i>Sélection de sites et Internet libre</i> .....	45
3.	Louanges et critiques	45
3.1.	Louanges .....	46
3.2.	Critiques .....	47
<b>PARTIE 3 : QUELQUES SOUS-POPULATIONS PARTICULIÈRES.....</b>		<b>49</b>
1.	Selon la situation professionnelle	49
1.1.	Les étudiants .....	49
1.1.1.	Profil .....	50
1.1.2.	Venue .....	52
1.1.3.	Pratiques.....	53
1.1.4.	Les étudiants et le multimédia.....	55
1.2.	Les lycéens.....	55
1.3.	Les publics « non-scolaires » .....	56
2.	Selon les ressources utilisées	57
2.1.	Les séjourneurs.....	57
2.2.	Les utilisateurs de multimédia.....	60
2.3.	Les utilisateurs des fonds spécialisées .....	62
3.	Selon leur fréquentation de la BEP	63
3.1.	Les anciens usagers .....	63
3.2.	Les monofréquenteurs .....	63
<b>PARTIE 4 : QUELQUES OBSERVATIONS .....</b>		<b>65</b>
1.	Compter, pour quoi faire ?	65
2.	L'étude en bibliothèque	67
<b>CONCLUSION .....</b>		<b>70</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>		<b>72</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>		<b>80</b>

## ***Introduction***

Le paysage de la lecture publique en France s'est considérablement développé depuis les années 1970. De nouveaux établissements ont été construits, un nouveau modèle – la médiathèque – s'est mis en place, le nombre d'inscrits a été multiplié par trois. Les municipalités font montre d'un intérêt croissant pour leur bibliothèque.

La ville de Toulouse a profité de l'opportunité du programme des Bibliothèques municipales à vocation régionale pour développer son réseau de lecture publique. Elle a construit une médiathèque moderne et rénové l'ancienne bibliothèque centrale située rue de Périgord qui a rouvert après trois ans de travaux en février 2003 sous le nom de Bibliothèque d'étude et du patrimoine (BEP). Recentrant ses collections autour de l'étude et du patrimoine la BEP a dû trouver son public entre anciens et nouveaux usagers. Dix-huit mois après sa réouverture il était temps de faire le point sur les usagers qui la fréquentent, par le biais d'une enquête de public.

La rénovation a fourni l'occasion de moderniser la bibliothèque de Périgord : de nombreux documents sont proposés en libre accès, des services multimédias sont proposés, le tout dans un cadre à la fois historique et moderne. Les salles de lecture souvent saturées sont le signe du succès de l'établissement. Mais quels sont les usagers qui fréquentent la BEP ? Quels sont leurs activités à l'intérieur de l'établissement ? Quelles sont leurs pratiques ? Dans quelles mesures se sont-ils emparés des nouveaux services qui leur sont proposés ?

Pour répondre à ces questions un questionnaire auto-administré a été diffusé pendant deux semaines au mois d'octobre dernier à la BEP dont les résultats sont l'objet de ce mémoire.

Nous présenterons dans une première partie le contexte de l'enquête : après l'avoir replacé dans le paysage des bibliothèques municipales et dans l'histoire de la bibliothèque municipale de Toulouse nous décrirons la méthodologie de l'enquête.

Dans une deuxième partie nous présenterons les résultats généraux de l'enquête en analysant le profil des usagers et leurs pratiques dans la bibliothèque, notamment leur utilisation des services multimédias.

Nous nous attacherons ensuite dans une troisième partie à décrire quelques groupes de lecteurs définis par leur situation professionnelle, les ressources qu'ils utilisent ou leur mode de fréquentation de la BEP.

Enfin dans une dernière partie nous proposerons quelques observations que nous avons tirées de notre enquête et de sa préparation.



## ***Partie 1 : Le contexte de l'étude***

Une enquête de public ne prend son sens que si on la replace dans son contexte. D'une part il est important de décrire l'environnement et l'historique de la Bibliothèque d'étude et du patrimoine, terrain de notre enquête. D'autre part il nous faut exposer les objectifs et les méthodes de celle-ci.

### **1. Environnement**

La réouverture de la Bibliothèque d'étude et du patrimoine après sa rénovation trouve sa place dans le projet de création de la Bibliothèque municipale à vocation régionale de Toulouse. Le programme des BMVR poursuit les efforts de développement de la lecture publique en France menés depuis les années 1970, que nous allons brièvement exposer. Par ailleurs la bibliothèque municipale de Toulouse a elle-même une longue histoire.

#### **1.1. La lecture publique en France**

Sans vouloir retracer toute l'histoire de la lecture publique en France, il nous semble essentiel de rappeler quelques grandes lignes de son évolution récente.

##### **1.1.1. Développement et modernisation**

Les bibliothèques municipales ont connu un fort développement à partir des années 1970. L'État et les collectivités territoriales consentent un effort important en direction de la lecture publique, dont la création de la Bibliothèque Publique d'Information à Paris est un bon exemple. Outre la construction de nouveaux bâtiments, la modernisation passe également par la diversification des médias, qui a un double objectif : rompre avec l'image austère et élitiste des bibliothèques et attirer un nouveau public, au-delà du public traditionnel, diplômé et cultivé.

C'est véritablement un nouveau modèle de bibliothèque qui se met en place, auquel on donne le nom de médiathèque. Anne-Marie Bertrand définit cinq composantes caractérisant la médiathèque : des locaux vastes et attrayants, des

collections nombreuses et diversifiées, le libre accès, une médiation assurée par du personnel qualifié, un projet culturel<sup>1</sup>. Pour démythifier ce qui était des « temples de la lecture », un soin particulier est apporté à l'architecture : les nouveaux bâtiments sont ouverts, banalisés de façon à se fondre dans la ville. Tout est fait pour que les lecteurs se sentent à l'aise.

Ces efforts de modernisation ont pour but d'augmenter le taux de pénétration des bibliothèques dans la population française. Ils portent leurs fruits : la fréquentation des bibliothèques municipales augmente de façon importante jusqu'aux années 1990. Le nombre d'inscrits passe de 2,2 millions en 1980 à 6,6 millions en 1998<sup>2</sup>, sans compter les usagers non inscrits : 25,7 % des Français fréquentent une bibliothèque municipale – 18,3 % d'inscrits et 7,4 % de non-inscrits<sup>3</sup>.

La dernière grande vague de construction est en cours d'achèvement. Le programme des Bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR) a été initié en 1992 avec la création de la troisième part du concours particulier destinée à financer des projets à « vocation régionale », bien que ne soit pas précisément défini ce que recouvre cette expression<sup>4</sup>. Douze projets ont été retenus, destinés à favoriser la création de grands établissements en province et de remédier à certains retards<sup>5</sup>.

Le succès des médiathèques et des BMVR a renforcé l'intérêt des élus pour leurs bibliothèques. D'une part, la place de la bibliothèque dans la ville augmente : elle peut jouer un rôle éducatif, culturel et de loisirs, ainsi qu'un rôle rassembleur et un rôle social. D'autre part, elle joue un rôle en termes d'image et de communication des municipalités<sup>6</sup>. Devant cette multitude de fonctions qu'elle est appelée à jouer, la bibliothèque municipale ne cesse de diversifier ses missions, de même que ses collections et les services qu'elle offre. Le développement des ressources

---

<sup>1</sup> A.-M. Bertrand, *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*, 2002, p. 111-117.

<sup>2</sup> *Les bibliothèques municipales et leurs publics...*, 2001, p. 11.

<sup>3</sup> *Les bibliothèques municipales et leurs publics...*, 2001, p. 29.

<sup>4</sup> T. Grognet et M. Lorius "Les bibliothèques municipales à vocation régionale", dans *BBF*, 2000, t. 45, n° 3, p. 17-24.

<sup>5</sup> Les douze BMVR : Châlons en Champagne, La Rochelle, Limoges, Marseille, Montpellier, Nice, Orléans, Poitiers, Reims, Rennes, Troyes, Toulouse. Seule Rennes n'a pas encore ouvert.

<sup>6</sup> A.-M. Bertrand, *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*, 1994, p. 143.

électroniques fournit un nouveau potentiel pour les bibliothèques. Mais on peut se demander si ce mouvement d'éparpillement ne nuit pas à l'accomplissement de leurs fonctions.

### 1.1.2. Une apparente stagnation

On constate depuis quelques années une stagnation de la fréquentation des bibliothèques. Après une progression constante pendant une vingtaine d'années, on ne semble pas pouvoir dépasser le chiffre de 18 % d'inscrits dans la population française. Après avoir plafonné à 18,4 % en 1998, le taux de pénétration des bibliothèques municipales en France a même baissé légèrement puisqu'il est de 17,7 % en 2000. On s'interroge aujourd'hui sur les raisons de cette stagnation<sup>7</sup>. Plusieurs causes ont été avancées, notamment les modalités de fonctionnement des bibliothèques municipales, les politiques tarifaires, la qualité des collections, les pratiques de lecture, l'inadéquation des lieux, l'image même des bibliothèques<sup>8</sup>. Toutefois on peut se demander si le problème ne se situe pas ailleurs, dans les méthodes traditionnelles de mesure de l'activité des bibliothèques. On constate en effet avant tout une stagnation du chiffre des inscrits. Mais l'emprunt de documents n'est qu'une facette des services proposés aux usagers. Les bibliothèques ont développé une offre variée de documents et de services : vastes salles de lecture, bases de données numérisées, médiation, accès à Internet, programmation culturelle, sites web riches en contenus<sup>9</sup>. Dans le même temps les usages des lecteurs ont évolué. La proportion des usagers non-inscrits ne cesse d'augmenter<sup>10</sup>. Ainsi que l'écrit Bertrand Calenge, « la bibliothèque publique doit

---

<sup>7</sup> Le *Bulletin des bibliothèques de France* a ouvert un débat en 2003 sur la fréquentation des bibliothèques municipales, relayé au Salon du livre de la même année (*La fréquentation des bibliothèques municipales*, dans *BBF*, 2003, t. 48, n° 1, p. 84-101 ; t. 48, n° 2, p. 66-80 ; t. 48, n° 4, p. 90-93).

<sup>8</sup> J.-L. Gautier-Gentès, « Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires », dans *BBF*, 2003, t. 48, n°2, p. 66-80.

<sup>9</sup> B. Calenge, « Les BM à la recherche de leurs usagers », dans *BBF*, 2003, t. 48, n°1, p. 88-90.

<sup>10</sup> Selon l'enquête *Pratiques culturelles des Français* de 1997, la proportion des usagers non-inscrits a augmenté plus rapidement que celle des inscrits depuis 1989 (cité par B. Calenge, « Publics nomades, bibliothèques familiales », dans *BBF*, 2003, t. 48, n°6, p. 68).

diversifier son offre et ses services, redéfinir sa place dans le paysage documentaire public et trouver de nouveaux modes d'approche de ses usagers »<sup>11</sup>. C'est le modèle même des bibliothèques qui demande à être repensé.

### 1.1.3. La place des usagers

Ces évolutions s'accompagnent d'une attention accrue portée aux usagers. Jusqu'à la moitié du XX<sup>ème</sup> siècle, le livre était la préoccupation première des professionnels<sup>12</sup>, mais avec la hausse de la fréquentation des bibliothèques « le souci des lecteurs [prend] le pas sur le souci des livres »<sup>13</sup>. On ne se contente plus de gérer et d'alimenter des collections. La bibliothèque est pensée comme un espace de médiation entre une offre de collections et ceux qui s'en emparent, sans que cela soit nécessairement de la façon attendue par les bibliothécaires.

Pour mieux servir les usagers, il est nécessaire de mieux les connaître. Les bibliothèques disposent de plusieurs sources : les statistiques nationales annuelles de la Direction du Livre et de la Lecture, l'enquête de 1995 « L'Expérience et l'image des bibliothèques municipales »<sup>14</sup>, et des enquêtes sur sites, qui se sont multipliées. La BPI est pionnière dans ce domaine et conduit régulièrement des enquêtes générales de publics depuis 1978<sup>15</sup>.

Toutefois il convient de souligner que la notion même de « public » est ambiguë, suivant en cela François de Singly. Le public « doit son existence à un acte et sa survie à la reproduction de cet acte »<sup>16</sup>. De ce fait le public est toujours hétérogène et difficile à saisir en tant que groupe.

Une meilleure connaissance des publics permet de développer des stratégies plus ciblées. Car les études ont montré combien les usagers des bibliothèques forment

---

<sup>11</sup> B. Calenge, « Les BM à la recherche de leurs usagers », dans *BBF*, 2003, t. 48, n°1, p. 89. Faut-il aller jusqu'à « penser le public des bibliothèques sans la lecture ? » comme se le demande Claude Poissenot dans un article ainsi nommé paru dans le *BBF*, 2002, n° 1, p. 4-12.

<sup>12</sup> A tel point que le lecteur était considéré comme le principal ennemi du livre !

<sup>13</sup> A.-M. Chartier, J. Hébrard, *Discours sur la lecture, 1880-1980*, 1989, p. 145-160, cité par A.-M. Bertrand, *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*, 1994, p. 35-36.

<sup>14</sup> Le compte rendu de cette enquête est paru en 2001 : *Les bibliothèques municipales et leurs publics...*, 2001, 286 p.

<sup>15</sup> Sans donner de liste exhaustive, on citera les travaux de Martine Poulain, Jean-François Hersent, Christophe Evans, Anne-Marie Bertrand, Claude Poissenot. Voir la bibliographie p. 72.

des groupes hétérogènes, ayant des profils, des pratiques et des usages différents. Malgré la multiplication des enquêtes de publics, tous les professionnels ne sont pas encore convaincus de leur utilité. « La bibliothèque [...] doit repenser son rapport avec son public dont elle souhaite par trop souvent [...] qu'il soit muet »<sup>17</sup>. Certains placent toujours les collections au premier plan.

Après avoir évoqué la situation de la lecture publique en France, voyons quelle est sa situation plus précisément dans la ville de Toulouse.

## **1.2. Toulouse et ses bibliothèques**

Après avoir dit quelques mots sur la ville de Toulouse, nous allons retracer brièvement l'histoire de la Bibliothèque municipale de Toulouse.

### **1.2.1. Toulouse**

Quatrième ville de France avec ses 390 550 habitants<sup>18</sup> répartis sur 118 km<sup>2</sup>, après Paris, Marseille et Lyon, Toulouse est une ville de recherche et d'activités de pointe, se situant au plus haut niveau en Europe en ce qui concerne les activités aéronautiques et spatiales. Si l'on considère la communauté d'agglomération, le Grand Toulouse, c'est alors plus de 760 000 habitants qu'il faut prendre en considération.

Toulouse est le second pôle universitaire en France : plus d'un habitant sur trois est étudiant. Au total trois universités, quatre écoles d'ingénieurs, quatorze grandes écoles et plusieurs classes préparatoires aux grandes écoles accueillent 140 000 étudiants.

Parmi eux 76 690 étudiants se répartissent entre les trois universités toulousaines. L'Université des Sciences Sociales, ou Toulouse I, se situe en centre ville et a accueilli 21 % de ces étudiants pendant l'année universitaire 2002-2003<sup>19</sup>. Les

---

<sup>16</sup> F. de Singly, *L'enquête et ses méthodes*, p. 46.

<sup>17</sup> M. Poulain, « Les publics et les bibliothèques, deux ou trois choses que nous savons d'eux », dans Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris, *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*, 1998, p.105.

<sup>18</sup> Les chiffres sont tirés du recensement de 1999.

<sup>19</sup> Les chiffres concernant les étudiants sont issus de *Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche*, 2003, RERS, p. 155.

deux autres universités sont excentrées. Toulouse Le Mirail (Toulouse II) en a formé 35 % pour la même année en lettres et sciences humaines ; quant à l'université scientifique Paul Sabatier (Toulouse III), elle a regroupé 41 % de ces étudiants.

On constate donc le poids important de cette population dite inactive.

### 1.2.2. La bibliothèque municipale de Toulouse

La ville de Toulouse possède un réseau de bibliothèques développé, dont la création remonte à la fin de l'Ancien Régime et qui vient de se moderniser.

#### 1.2.2.1. Une histoire ancienne

La bibliothèque municipale de Toulouse a une histoire relativement ancienne. La ville possède déjà au XVIII<sup>e</sup> siècle deux bibliothèques ouvertes au public : la bibliothèque du clergé, fondée en 1772 par un don de l'abbé Benoît d'Héliot, et la bibliothèque de l'ancien collège des Jésuites, prise en charge par le Parlement de Toulouse et installée comme Collège Royal par Loménie de Brienne en 1782, rue Lakanal.

Enrichies des confiscations révolutionnaires provenant des couvents et des biens des émigrés, la bibliothèque du Collège Royal devient municipale en 1803. En 1866 elle est réunie avec la bibliothèque du Clergé et en 1880 est créée une « bibliothèque populaire » ouverte largement au public, où l'on prête gratuitement les ouvrages à domicile. En 1897 la bibliothèque municipale est classée par le ministère de l'Instruction publique.

Alors que la bibliothèque lutte depuis très longtemps contre l'asphyxie dans les locaux vétustes et exigus de la rue Lakanal<sup>20</sup>, à la fin des années 1920 est enfin prise la décision tant attendue de transférer la bibliothèque dans un bâtiment plus grand et mieux adapté, qui allait être construit à cet effet<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> N. Prévost, *De l'enfer de la rue Lakanal à la Terre promise de la rue du Périgord...*, 1979, 30 p. ; N. le Pottier, « La bibliothèque municipale de Toulouse. « Vers la Terre promise » », dans *Histoire des bibliothèques françaises, 1914-1990*, 1992, t. 4, p. 78-79.

<sup>21</sup> C'est alors l'un des rares bâtiments à être conçus dès l'origine pour accueillir une bibliothèque.

Le projet est confié à l'architecte de la ville Jean Montariol, associé à l'Inspecteur général des bibliothèques Pol Neveux. Les deux hommes s'affrontent sur ce nouveau bâtiment, Montariol voulant en faire le chef-d'œuvre de sa carrière et Neveux désirant avant tout une bibliothèque fonctionnelle. La nouvelle bibliothèque située rue de Périgord, en centre ville, est inaugurée en 1935. La grande salle de lecture monumentale de 1000 m<sup>2</sup> et d'une hauteur sous plafond de 15 m, sans un seul pilier, est largement éclairée par de grandes baies vitrées et une superbe coupole en pavés de verre multicolores. La décoration a été confiée à des artistes toulousains comme le sculpteur Parayre et le peintre Marc Saint-Saëns. Les magasins de conservation présentent la caractéristique novatrice d'être autoporteurs : le poids des rayonnages ne repose pas sur les planchers mais sur des piliers métalliques qui courent sur toute la hauteur du bâtiment de conservation (six niveaux).

En 1940 est ouverte rue de Périgord l'une des toutes premières bibliothèques pour la jeunesse. Le réseau de lecture publique se développe régulièrement entre 1958 et 1982, de façon à couvrir l'ensemble du territoire municipal et à assurer un véritable service de proximité. Actuellement ce sont vingt bibliothèques de quartier qui se répartissent dans la ville de Toulouse.

#### 1.2.2.2. *De grands projets de modernisation*

Depuis son ouverture en 1935, la bibliothèque rue de Périgord fonctionnait toujours sur le même modèle et n'avait subi que peu d'améliorations, si ce n'est l'informatisation d'une partie du catalogue. Les locaux accueillait les fonds patrimoniaux et les fonds d'étude, une bibliothèque de lecture publique installée au sous-sol, partagé avec les Archives Municipales, et les services centraux de gestion du réseau. Une modernisation et une restructuration s'imposaient en même temps qu'une rénovation du bâtiment qui donnait des signes de fatigue.

Depuis longtemps le besoin d'une véritable bibliothèque centrale s'était fait sentir et un projet de médiathèque existait depuis les années 1970, régulièrement remis à l'ordre du jour. Déjà les bibliothèques de quartier faisaient l'objet d'un plan de modernisation systématique depuis le début des années 1990.

La construction de la nouvelle médiathèque et la rénovation du bâtiment de la rue de Périgord furent décidées de concert.

Le projet de construction d'une médiathèque a reçu une impulsion décisive grâce à la mise en place de la troisième part du concours particulier. Dans le cadre des créations des Bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR), le projet a bénéficié d'une subvention de l'Etat correspondant à 40 % de l'investissement, et de subventions supplémentaires de la part du Conseil général et du Conseil régional. Le budget de construction s'élève à 56 millions d'euro.

La médiathèque José Cabanis a ouvert ses portes au public en mai 2004.

La décision de garder le bâtiment de la rue de Périgord a été prise dès le début, le tout étant de savoir s'il continuerait d'abriter les fonds patrimoniaux et de conservation ou si ceux-ci déménageraient sur un autre site, la médiathèque s'installant rue de Périgord. Finalement la médiathèque est logée dans la grande arche, construite dans la Zone d'aménagement concerté (ZAC) de Marengo, située à proximité du centre ville à côté de la gare – quartier dont la mairie de Toulouse espère faire un nouveau pôle urbain.

D'une surface de 13 500 m<sup>2</sup>, sur cinq niveaux publics et deux niveaux de services internes, la médiathèque propose 670 places assises et 170 postes multimédias. Dès l'ouverture, 150 000 documents neufs ont été mis à la disposition du public, tous en accès direct : livres, journaux, magazines, bandes dessinées, CD, DVD, Cd-rom répartis dans des départements thématiques. Des téléviseurs permettent de visionner des chaînes thématiques ou des DVD. Une salle d'exposition et deux auditoriums de respectivement 30 et 200 places permettent d'organiser des expositions, des rencontres et des conférences. La mairie de Toulouse entendait se doter d'une médiathèque moderne, proposant de nombreux documents sur différents types de support, permettant de conquérir de nouveaux publics. Elle est également appelé à jouer le rôle de tête de pont du réseau : son ouverture en centre ville doit permettre de repenser et rationaliser le réseau des bibliothèques de quartier, notamment par la fermeture des petites annexes du centre ville, mais la pression des élus de quartier a, pour le moment, retardé ces fermetures. Toutefois



l'impact prévisible de la médiathèque a diminué le nombre de transactions effectuées dans le réseau.

### **1.3. La bibliothèque d'étude et du patrimoine**

Grâce à la construction de la médiathèque, le bâtiment de la rue de Périgord a pu se recentrer autour des missions d'étude et de conservation.

#### **1.3.1. L'ancienne « BM »**

Les Toulousains sont très attachés au bâtiment de la rue de Périgord, qu'ils appelaient la « BM ». Nous venons de retracer l'histoire de sa construction, il est temps de parler de son organisation avant la rénovation.

Les lecteurs peuvent consulter sur place dans la grande salle de lecture les collections conservées à la « BM », essentiellement les fonds patrimoniaux, très riches, et les fonds d'étude. De longues tables en bois offrent plus de 300 places. Hormis quelques ouvrages de références dans la salle, tous les documents sont en magasin. Une petite salle est réservée pour la consultation des périodiques ; un autre espace est délimité pour la consultation des ouvrages du fonds régional. Les collections patrimoniales et d'étude attirent essentiellement un public d'érudits et de chercheurs. La « BM » est également assidûment fréquentée par les étudiants. On ne dispose pas d'étude sur ce public, mais selon les bibliothécaires, seul un étudiant sur trois a alors recours aux ressources proposées par la bibliothèque. Ils ne cherchent essentiellement qu'un endroit pour travailler sur leurs propres documents. Les étudiants et les autres usagers peuvent profiter des « nocturnes », ouverture de 20 h à 23 h du mardi soir au vendredi soir.

Au sous-sol se trouve une bibliothèque de lecture publique.

#### **1.3.2. La rénovation**

La Bibliothèque d'étude et du patrimoine a rouvert au public le 18 février 2003, après une fermeture de plus de trois ans.

La rénovation et la restructuration de la bibliothèque de la rue de Périgord ont poursuivi plusieurs objectifs :

- *Amélioration des conditions d'accueil du public*

Deux nouvelles salles de lecture ont été créées dans le bâtiment de façade, dédiées respectivement à la consultation du fonds patrimonial et du fonds régional, ainsi qu'un espace d'exposition.

Dans la grande salle, entièrement rénovée, sont mis à la disposition du public 15 000 ouvrages en libre accès et 48 postes multimédias. Un effort particulier a été apporté aux conditions de travail, avec notamment la climatisation et un traitement acoustique spécifique.

- *Amélioration des conditions de conservation des collections*

Les magasins ont également été rénovés, agrandis, mis en conformité avec les normes de sécurité en vigueur.

- *Mise en valeur d'un fleuron du patrimoine architectural toulousain*

La restauration assurée par Dominique Letellier, architecte des Bâtiments de France, s'est traduite par une remise à niveau de l'ensemble du bâtiment : réparation des parties abîmées, réfection de l'étanchéité, câblage informatique.

Mais l'architecte ne s'est pas contenté de cette remise à niveau, il a aussi apporté sa touche personnelle, notamment par le dessin du parquet de la grande salle de lecture.

Dans le même temps un travail important de rétroconversion des catalogues a été accompli.

L'ancienne « BM » de la rue de Périgord est ainsi devenue la « BEP », Bibliothèque d'étude et du patrimoine.

### 1.3.3. L'accueil du public à la BEP

La BEP est ouverte au public du mardi au samedi, de 10h à 19h.

Désormais, l'utilisateur peut se rendre dans trois salles de lecture. La grande salle offre 260 places assises, 24 postes multimédias et 16 postes de consultation du catalogue. Une grande banque de communication des documents est placée au fond de la salle, en face de l'entrée. Deux bureaux de renseignement bibliographique,

bureaux des médiateurs comme l'on nomme les personnes au contact du public, sont placés de part et d'autre de la salle. Les lecteurs peuvent demander cinq documents en magasin par demi-journée. Les documents ne sont pas empruntables. Les salles du fonds régional et du fonds patrimonial sont symétriques, situées à l'avant du bâtiment. On y accède par deux couloirs qui présentent quelques vitrines d'exposition, de même que le hall donnant accès à la grande salle. Chacune des petites salles offre 24 places assises et quatre postes multimédias. Un médiateur assure le renseignement bibliographique et la communication des documents en magasin.

L'un des buts de la rénovation a été d'offrir à l'utilisateur l'accès aux ressources électroniques. Ces ressources sont traitées comme les autres supports traditionnels (livres et périodiques) et intégrées aux collections qui sont divisées en pôles thématiques. Chaque domaine est confié à un acquéreur qui gère donc indifféremment les documents, quelque soit leur support.

Les usagers peuvent consulter des Cd-rom, des bases de données comme Europresse (base de référencement d'articles de presse, avec accès au texte intégral) ou le Kompass, une sélection de sites Internet. Ils ont également accès à Internet de façon libre sur une moitié de la salle. Payant lors de la réouverture, cet accès à Internet libre est devenu gratuit par la suite. Parallèlement, devant les abus constatés, c'est-à-dire l'annexion plusieurs heures durant des postes multimédias par certaines personnes ou certains groupes, la durée de consultation a été limitée à 90 minutes par jour sur tout le réseau de la Bibliothèque municipale de Toulouse. Pour permettre cette limitation, une carte gratuite a été mise en place, donnant un code d'accès.

Un large espace d'exposition a également été créé, comprenant 27 vitrines réparties dans une salle, dans le hall et dans les couloirs d'accès aux petites salles de lecture. Compte tenu de la luminosité de cet espace, les documents ne peuvent être exposés que pendant un mois, d'où un fréquent renouvellement des expositions.

## **1.4. Les usagers**

Que sait-on des usagers de la Bibliothèque municipale de Toulouse avant la réalisation de l'enquête qui est le sujet de ce mémoire ?

La bibliothèque dispose des statistiques traditionnelles, rendues annuellement à la Direction du Livre et de la lecture : nombre d'inscrits, nombre d'emprunteurs actifs, nombre de prêts. Toutefois ces chiffres ne nous sont pas vraiment utiles puisqu'on ne pratique pas de prêt à la BEP.

On peut tout de même dire qu'il y a eu dans le réseau de la Bibliothèque municipale 39 837 emprunteurs actifs en 2002, soit 10 % de la population toulousaine, et qu'en novembre 2004, six mois après l'ouverture de la médiathèque, on est passé à 56 569 inscrits actifs (dont 33 140 pour la médiathèque), soit 14,5 %.

En ce qui concerne la BEP, nous ne disposons que d'impressions de la part du personnel de la bibliothèque. Elle est très fréquentée au point d'être très souvent saturée surtout en période de révisions et d'examens. La BEP vit en effet au rythme de l'année universitaire. Mais outre les étudiants, il semble que de nouveaux lecteurs viennent, attirés essentiellement par Internet.

Après un an et demi de fonctionnement, période au bout de laquelle un nouvel établissement atteint son rythme de croisière, il était temps de mener une véritable enquête de public afin de disposer de chiffres pour mesurer l'impact des nouveaux services. Qui sont les usagers de la BEP ? Quels sont leurs usages ?

## **2. Objectifs et méthodes de l'enquête**

### **2.1. Objectif de l'enquête**

L'objectif principal de l'enquête était de connaître les usagers du nouveau Périgord : quels sont leurs profils, leurs motivations, leurs pratiques et, en particulier, dans quelle mesure ils utilisent les nouveaux services multimédias qui leur sont proposés depuis la rénovation.

La bibliothèque de Toulouse ne disposait pas de résultats d'étude de public antérieure. Par ailleurs la BEP ne proposant que des ressources en consultation sur place, les lecteurs n'ont pas besoin de s'inscrire. Nous étions donc privés de la source traditionnelle des enquêtes de publics que sont les données des inscrits. Il était par conséquent nécessaire de mener une enquête quantitative, de type exploratoire, destinée à mettre en valeur des faits et des pratiques.

Étant donné le peu de temps dont nous disposions, et comme il n'y aurait pas d'autre personne affectée à cette enquête, la méthode retenue a été celle d'un questionnaire auto-administré afin de recueillir le plus de données objectives sur les pratiques et les usages.

## **2.2. Le questionnaire**

Comme il allait être auto-administré, le questionnaire se devait d'être relativement court et clair. Toutefois il a été assez long d'arriver à sa rédaction définitive au vu des nombreuses questions qui nous semblaient intéressantes, notamment quant à l'utilisation plus détaillée des ressources et l'opinion des usagers sur la nouvelle forme de la bibliothèque. Nous avons dû trancher dans le vif pour arriver à un questionnaire de 40 questions de type fermé essentiellement, en laissant de côté la partie enquête de satisfaction afin de nous concentrer sur les usages et les pratiques. Toutefois la question libre finale nous permettait de recueillir les opinions personnelles de la part des usagers. En outre plusieurs questions autorisaient des réponses multiples et proposaient une modalité « autre », que l'enquêté pouvait préciser, afin de limiter l'« effet d'imposition » que peut avoir un questionnaire uniquement constitué de questions fermées aux réponses suggérées<sup>22</sup>. Les questions étaient posées de manière à éviter tout vocabulaire purement bibliothéconomique<sup>23</sup>. Enfin pour les variables liées aux professions et catégories socioprofessionnelles, nous avons adopté les catégories de l'INSEE afin de faciliter des comparaisons ultérieures.

---

<sup>22</sup> F. de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, 1992, p. 70-75.

<sup>23</sup> Ainsi avons-nous cherché à éviter des termes comme « signalétique », (remplacé par « panneaux et signalisation », dans une question de satisfaction qui n'a finalement pas été posée).

### **2.3. La passation du questionnaire**

Vu le succès inattendu de ce questionnaire, il n'a été diffusé que deux semaines au lieu des trois ou quatre initialement prévues. Il a d'abord été distribué la semaine du mercredi 6 au samedi 9 octobre, ainsi que le mardi 12 octobre, le début de la passation ayant dû être repoussé en raison de problèmes techniques rendant inutilisables tous les ordinateurs, et donc les ressources multimédias proposées au public. Puis après une pause d'une semaine le questionnaire a de nouveau été diffusé durant la semaine du 19 au 23 octobre, semaine de rentrée universitaire, afin de pouvoir mieux saisir le public étudiant qui est une composante essentielle des publics de la BEP.

La première journée servant de test s'étant bien déroulée, ses résultats ont été pris en compte. Au démarrage 50 questionnaires par jour ont été distribués, ce qui s'est avéré insuffisant ; le nombre a donc été porté à 75. Ces questionnaires étaient remis personnellement dans les salles de lecture, aux postes des médiateurs (bureaux de renseignement bibliographique), à la banque de communication des documents et à l'accueil. Environ cinq questionnaires par jour étaient distribués dans chaque petite salle, le reste dans la grande salle et à l'accueil. Nous n'avons pas établi de plan de sondage plus détaillé. Les membres du personnel sélectionnaient les personnes à qui ils le remettaient et l'enquêteur le distribuait dans la salle de lecture, dans le hall ou dans l'espace d'exposition à une personne sur cinq ou sur dix selon l'affluence, en expliquant succinctement les raisons de l'enquête. Les usagers pouvaient le remplir au moment qui leur convenait et ensuite le ramener à tout bureau de renseignement ou le donner à l'accueil en partant.

Au total 700 questionnaires ont été distribués et 600 ont été remplis, ce qui donne un taux de retour excellent de 85 %. Ce taux nous permet de dire que nos statistiques sont globalement représentatives. Par ailleurs le succès du questionnaire est en lui-même un indicateur des attentes des usagers par rapport à la BEP. Ils étaient très désireux de nous faire savoir ce qui allait ou ce qui n'allait pas selon eux dans l'organisation et le fonctionnement de la bibliothèque.

## 2.4. L'exploitation du questionnaire

Les questionnaires ont été exploités avec l'aide du logiciel de traitement d'enquête Le Sphinx Primo, qui permet entre autres de faire des tris à plats, des tris croisés, d'isoler des strates de population et de réaliser tableaux et graphiques.

Pour les besoins du traitement quatre questions ouvertes ont été recodées<sup>24</sup>.

## 2.5. Quelques limites de l'enquête

Le questionnaire étant distribué de façon aléatoire, sans plan de sondage détaillé, les personnes qui viennent le plus souvent à la BEP ont eu le plus de chances d'être interrogées. Par ailleurs dans les salles du fonds régional et du fonds patrimonial dont la fréquentation est plus faible, tous les habitués ou presque ont été interrogés au cours de la passation du questionnaire. Il est même arrivé qu'à certains moments on ne puisse plus distribuer de questionnaires, tous les lecteurs présents l'ayant déjà rempli.

Un problème de conception du questionnaire est apparu après plusieurs jours, trop tard pour pouvoir y remédier. La première question était destinée à isoler les personnes venant pour la première fois depuis la rénovation. Ceux-ci étaient invitées à passer directement à la question 5 (*Fréquentiez-vous cette bibliothèque avant sa fermeture pour rénovation ?*). Or cette question a un taux de non-réponse important : il semble que certains aient cru qu'elle était réservée à ces personnes qui venaient pour la première fois, ce qui n'était pas le cas.

Enfin les usagers étaient libres de répondre au questionnaire au moment qui leur convenait le mieux, ce pouvait être au moment où il leur était remis, quand ils faisaient une pause ou avant de partir. De ce fait, n'apparaissent dans les questionnaires que les documents que les enquêtés ont consultés jusqu'au moment où ils y ont répondu : ils peuvent donc parfaitement avoir consulté d'autres documents par la suite.

---

<sup>24</sup> Il s'agissait des questions concernant l'ancienneté, l'établissement et le domaine d'étude des étudiants, ainsi que la dernière question libre.

Malgré ces quelques limites de l'enquête, l'exploitation des 600 questionnaires remplis nous donne une idée du profil et des pratiques des usagers de la BEP, bien que nous ne puissions pas avoir une idée précise du taux de sondage que cela représente du fait de l'inexistence de statistiques de fréquentation. Cette enquête exploratoire va nous permettre de dessiner quelques grandes tendances et permettre aux membres du personnel de se faire une meilleure idée des usagers de leur bibliothèque qu'ils connaissent déjà un peu en les côtoyant tous les jours. Les statistiques vont pouvoir confirmer ou infirmer leurs impressions.



## **Partie 2 : Résultats généraux**

La BEP est originale dans le monde des bibliothèques municipales car elle ne pratique pas le prêt. On peut toutefois la rapprocher dans une certaine mesure de la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), toutes deux proposant des documents d'information générale ou d'information spécialisée relativement abordables, consultables uniquement sur place<sup>25</sup>.

Nous avons tenté de mettre les résultats de notre enquête en perspective en les comparant avec les enquêtes récentes réalisées sur les publics des bibliothèques municipales en 1995, dont les résultats sont exposés dans *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture* (Paris, BPI, 2001) ainsi qu'avec la dernière enquête menée à la BPI en 2003, dont Christophe Evans a présenté la synthèse dans un rapport *Enquête de fréquentation [de la BPI] 2003 : « Juilletistes » vs « publics habituels » et évolutions 2000/2003*<sup>26</sup>.

### **1. Profil des usagers de la BEP**

Les usagers de la BEP sont majoritairement des étudiants, assez jeunes, de sexe féminin et très diplômés. Ce portrait robot est similaire à celui de l'utilisateur de la BPI<sup>27</sup>.

#### **1.1. Situation professionnelle**

On peut répartir ainsi les usagers de la BEP : un cinquième est en activité, trois cinquièmes sont des étudiants au sens large (étudiants et scolaires), un cinquième

---

<sup>25</sup> Un membre du personnel décrit même la BEP comme un « petit Beaubourg ». D'ailleurs, dans les documents de travail préparant le projet de rénovation, il est question de transformer Périgord en « une sorte de BPI ».

<sup>26</sup> Dans une certaine mesure également, nous pouvons faire des comparaisons avec les bibliothèques universitaires. Peu d'études spécifiques à ces bibliothèques ont été menées, hormis sur le comportement des étudiants parisiens dans les BU, à la BnF et à la BPI. En 2003 une enquête a été menée sur les étudiants parisiens en lettres et sciences humaines dans les bibliothèques universitaires (D. Renoult, « Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires », dans *BBF*, 2005, t. 49, n° 5, p. 80-86).

<sup>27</sup> C. Evans, *La BPI à l'usage...*, 1998, p. 14-18.

est inactif (retraités et chercheurs d'emploi). On ne peut donc que constater le poids important des publics « studieux » qui ont vocation par définition à fréquenter cette bibliothèque d'étude<sup>28</sup>.

#### Répartition par situation professionnelle

Situation professionnelle	Enquêtés (%)	
collégien(ne), lycéen(ne)	5	62
étudiant(e)	57	
en activité	18	
en recherche d'emploi	11	
retraité(é)	8	
au foyer	1	

Si l'on croise la répartition par tranches d'âge avec la situation professionnelle des enquêtés, on constate que 69 % des chercheurs d'emploi ont moins de 35 ans – 8 % ont moins de 25 ans et 61 % ont entre 25 et 35 ans. On peut supposer qu'une partie d'entre eux sont des anciens étudiants en recherche de leur premier emploi.

Par ailleurs un peu plus d'un tiers des actifs ont moins de 35 ans. Vu le niveau d'études élevé des enquêtés, ces jeunes actifs ont sûrement achevé leurs études assez récemment. Au vu de ces chiffres on peut considérer que ces jeunes chercheurs d'emploi et ces jeunes actifs, qui ont cessé récemment d'être étudiants, ont des usages et des pratiques encore marqués par le comportement étudiant, ce qui renforce la prégnance des étudiants sur la BEP.

Les usagers actifs appartiennent en grande majorité à la catégorie des cadres et professions intellectuelles supérieures. Si cette catégorie est généralement surreprésentée dans les bibliothèques, son poids est ici encore plus fort<sup>29</sup>. La

<sup>28</sup> Même s'il ne faut pas oublier que les étudiants ne fréquentent pas les bibliothèques seulement en relation avec leurs études, le caractère d'étude des collections de la BEP peut laisser penser que la majorité des étudiants vient pour étudier avant tout.

<sup>29</sup> Plus fort également qu'à la BPI (*La BPI à l'usage...*, 1998, p. 33-39).

faiblesse des effectifs des autres catégories rend non significative toute analyse poussée de leurs pratiques.

#### Répartition par professions et catégories socioprofessionnelles des actifs

PCS	Enquêtés (%)
Agriculteurs et exploitants	2
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	8
Cadres, professions intellectuelles supérieures	65
Professions intermédiaires	10
Employés	13
Ouvriers	3

## 1.2. Sexe

#### Répartition par sexe

Sexe	Enquêtés (%)	Bibliothèques municipales (%)*	BPI (%)*
Hommes	43,5	43	44
Femmes	56,5	57	56

\* *Les bibliothèques municipales et leurs publics...*, Paris : BPI, 2001, p. 29-30.

C. Evans, *Enquête de fréquentation [de la BPI] 2003 : « Juilletistes » vs « publics habituels » et évolutions 2000/2003*. Rapport, 2004, p. 9.

On constate un déséquilibre hommes/femmes en faveur de ces dernières. Ce déséquilibre, assez fréquent chez les usagers des bibliothèques, se trouve ici accentué par la forte proportion d'étudiants qui sont majoritairement des étudiantes (64,5 %). En effet les filières d'études les plus représentées sont lettres et sciences

sociales et humaines, qui sont très féminisées<sup>30</sup>. En revanche les chercheurs d'emploi et les retraités sont majoritairement des hommes.

#### Répartition par sexe en fonction de la situation professionnelle des enquêtés

Situation professionnelle	Hommes (%)	Femmes (%)
collégien(ne), lycéen(ne)	25	75
étudiant(e)	35	64
en activité	52	48
en recherche d'emploi	64	36
retraité(é)	63	38
(au foyer	(75	25)*
<b>Ensemble</b>	<b>43</b>	<b>56</b>

\* Vu la faiblesse des effectifs de la catégorie « au foyer », ces pourcentages ne sont pas représentatifs.

### 1.3. Age

#### Répartition par tranches d'âge

Age	Enquêtés (%)
Moins de 25 ans	48
De 25 à 35 ans	28
De 35 à 45 ans	7
De 45 à 55 ans	7
De 55 à 65 ans	6
65 ans et plus	5

Une petite moitié des usagers de la BEP a moins de 25 ans, ce qui correspond à la proportion importante de lycéens et d'étudiants qui fréquentent cette bibliothèque. On remarquera qu'on trouve là encore des résultats similaires à ceux de l'enquête

<sup>30</sup> Voir partie 3, 1.1.1 Profil (des étudiants).

sur les bibliothèques municipales de 1995<sup>31</sup>, mais inférieurs à ceux observés à la BPI en novembre 2003 (69 % de moins de 25 ans)<sup>32</sup>.

## 1.4. Niveau d'étude

### Répartition par niveau d'étude

Niveau d'étude	Enquêtés (%)	
certificat d'études	0	7
BEPC, CAP, BEP	7	
baccalauréat	11	93
bac +1 ou bac +2	17	
bac +3 et au-delà	65	

### Comparaison du taux d'utilisateurs possédant au moins le baccalauréat dans les bibliothèques

	Utilisateurs possédant au moins le baccalauréat (%)
Population française (1999)	22
Bibliothèques municipales (1995)	60
BPI (1995)	90
BEP (2003)	93

Le niveau d'études des utilisateurs des bibliothèques est généralement supérieur à la moyenne de la population française, mais les utilisateurs de la BEP sont très diplômés puisque 93 % ont au moins le baccalauréat, et 65 % sont au niveau de la licence. Pourtant lors de la mise en place des collections en libre accès, il a été décidé de se limiter au niveau de bac + 2 (bien que certains fonds contiennent des documents d'un niveau plus approfondi). La BEP a pour vocation d'être une bibliothèque d'étude et de conservation, et non de recherche, mais cela ne semble pas détourner les chercheurs et les étudiants de troisième cycle qui doivent venir pour une autre

<sup>31</sup> Un peu plus de la moitié des enquêtés (qui ont plus de 15 ans) a moins de 25 ans (*Les bibliothèques municipales et leurs publics...*, 2001, p. 29-30).

raison que les seules collections. La surreprésentation des diplômés de l'enseignement supérieur peut s'expliquer par l'usage studieux qui est fait des collections de la BEP.

### 1.5. Lieu de résidence

La BEP recrute ses usagers majoritairement à Toulouse. On remarquera tout de même qu'un usager sur cinq habite dans le quartier de la bibliothèque. Si la définition de ce « quartier » a été laissée à l'appréciation des enquêtés, le choix de cette réponse dénote tout de même une proximité géographique du domicile et de la BEP.

#### Répartition selon le lieu de résidence

Lieu de résidence	Enquêtés (%)	
dans le quartier de la bibliothèque	17	80
à Toulouse	63	
en dehors de Toulouse	19	20
à l'étranger	1	

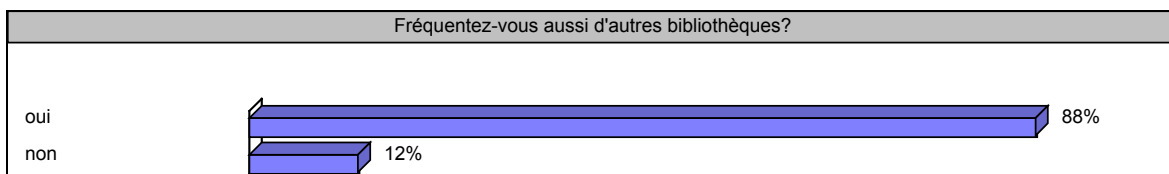
Le lieu de résidence ne fait pas apparaître la nationalité des usagers. On a cependant constaté dans les salles de lecture la présence de nombreux usagers originaires d'Asie<sup>33</sup>.

### 1.6. Multifréquentation

Près de 9 usagers sur 10 déclarent fréquenter une autre bibliothèque que la BEP. Sont comprises dans ces autres bibliothèques celles du réseau de la Bibliothèque municipale de Toulouse : médiathèque et annexes.

---

<sup>32</sup> C. Evans, *Enquête de fréquentation [de la BPI] 2003 : « Juilletistes » vs « publics habituels » et évolutions 2000/2003*, p. 9.



Les trois quarts des usagers fréquentent une bibliothèque autre que celles du réseau de la Bibliothèque municipale de Toulouse. On constate le poids important des bibliothèques universitaires, également utilisées par 61 % des lecteurs, qui ne sont pas seulement des étudiants.

#### Fréquentation d'autres bibliothèques

Bibliothèques	Enquêtés (%)	
médiathèque José Cabanis	43	50 (en tenant compte de ceux qui ont cité les 2 modalités)
bibliothèques de quartier à Toulouse	21	
autres bibliothèques municipales	16	74 (en tenant compte de ceux qui ont cité plusieurs modalités)
bibliothèques universitaires	61	
CDI	11	
autres	8	

Plusieurs réponses possibles

Si l'on examine les autres bibliothèques fréquentées selon la situation professionnelle des usagers on observe que les étudiants fréquentent aussi surtout les bibliothèques universitaires, les lycéens essentiellement les CDI, les non scolaires, parmi lesquels en particulier les retraités, les bibliothèques de quartier (40 %) <sup>34</sup>.

La proportion des multifréquentants dans les publics de la BEP est trois fois plus importante que pour les publics des bibliothèques municipales. Selon l'enquête sur

<sup>33</sup> Lors de la passation du questionnaire, le hasard pouvait faire que je tombais sur des étrangers. Si dans la plupart des cas ils ne pouvaient pas remplir le questionnaire car ils ne comprenaient pas assez bien le français, certains ont très gentiment accepté et répondu avec l'aide d'un ami faisant office d'interprète ou d'un dictionnaire électronique.

les bibliothèques municipales de 1995, 25 % des usagers fréquentent en même temps une bibliothèque autre que leur bibliothèque municipale. Par ailleurs l'enquête de Claude Poissenot sur les multifréquentants en Lorraine montre que les étudiants sont plus portés à la multifréquentation<sup>35</sup>, étudiants qui forment justement la majorité du public de la BEP, d'où le fort taux de multifréquentants que nous obtenons dans notre enquête.

Les multifréquentants entretiennent un rapport plus étroit avec la bibliothèque, ils ont davantage de motifs de visite, ils sont plus informés. Il y a un « processus d'appropriation accru de la bibliothèque et de ses services quand les usagers en fréquentent plusieurs »<sup>36</sup>.

## 2. La fréquentation de la BEP

Si une partie des usagers fréquente la Bibliothèque d'étude et du patrimoine depuis longtemps, voire bien avant la rénovation, les deux tiers viennent depuis la réouverture, « l'ouverture » même écrivent-ils souvent dans les questionnaires. Il semble que beaucoup de lecteurs considèrent la BEP comme une nouvelle bibliothèque et non comme l'ancienne « BM ». Cela peut s'expliquer par la longue période de fermeture, trois ans, pendant laquelle les lecteurs potentiels ont fréquenté d'autres bibliothèques pour satisfaire leurs besoins. De plus, nombreux sont les étudiants que le début de leurs études supérieures a conduit à la BEP, perçue alors comme une nouvelle bibliothèque qui venait d'ouvrir.

### 2.1. La venue à la bibliothèque

Le rapport que les usagers entretiennent avec leur bibliothèque peut se lire dans les modalités de leur venue à cette bibliothèque. Viennent-ils souvent, régulièrement ? Viennent-ils seuls ou en groupe ? Dans quelles salles se rendent-ils ?

---

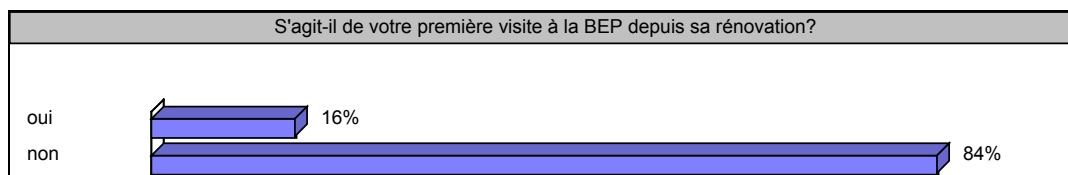
<sup>34</sup> Cf. le tableau en annexe 2-3, p. XXV.

<sup>35</sup> C. Poissenot, « Les multifréquentants : une étude en Lorraine », dans *BBF*, 2000 t. 45, n° 3, p. 4-16.

<sup>36</sup> C. Poissenot, « Les multifréquentants : une étude en Lorraine », dans *BBF*, 2000 t. 45, n° 3, p. 4-16.



### 2.1.1. Les primovisiteurs



On constate un doublement du taux de primovisiteurs entre la première et la deuxième semaine de passation du questionnaire (passage de 11 % à 20 % des usagers). La deuxième semaine correspondant à la rentrée universitaire, on peut logiquement supposer que ce doublement traduit l'arrivée de nouveaux étudiants, venant de s'inscrire à l'université. Toutefois la proportion d'étudiants n'augmente pratiquement pas entre ces deux semaines, même si la proportion d'étudiants primovisiteurs augmente.

Il est également surprenant de constater que le nombre de lycéens mais aussi d'actifs et de chercheurs d'emploi venant pour la première fois progresse de quelques points. Ce fait peut s'expliquer peut-être en partie par une certaine saturation des usagers réguliers de la BEP ayant déjà répondu lors de la première semaine.

Il faut enfin souligner que 19 % des primovisiteurs déclarés sont des anciens usagers : ils n'étaient pas encore revenus depuis la réouverture.

#### Répartition des primovisiteurs en fonction de la situation professionnelle

Situation professionnelle	Primovisiteurs(%)	
	Semaine 1	Semaine 2
collégien(ne), lycéen(ne)	15	21
étudiant(e)	11	21
en activité	11	19
en recherche d'emploi	7	17
retraité(é)	13	13
(au foyer	0	33)*
<b>Ensemble</b>	<b>11</b>	<b>20</b>

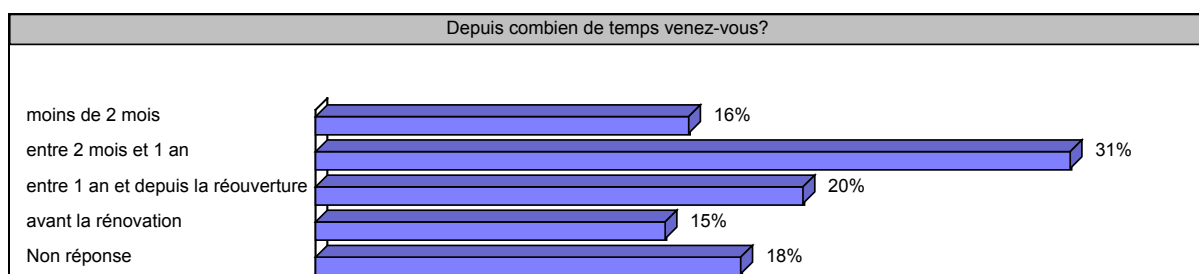
Le tableau se lit ainsi : 15 % des collégiens venaient pour la première fois lors de la semaine 1, 21 % des collégiens venaient pour la première fois lors de la semaine 2 ...

\* L'effectif total de la catégorie « au foyer » n'étant que de 4 personnes, ce pourcentage n'est pas significatif.

Les deux paragraphes suivants analysent les réponses aux questions 2 à 4, réservées aux usagers dont ce n'était pas la première visite (soit 504 personnes).

### 2.1.2. Ancienneté et fréquence de venue

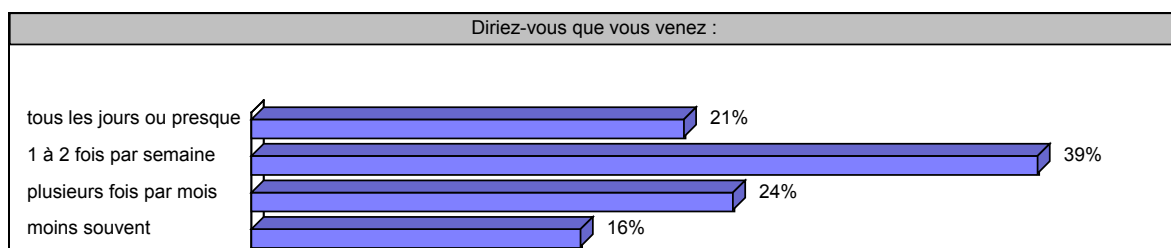
47 % des usagers déclarent venir depuis moins d'un an. Toutefois ces résultats sont à prendre avec des réserves étant donné qu'un cinquième des personnes interrogées n'a pas répondu à cette question<sup>37</sup>. Est aussi apparu un problème de compréhension de cette partie du questionnaire alors que celui-ci était diffusé depuis quelques jours. Les primovisiteurs étaient invités à passer directement à la dernière question de la première partie (*Fréquentiez-vous cette bibliothèque avant sa fermeture pour rénovation ?*), mais certains des autres usagers ont dû croire que cette dernière question était réservée aux primovisiteurs. Cette question a un taux de non réponse important (25 %). En outre il y a une grande différence entre le pourcentage des usagers disant venir avant la rénovation (26 %) et le pourcentage de ceux indiquant une durée antérieure à la rénovation (15 %). De toute évidence certains des enquêtés ont indiqué depuis quand ils venaient en général, mais d'autres seulement depuis la réouverture. Nous ne pouvons donc pas vraiment exploiter ces réponses.



Graphique construit à partir des réponses des non primovisiteurs (504).

Les usagers de la BEP sont assidus : 60 % viennent au moins une fois par semaine, et un cinquième vient tous les jours ou presque.

<sup>37</sup> Ce peut être dû à la difficulté de déterminer avec précision une durée.



Graphique construit à partir des réponses des non primovisiteurs (504).

Parmi les usagers, ce sont les chercheurs d'emploi qui sont les plus assidus puisque 45 % viennent tous les jours ou presque. Les lycéens et les actifs sont les moins assidus (respectivement 35 et 29 % viennent moins souvent que plusieurs fois par mois). Quant aux retraités ils viennent plutôt plusieurs fois par mois (à 38 %) <sup>38</sup>.

Les usagers se répartissent en général de façon homogène sur les jours de la semaine, à l'exception du samedi qui est un jour de grosse fréquentation, les salles de lecture étant souvent saturées. On constate alors une plus forte proportion d'étudiants (66 %) et de séjourneurs (usagers venant pour travailler seulement sur leurs documents personnels) qui sont alors deux fois plus nombreux.

### 2.1.3. Salles de lecture et multifréquentation

La grande salle de lecture (documentation générale) est la salle la plus fréquentée (par 72 % des usagers) mais elle regroupe presque 90 % des places. Les salles régionales et patrimoniales sont fréquentées respectivement par 11 % et 9 % des usagers interrogés. On constate toutefois que si les usagers de moins de 35 ans s'installent plus volontiers dans la grande salle, à partir de 45 ans les salles spécialisées ont plus d'attrait, notamment la salle régionale.

<sup>38</sup> Cf. le tableau p. XXVI.

**Fréquentation des salles selon les tranches d'âge**

<b>Age</b>	<b>Grande salle (%)</b>	<b>Région (%)</b>	<b>Patrimoine (%)</b>
Moins de 25 ans	93	6	8
De 25 à 35 ans	84	12	6
De 35 à 45 ans	76	15	18
De 45 à 55 ans	84	29	26
De 55 à 65 ans	62	41	17
65 ans et plus	67	33	14
<b>Ensemble</b>	<b>85</b>	<b>13</b>	<b>11</b>

Tableau construit à partir des réponses des non primovisiteurs (504).

Il n'y a pas vraiment de multifréquentation des salles. Les usagers fréquentent en moyenne 1,1 salles. 30 % se rendent dans deux ou trois salles, dont seulement 2 % dans les trois salles de lecture<sup>39</sup>. Le plus souvent il s'agit de la grande salle et d'une salle spécialisée.

**Multifréquentation des salles**

<b>Salles fréquentées</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Enquêtés (%)</b>
Grande salle + région	72	14
Grande salle + patrimoine	60	12
Région + patrimoine	6	1
Les 3 salles	11	2
<b>Ensemble</b>	<b>149</b>	<b>30</b>

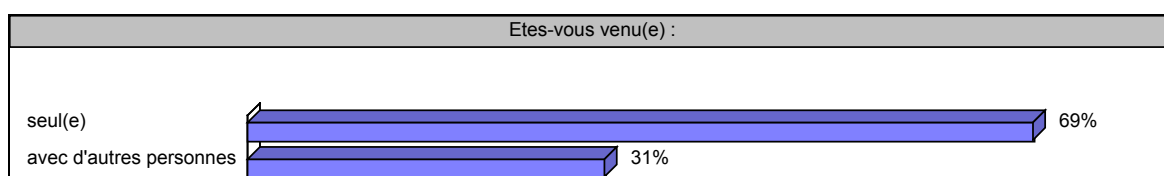
Tableau construit à partir des réponses des non primovisiteurs (504).

Les usagers fréquentant plusieurs salles sont plutôt des femmes, sauf dans la salle régionale où il y a une légère majorité d'hommes. Ces usagers sont relativement jeunes, la moitié ayant moins de 35 ans, mais moins jeunes que l'ensemble des enquêtés. Ce sont surtout des étudiants et des actifs qui viennent plutôt régulièrement sans pour autant venir tous les jours ; ils fréquentent la bibliothèque en général depuis au moins 1 an et sont pour plus d'un tiers des anciens usagers : ils ont donc une certaine familiarité avec la BEP. Ils consultent surtout des livres

en libre accès et demandés en magasin, tout en consultant aussi d'autres ressources<sup>40</sup>.

Inversement, 66 % des usagers dont ce n'était pas la première visite ne fréquentent que la grande salle de lecture. Ce fort pourcentage explique que leurs caractéristiques soient semblables à celles des résultats généraux<sup>41</sup>. Ce sont en majorité des femmes (56 %), la moitié a moins de 25 ans, les trois quarts moins de 35 ans. Les lycéens et les étudiants forment un peu moins des trois quarts de ces usagers<sup>42</sup>. Ils viennent très régulièrement : un quart tous les jours ou presque et 42 % une à deux fois par semaine. Un tiers sont des anciens usagers. Le jour de l'enquête ils étaient venus essentiellement pour trouver un endroit où travailler (67 %), et la moitié a travaillé sur ses propres documents, mais hormis ces deux modalités, leurs réponses concernant leurs motifs de venue et les documents consultés se répartissent sensiblement de la même façon que pour l'ensemble des enquêtés. Toutefois ils ont un peu moins recours au médiateur, c'est-à-dire au bibliothécaire qui assure le renseignement bibliographique.

#### 2.1.4. La venue en groupe



Un tiers des usagers vient à la BEP avec d'autres personnes. Ce sont surtout les lycéens qui ont ce rapport de groupe avec la bibliothèque, puisque les deux tiers travaillent avec d'autres. Cette catégorie a une sociabilité très importante. Ce sont surtout les femmes qui viennent accompagnées, peut-être parce qu'elles se sentent

<sup>39</sup> Ces derniers sont surtout des hommes, la moitié étant des retraités ; pratiquement tous sont des anciens usagers. La faiblesse des effectifs ne permet pas de tirer d'autres conclusions.

<sup>40</sup> Nous ne pouvons pas vraiment pousser plus loin notre analyse car il ne nous a pas été possible de regrouper ces données comme nous le souhaitions.

<sup>41</sup> Car en fait ils font pencher les résultats généraux dans leur sens.

plus mal à l'aise lorsqu'elles sont seules ou tout simplement parce qu'elles apprécient davantage de travailler en groupe.

#### Venue en groupe en fonction du sexe

Sexe	seul(e)	avec d'autres personnes
Hommes	78	20
Femmes	60	39

## 2.2. Les activités

Les activités des usagers de la BEP peuvent être saisies au travers de deux questions fermées à réponses multiples : l'une sur les motifs de leur venue, l'autre sur les documents consultés le jour de l'enquête. On peut tout de suite rappeler que des différences peuvent apparaître entre ce qui est annoncé et ce qui a effectivement été consulté du fait sans doute du mode de passation du questionnaire.

### 2.2.1. Motifs de venue

On vient plutôt à la BEP pour consulter des livres et des périodiques, ainsi que pour trouver un endroit où travailler. Un quart des usagers dit venir pour consulter des ordinateurs, que ce soit pour des ressources documentaires, Internet ou leur messagerie. On notera parmi les motifs « autres » exprimés par les usagers des raisons liées plus spécifiquement à la sociabilité : retrouver des amis ou même draguer<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup> Etudiants : 62 % ; lycéens : 6 %.

<sup>43</sup> On pourra consulter un article de *La Dépêche du midi* sur ce sujet : « Le retour de la drague à la Bibliothèque municipale », 7/03/03, trois semaines après la réouverture.

**Répartition par motifs de venue déclarés**

<b>Intention</b>	<b>Enquêtés (%)</b>		
consulter des livres et/ou des périodiques	68		
trouver un endroit où travailler	54		
utiliser un poste multimédia	24	consulter des ressources sur ordinateur	14
		aller sur Internet	13
		consulter votre messagerie	8
autre (dont visite de l'exposition)	6		
flâner	3		

Plusieurs réponses possibles

En moyenne les enquêtés ont cité 1,7 motifs de venue : rares sont donc ceux qui ne viennent que pour une seule raison<sup>44</sup>.

Les étudiants et les lycéens viennent plus pour trouver un endroit où travailler que l'ensemble des enquêtés (65 % soit 11 points de plus) et surtout que les retraités (qui ne sont que 10 % à donner ce motif). Toutefois les réponses « trouver un endroit où travailler » et « consulter des livres et/ou des périodiques » sont souvent citées ensemble. Ceux qui habitent à Toulouse et notamment dans le quartier de la bibliothèque cherchent davantage un endroit où travailler que ceux qui habitent à l'extérieur de Toulouse, qui eux se déplacent peu pour consulter Internet ou leur messagerie. Ces derniers se déplacent davantage pour utiliser des ressources spécifiques à la BEP. Il y a un phénomène de rentabilité de l'effort : on ne fait pas un long trajet pour consulter peu de choses ou ce que l'on peut trouver plus près. Les chercheurs d'emploi sont un quart à se déplacer pour utiliser Internet, et ils sont les plus nombreux avec les retraités à venir pour consulter des livres et/ou des périodiques.

Internet et la messagerie attirent plus les 25-35 ans, les hommes et ceux qui viennent tous les jours ou presque<sup>45</sup>.

---

<sup>44</sup> A titre de comparaison, les visiteurs de la Bibliothèque municipale de Lyon pratiquent en moyenne deux activités lors de leurs visites (B. Calenge. « Publics nomades, bibliothèques familiares : enquête sur les publics de la Bibliothèque municipale de Lyon », dans *BBF*, 2003, t. 48, n°6, p. 67-72).

### 2.2.2. Documents consultés

En moyenne les usagers ont donné 1,6 réponses à la question « Quels documents avez-vous consultés aujourd'hui ? »

#### Répartition par types de documents consultés

Documents consultés	Enquêtés (%)	
livres proposés dans les salles de lecture	45	51,5 (en tenant compte de ceux qui ont choisi les 2 réponses)
revues proposées dans les salles de lecture	15	
livres demandés en magasin	21	24 (en tenant compte de ceux qui ont choisi les 2 réponses)
revues demandées en magasin (originaux et microfilms)	5	
journaux (presse quotidienne)	22	
ressources multimédias	10	
vos propres documents	38	
aucun document (de la bibliothèque ou personnel)	6	

Plusieurs réponses possibles.

On constate que les ressources proposées en libre accès sont utilisées par la moitié des usagers (51,5 % ont consulté des livres et/ou des revues des salles de lecture), tandis qu'un quart utilise des documents issus des magasins (seulement 12,5 % ne consultent que les documents des magasins). Les documents personnels sont le deuxième type de documents les plus consultés, par les étudiants en grande majorité. La presse quotidienne est lue par un usager sur cinq. Enfin 10 % ont eu recours aux ressources multimédias (mais 24 % ont déclaré être venus pour utiliser les ordinateurs). La BEP est toujours la maison du livre et de l'écrit. Malgré les gros efforts en direction des ressources multimédias, plus de la moitié des usagers interrogés a consulté des livres le jour de l'enquête<sup>46</sup>. La BEP est marquée par l'usage studieux qui est fait de ses collections.

Voyons plus en détail le type de documents consultés en fonction de la situation professionnelle des usagers.

<sup>45</sup> Cf. les tableaux en annexe 2-3, p. XXII-XXIV.

<sup>46</sup> De même 65 % des usagers de la BPI ont consulté des livres le jour de l'enquête en novembre 2003 (C. Evans, *Enquête de fréquentation [de la BPI] 2003 : « Juilletistes » vs « publics habituels » et évolutions 2000/2003, 2004, p. 6*).



Les lycéens ont plus consulté les livres en libre accès que les actifs.

Les journaux et les revues en libre accès – deux modalités qui sont souvent citées ensemble – intéressent surtout les chercheurs d’emploi, les retraités, les hommes et ceux qui résident à Toulouse. Inversement les usagers qui habitent en dehors de Toulouse consultent quatre fois moins les journaux. Il y a donc un effet de proximité pour la lecture de la presse.

Les anciens usagers consultent moins les livres en salle de lecture que les nouveaux, mais plus les journaux. Ils semblent avoir conservé un rapport plus étroit avec les ressources qui étaient déjà disponibles avant la rénovation.

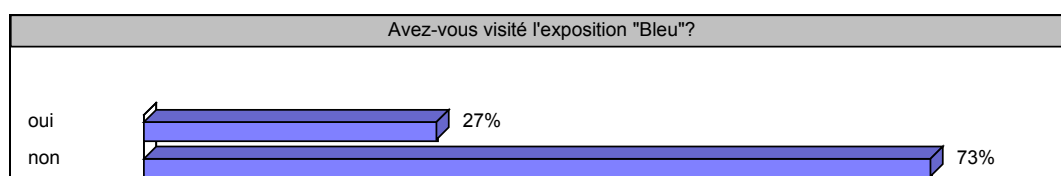
Les étudiants, les lycéens, mais aussi les chercheurs d’emploi ont consulté leurs propres documents deux fois plus que les actifs, et cinq fois plus que les retraités. Les scolaires consultent en effet leurs cours. Toutefois les réponses « livres en libre accès » et « vos propres documents » sont souvent associées.

Les femmes lisent plus les livres en magasins, dont la consultation augmente après 45 ans.

Les usagers qui viennent tous les jours ou presque ainsi que les ouvriers utilisent deux fois plus les ressources multimédias.

Ce sont les cadres et professions intellectuelles supérieures qui ont cité le plus de réponses.

On remarquera que 6 % ont répondu n’avoir consulté aucun document : ce chiffre recouvre ceux qui sont venus pour visiter le bâtiment ou l’exposition.



Un tiers des usagers a visité l’exposition « Bleu, voyage à travers une couleur », ce qui est un bon résultat. De manière générale cette exposition a connu un beau

succès. Une partie des vitrines attractives et agréables à regarder était disposée dans les halls menant aux salles de lecture.

### 2.2.3. Le recours au médiateur

La moitié des usagers (51 %) a eu déjà recours aux médiateurs situés dans les salles de lecture. Si le médiateur donne des renseignements bibliographiques, c'est lui aussi qui fait les cartes pour accéder aux ressources multimédias. De plus, dans les petites salles, c'est par lui que passe l'obtention des ouvrages en magasin, d'où la proportion plus grande d'usagers s'étant déjà adressé au médiateur dans celles-ci. Toutefois on signalera que les deux postes de médiateurs situés dans la grande salle souffrent d'un manque de visibilité qui doit avoir une conséquence sur le taux de recours au médiateur.

#### Recours au médiateur en fonction des salles fréquentées

Salles	Recours au médiateur (%)
Grande salle	52
Région	79
Patrimoine	77

Le recours au médiateur est homogène quelque soit la situation professionnelle, à l'exception des chercheurs d'emploi, qui s'adressent à lui un peu moins (44 %). En revanche l'âge a une influence.

#### Recours au médiateur en fonction de l'âge

Age	Recours au médiateur (%)
Moins de 25 ans	51
De 25 à 35 ans	43
De 35 à 45 ans	60
De 45 à 55 ans	68
De 55 à 65 ans	53
65 ans et plus	50

Les usagers ayant entre 25 et 35 ans ont un peu moins recours au médiateur (43 %), au contraire des deux classes d'âge suivantes. Cela peut s'expliquer ainsi : consultant moins les ressources de lieu, ils ont moins besoin d'aide, ou bien au contraire ils font preuve de plus d'autonomie dans la recherche documentaire<sup>47</sup>. Les 35-55 ans sont ceux qui s'adressent le plus au médiateur. Mais cela peut s'expliquer en partie parce qu'ils fréquentent davantage les petites salles de lecture, où le taux de recours est plus élevé, du moins pour les 45-55 ans. En revanche 76 % des 35-45 ans fréquentent la grande salle, et 60 % ont recours au médiateur. On peut émettre l'hypothèse que ces usagers viennent avec un but précis et s'adressent au médiateur pour les aider dans leurs recherches.

#### 2.2.4. L'utilisation des ressources multimédias

Une conclusion évidente se dessine à la lecture du tableau suivant : les services multimédias sont très mal connus et utilisés par moins d'un usager sur cinq.

Ces services sont mieux connus et mieux utilisés par ceux qui viennent tous les jours ou presque, et inversement moins connus et moins utilisés par ceux qui viennent peu souvent. En général les hommes et les anciens usagers utilisent davantage ces services.

Si on fait la moyenne, un peu moins de la moitié des usagers connaît l'existence des services multimédias, et seule la moitié de ceux-ci les a utilisés. Le catalogue informatisé et Internet sont les plus connus et les plus utilisés. Les bases de données, les films de l'INA et les banques d'images les moins connus et leur usage est marginal<sup>48</sup>.

---

<sup>47</sup> Mais la première hypothèse semble la plus probable.

<sup>48</sup> Cf. les tableaux en annexe 2-3, p. XXIV-XXV.

**Connaissance et utilisation des ressources multimédias**

<b>Services multimédias</b>	<b>Connu (%)</b>	<b>Utilisé si connu (%)</b>	<b>Utilisé (% par rapport l'ensemble)</b>
Catalogue informatisé	76	68	49
Cd-rom	48	24	10
Bases de données	27	35	9
Films de l'INA	15	21	3
Banques d'images	15	21	3
Sélection de sites Internet	58	49	25
Internet libre	74	52	36
<b>Ensemble</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>19</b>

Le tableau se lit ainsi : 76 % des enquêtés connaissent le catalogue informatisé ; 68 % des usagers qui connaissent le catalogue informatisé l'ont déjà utilisé ; 49 % des usagers au total ont déjà utilisé le catalogue informatisé ...

**2.2.4.1. Catalogue informatisé**

Les retraités connaissent le moins le catalogue, et l'utilisent le moins, même lorsqu'ils connaissent son existence, mais ce sont les 55-65 ans qui l'utilisent le plus.

**2.2.4.2. Cd-rom**

Ce sont les chercheurs d'emploi qui connaissent le mieux les Cd-rom, mais ils ne les utilisent pas plus pour autant, à l'inverse des retraités dont la moitié les a utilisés (lorsqu'ils en connaissaient l'existence), et des actifs. Ils sont plus utilisés par les anciens usagers.

**2.2.4.3. Bases de données**

Les bases de données sont le plus utilisées par les 34-45 ans, ce qui est logique lorsque l'on sait que ce sont les 35-55 ans qui connaissent le plus l'existence de cette ressource.

**2.2.4.4. Films de l'INA**

Les lycéens sont ceux qui connaissent le moins les films de l'INA. Les retraités les ont le plus utilisés, les actifs le moins. Leur consultation demande peut-être d'avoir du temps libre.

#### 2.2.4.5. *Banques d'images*

Les actifs ont le plus consulté les banques d'images, les lycéens pas du tout. Elles sont le plus connues par les 55-65 ans, et plus utilisées par les 35-65 ans. Elles sont aussi plus connues par les usagers qui résident en dehors de Toulouse : c'est une ressource plus spécifique, pour laquelle on se déplace exprès.

#### 2.2.4.6. *Sélection de sites et Internet libre*

Les chercheurs d'emploi et les lycéens connaissent le mieux Internet et la sélection de sites, mais ce n'est le cas que d'un retraité sur cinq. Pourtant lorsqu'ils ont connaissance de cette ressource, ce sont les retraités qui l'utilisent le plus.

Certains services multimédias sont très connus : le catalogue, Internet, les sites sélectionnés, et de ce fait sont assez bien utilisés. Mais les autres ressources (Cd-rom, bases de données, films de l'INA) sont très peu utilisés, notamment parce qu'ils sont mal connus. On pourrait donc tenter d'augmenter le taux d'utilisation de ces services, qui parfois coûtent cher, en menant une campagne d'information ciblée autour d'eux. On pourrait aussi envisager de proposer un accès à distance pour certaines ressources – sous réserve d'avoir les droits appropriés – pour promouvoir leur utilisation.

Une certaine familiarité avec la bibliothèque semble également jouer un rôle : plus les usagers viennent souvent et depuis longtemps, plus ils y ont recours.

### **3. Louanges et critiques**

Un tiers des enquêtés a utilisé la possibilité qui leur était offerte de s'exprimer librement à la fin du questionnaire<sup>49</sup>. Dans l'ensemble louanges et critiques se répartissent de façon équitable. Les remarques concernent surtout le lieu et les conditions de travail : le « contenant » bien plus que le « contenu ». Ainsi que le

---

<sup>49</sup> Ces réponses libres sont reproduites en annexe 2-4.

souligne Christophe Evans, avoir une opinion sur un dispositif culturel et la communiquer dans une enquête nécessite des compétences et un sentiment de légitimité<sup>50</sup>. La critique est un exercice délicat, tous les usagers interrogés ne souhaitent pas s'y risquer.

#### Répartition des réponses libres selon leur contenu général

Réponses libres	Effectifs	Répondants (%)
Louanges	82	42
Critiques	86	43
Louanges et critiques	30	15
<b>Ensemble</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

### 3.1. Louanges

On remarquera que les thèmes des louanges sont moins dispersés que ceux des critiques. La BEP bénéficie donc de véritables points forts. Ce qui est le plus mis en avant c'est l'ambiance et le calme de la BEP, qui sont très appréciés, suivis par l'esthétique du lieu et la réussite de la rénovation : « *la bibliothèque d'étude et du patrimoine est vraiment magnifique, elle est un lieu où l'on peut se rendre pour simplement profiter de sa beauté. Son atmosphère est également plaisante, elle a quelque chose d'apaisant et de tranquille* », « *j'apprécie cette bibliothèque encore davantage depuis sa rénovation* », « *je viens ici pour rechercher une bonne ambiance de travail, j'y arrive mieux à me concentrer* ».

Les usagers sont également sensibles à l'accueil qu'ils reçoivent, et notamment au personnel : « *compliment pour les employés...pour leur gentillesse, disponibilité, service... La bibliothèque est un lieu de vie et de culture très important* ».

Quelques-uns expriment tout de même leur satisfaction quant aux documents offerts : « *je trouve que les ouvrages mis dans la salle de lecture sont de bonne qualité* », « *ouvrages et supports divers choisis avec intelligence (bonne sélection)* ».

---

<sup>50</sup> *La BPI à l'usage...*, 1998, p. 138-145.

### 3.2. Critiques

La principale critique concerne les horaires d'ouverture : *« il serait tellement agréable que la bibliothèque ait de meilleurs horaires... lundi? 9h00? 20h00? ... parce qu'en tant qu'étudiants on a besoin de vous ... tout le temps », « ouverture de la bibliothèque le lundi et le dimanche possible? », « j'aimerais que la bibliothèque soit ouverte plus longtemps (jusqu'à 20h30) surtout le samedi ».*

Viennent ensuite les remarques sur les postes multimédias : temps insuffisant, problèmes techniques, impression de complexité et de difficulté ... : *« je trouve que 90 minutes de temps pour Internet, c'est insuffisant ».*

Quelques critiques sont exprimées concernant les collections : demandes d'ouvrages particuliers comme des livres d'exercices en maths ou un dictionnaire des synonymes en Italien, proposer plus de revues et journaux étrangers.

Enfin les autres critiques concernent la salle et les conditions de travail : pas assez de places, trop de bruit, notamment de sonneries de téléphones portables, signalétique insuffisante, pas assez d'information sur les services proposés et leur utilisation, pas de machine à café ... Par exemple : *« je connaîtrais mieux l'existence des services proposés si: 1° une affichette ou un document m'en avait informée; 2° si un membre du personnel m'avait pilotée pour leur utilisation », « trop de portables qui sonnent et de bavardages »*

**Répartition des réponses libres selon leurs thèmes**

<b>Réponses libres</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Répondants (%)</b>
Louanges ambiance/calme	54	20
Louanges lieu/rénovation	39	14
Louanges personnel/accueil	18	7
Louanges collections	18	7
Autres louanges	22	8
Critiques horaires	33	12
Critiques multimédia	19	7
Critiques collections	13	5
Critiques bruit/sonneries	12	4
Critiques information et signalétique insuffisantes	7	2,5
Critiques manque de place	5	2
Critiques personnel	5	2
Autres critiques	29	11

Plusieurs modalités possibles.

Après avoir présenté une synthèse générale des résultats de l'enquête, intéressons-nous à présent à quelques sous-populations particulières.



## ***Partie 3 : Quelques sous-populations particulières***

Les publics de la BEP sont en fait assez diversifiés et hétérogènes. Une bibliothèque d'étude draine en soi des publics un peu différents de ceux de la lecture publique. Nous allons en étudier plus précisément quelques-uns.

### **1. Selon la situation professionnelle**

L'étude particulière du public constitué par les étudiants s'imposait au vu de son importance numérique (57% des usagers). L'on aurait pu être tenté de regrouper les élèves, collégiens, lycées et étudiants en une entité appelée « public scolaire » ou « scolarisé », mais nous n'en ferons rien ici car leur rapport à la BEP et leurs usages présentent des différences parfois importantes<sup>51</sup>. Nous traiterons donc d'abord des étudiants, puis des lycéens, et enfin nous les comparerons aux publics « non scolaires »<sup>52</sup>.

#### **1.1. Les étudiants**

L'explosion démographique de la population française s'est accompagnée d'une massification des effectifs étudiants en France.

Étant donné le poids du public étudiant, nous l'étudierons plus en détail, en analysant leur profil, leurs modalités de venue à la BEP, leurs pratiques et leur relation au multimédia.

---

<sup>51</sup> Christophe Evans met en garde contre cette tentation de faire « des catégories de catégories » : « Accoler, par exemple, les étudiants avec les scolaires en général pourrait laisser supposer que les pratiques et les profils des étudiants peuvent s'apparenter aux pratiques et profils des scolaires ; ce qui est loin d'être le cas » (C. Evans, *La BPI à l'usage...*, 1998, p. 30).

<sup>52</sup> Les publics « non-scolaires » regroupent là encore des strates qui peuvent être très différentes. C'est un raccourci pour faciliter la comparaison avec les publics scolaires et étudiants qui forment la majorité des usagers, mais cette définition en creux ne doit pas faire croire à une homogénéité qui n'existe pas.

### 1.1.1. Profil

Les étudiants représentent 57 % des usagers de la BEP. Cette population est jeune et très féminisée (74 % ont moins de 25 ans et la quasi-totalité a moins de 35 ans, 64 % sont des femmes). Ce fort déséquilibre entre les sexes provient essentiellement de la forte représentation des disciplines dites littéraires (lettres, philosophie, sciences humaines)<sup>53</sup>, qui sont très féminisées.

#### Domaine de formation des étudiants (% des répondants)

Discipline	Enquêtés (%)	
Lettres, langues, philosophie	20	55
SHS, histoire et géographie	23	
Arts	12	
Droit, sciences politiques	12	23
Economie, gestion	11	
Sciences	22	22

#### Taux de féminisation des disciplines de l'enseignement supérieur

Discipline	Féminisation (%)
Droit, sciences politiques	64
Sciences économiques, gestion	49,5
Lettres, sciences du langage, art	73,3
Langues	76
Sciences humaines et sociales	67,2
Sciences et structure de la matière	34,1
Sciences et technologie, sciences pour l'ingénieur	22,1
Sciences de la nature et de la vie	57,1
STAPS	32,1
Médecine, odontologie	57,5
Pharmacie	67,2
IUT	40,3
<b>Ensemble</b>	<b>56,1</b>

Source : *Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche*, 2003, RERS.

<sup>53</sup> Ce sont également les disciplines les plus représentées à la Bibliothèque nationale de France (R. Ripon, « Les publics du site Tolbiac-François Mitterrand », dans *BBF*, 1999, n° 6, p. 29-39).

Cette répartition par discipline se retrouve dans la répartition par établissement d'enseignement supérieur fréquenté. L'université du Mirail, à dominante littéraire, rassemble un tiers des usagers étudiants, Paul Sabatier presque un cinquième – alors que leurs deux campus sont assez excentrés et éloignés de la BEP – tandis que l'université voisine des Sciences sociales fournit également près d'un étudiant sur cinq. Si l'on compare ces pourcentages avec la répartition des étudiants dans les trois universités toulousaines, on constate une surreprésentation de l'université du Mirail. Mais cela peut s'expliquer par la fermeture prolongée de la bibliothèque de cette université au cours de la passation du questionnaire, ainsi que la nature littéraire des études qui s'y attachent. En revanche la fréquentation des étudiants de Toulouse 1, faible en valeur absolue (17%), est proportionnelle à l'importance de l'université alors que les étudiants de Toulouse III sont sousreprésentés au vu de l'importance de leur université.

**Répartition des étudiants par établissement d'enseignement supérieur fréquenté (% des répondants)**

<b>Etablissement</b>	<b>Enquêtés (%)</b>	
Mirail (lettres, sciences humaines) Toulouse II	37	67
Université Paul Sabatier (sciences) Toulouse III	17	
Université des Sciences sociales Toulouse I et IEP	17	
Lycées (classes préparatoires)	12	
IUFM	3	
Ecole d'architecture	2	
Autres*	12	

\*Sous « Autres » est rassemblée une multitude d'établissements cités seulement une ou deux fois comme l'Institut catholique de Toulouse ou l'EHESS.

**Répartition des étudiants entre les trois universités toulousaines**

<b>Universités</b>	<b>Etudiants toulousains (%)</b>	<b>Enquêtés BEP (%)</b>
Toulouse I	21	20
Toulouse II	35	55
Toulouse III	41	25

Source : *Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche*, 2003, RERS.

Parmi les étudiants, 64 % ont le niveau bac + 3 et au-delà : il y a donc une forte proportion de 3<sup>e</sup> cycle, ce qui surprend au vu des collections qui se veulent de premier niveau.

Ces étudiants habitent en majorité à Toulouse et un sur cinq habite dans le quartier de la bibliothèque.

### 1.1.2. Venue

Les étudiants qui viennent à la BEP sont très familiers du monde des bibliothèques, puisque neuf étudiants sur dix fréquentent au moins une autre bibliothèque. 79 % fréquentent les bibliothèques universitaires, la moitié les autres bibliothèque du réseau de la Bibliothèque municipale de Toulouse (44 % la médiathèque et seulement 14 % les bibliothèques de quartier). Certains ont précisé qu'ils utilisaient la BEP pour travailler, et la médiathèque et les annexes pour emprunter et non pour travailler<sup>54</sup>.

#### Fréquentation des autres bibliothèques par les étudiants

<b>Autres bibliothèques</b>	<b>Enquêtés (%)</b>	
médiathèque José Cabanis	44	49
bibliothèques de quartier à Toulouse	14	
autres bibliothèques municipales	12	
bibliothèques universitaires	79	
CDI	11	
autres	6	

Les étudiants sont des usagers récents. Ils sont deux fois plus nombreux que les non-scolaires à venir depuis moins d'un an (68 % contre 37 %) et seulement un étudiant sur cinq déclare avoir fréquenté la bibliothèque rue de Périgord avant sa fermeture pour rénovation (17%). Les étudiants fréquentent la BEP essentiellement en rapport avec leurs études, et l'on peut supposer que leur venue correspond avec

les cycles universitaires. Nous ne disposons pas de chiffres pour appuyer cette observation, mais elle coïncide avec les observations du personnel de la BEP et l'augmentation sensible de la fréquentation générale au cours de l'année universitaire, avec un accroissement encore plus fort lors des périodes de révisions et d'examens. Par ailleurs pour indiquer depuis quand ils venaient certains ont répondu en citant une année universitaire (2003-2004), indice de la prégnance du caractère studieux de leur fréquentation de la BEP.

Les étudiants fréquentent essentiellement la grande salle (85 %)<sup>55</sup> et viennent un peu plus en compagnie d'autres personnes (37 %). Ils sont aussi des usagers un peu moins assidus que l'ensemble des enquêtés, puisqu'ils viennent plutôt une à deux fois par semaine (45 % contre 37 %), surtout le samedi où ils représentent 67 % des usagers. Ce dernier fait peut s'expliquer par la fermeture de la majorité de bibliothèques universitaires le samedi, hormis celle des Sciences Sociales et celle de Sciences qui sont ouvertes le samedi, mais seulement le matin.

### 1.1.3. Pratiques

Comme on pouvait s'y attendre les étudiants déclarent en masse venir pour trouver un endroit où travailler (65 %, soit 10 points de plus par rapport à l'ensemble des enquêtés et 30 points de plus par rapport aux non-scolaires). Pour le reste les motifs de consultation se répartissent essentiellement de la même manière que pour l'ensemble des enquêtés.

On soulignera qu'ils viennent tout de même à 66 % pour consulter des livres et/ou des périodiques, alors qu'on considère généralement que ce public n'utilise que le lieu et non les documents. On peut dire qu'ils profitent des documents mis à leur disposition directe. Certes ils sont la moitié à travailler sur leurs propres documents, mais ils ne consultent pas que cela<sup>56</sup>. Seuls 15 % n'ont consulté que leurs documents. Une étude récente sur les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires a fait apparaître que si les étudiants disent venir à la BU pour

---

<sup>54</sup> « Je me rends à la médiathèque et à Fabre pour emprunter des livres, pas pour travailler » ; « pour travailler [à la médiathèque] les conditions ne sont pas aussi bien qu'ici [BEP] ».

<sup>55</sup> Nous soulignerons ici un biais de l'enquête : il arrive que la fréquentation des salles spécialisées soit interdite aux étudiants selon le médiateur de permanence, certains désirant réserver ces salles aux utilisateurs des fonds spécialisés.

travailler sur leurs propres documents, leurs déclarations montrent qu'ils consultent d'abord les documents fournis par la bibliothèque<sup>57</sup>. De même les étudiants de la BEP aimeraient pouvoir emprunter les documents.

Les étudiants sont considérés souvent comme un public non valorisant, envahissant et chassant des publics qui profiteraient, eux, des ressources offertes par la bibliothèque. « Les étudiants sont-ils des vampires ? » interrogeait Martine Poulain en 1990<sup>58</sup>, comme le poids des publics étudiants à la BPI allait croissant, atteignant 57,5 % des usagers en 1989, et par la suite 72 % en 1995 et 71 % en novembre 2003<sup>59</sup> ! On ne doit pas aller jusque là nous semble-t-il. S'il est vrai que les étudiants sont très présents, ils utilisent tout de même les ressources de la BEP, même si ce n'est pas autant qu'on le souhaiterait. Il faut souligner que ces résultats apparaissent aux membres du personnel comme un bon résultat par rapport à la situation antérieure. Dans l'ancienne « BM » de Périgord, tous les documents étaient en magasin, à l'exception de quelques ouvrages de références. Nous ne disposons pas de chiffres, mais on parlait de 30 % seulement des étudiants qui utilisaient les ressources. Notre enquête montre donc une certaine réussite de la mise en place de 15 000 documents en libre accès dans les salles de lecture (bien qu'en parcourant la grande salle on se rende compte qu'ils utilisent beaucoup de dictionnaires et de manuels).

Ce public est très sensible au lieu et surtout à son ambiance, à son calme. « Assez naturellement, les étudiants souhaitent trouver réunies toutes les conditions favorables au travail intellectuel : place suffisante, calme, silence, horaires les plus étendus possibles notamment tôt le matin (avant les cours), tard le soir (après les cours) et d'une manière générale en dehors des périodes de cours (samedi, « vacances ») »<sup>60</sup>. Dans la question libre de la fin du questionnaire, un quart a loué l'ambiance et le calme (soit huit points de plus que les non-scolaires), ils critiquent un peu plus les horaires, demandant que la BEP ferme plus tard le soir et soit

---

<sup>56</sup> Les étudiants de la BnF sont 62 % à travailler sur des documents personnels (R. Ripon, « Les publics du site Tolbiac-François Mitterrand », dans *BBF*, 1999, n° 6, p. 29-39).

<sup>57</sup> D. Renoult, « Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires », dans *BBF*, 2004, t. 49, n° 5, p. 80-86.

<sup>58</sup> M. Poulain, *Constances et variiances...*, 1990, p. 20.

<sup>59</sup> A la BnF ce taux atteint 82 % en janvier 1999 (R. Ripon, « Les publics du site Tolbiac-François Mitterrand », dans *BBF*, 1999, n° 6, p. 29-39). Les étudiants sont des usagers très assidus, venant plusieurs fois par semaine.

<sup>60</sup> *Les bibliothèques dans l'Université*, dir. D. Renoult, 1994, p. 126, cité par C. Evans, *La BPI à l'usage...*, 1998, p. 40.

ouverte le lundi. Ils parlent un peu plus des collections que les autres, preuve s'il en est qu'ils s'y intéressent un minimum (7 % de louanges, 6 % de critiques). Dans l'ensemble ils sont plus critiques que les autres, peut-être parce qu'étant plus assidus et fréquentant d'autres bibliothèques, ils ont une plus grande familiarité avec l'institution bibliothèque.

#### 1.1.4. Les étudiants et le multimédia

Si les étudiants connaissent autant les services multimédias que les autres, ils les utilisent moins que les non-scolaires (45 % contre 50 %). Ils connaissent mieux la présence d'Internet, que ce soit la sélection de sites ou librement (plus 10 points), mais utilisent moins, lorsqu'ils les connaissent, les Cd-rom, les banques d'images et même Internet<sup>61</sup>. L'enquête de 2003 sur les étudiants parisiens de lettres et sciences humaines dans les bibliothèques universitaires souligne que la pratique d'Internet par les étudiants se fait surtout en dehors des BU. « Tout se passe en effet comme si l'identité des bibliothèques universitaires restait indéfectiblement liée à la documentation imprimée, et particulièrement aux livres »<sup>62</sup>. Malgré les efforts des bibliothèques pour offrir des ressources électroniques (bibliographies en ligne, corpus sur cd-rom ...), les étudiants n'utilisent les bibliothèques universitaires que pour les services documentaires traditionnels.

### 1.2. Les lycéens

Les lycéens représentent 5 % des enquêtés. Ils sont pratiquement tous en terminale, quelques uns en première, et viennent en majorité des trois lycées situés à proximité de la BEP (Saint-Sernin, Ozanne, Ste-Marie de Nevers). Ce sont des usagers récents, qui viennent pour un peu plus d'un tiers une à deux fois par semaine, et pour un tiers moins de deux fois par mois. Ils fréquentent de façon quasi-exclusive la grande salle de lecture, venant pour les deux tiers en groupe (69 %). Leurs motifs de venue se répartissent de la même façon que les étudiants ;

---

<sup>61</sup> Pour ce qui est d'Internet on peut supposer qu'ils disposent d'un accès ailleurs, par exemple dans leur université.

en revanche, ils consultent plus les ouvrages de la salle (53 %) et leurs propres documents (50 %). Ils semblent moins lire les revues<sup>63</sup>.

Dans l'ensemble, ils connaissent moins les ressources multimédias, notamment le catalogue informatisé, les Cd-rom et les banques d'images ; ils n'ont utilisé ni les Cd-rom, ni les films de l'INA, ni les banques d'images – leurs études ne nécessitent pas encore l'utilisation des ressources spécialisées – mais ils ont plus utilisé la sélection de sites et Internet libre.

### **1.3. Les publics « non-scolaires »**

Comme nous l'avons dit plus haut, les publics « non-scolaires » ne forment pas un groupe homogène. La définition en creux de ces publics nous sert surtout à les différencier des étudiants et les lycéens, et à décrire ces usagers qui sont plutôt ceux dont les bibliothèques aimeraient augmenter la fréquentation. Ils correspondraient plus en effet à l'idée que les bibliothécaires se feraient du lecteur idéal, celui qui viendrait pour consulter toutes sortes de documents, qui répondrait à l'offre qui lui est proposée.

Les usagers qui ne sont ni lycéens ni étudiants sont plutôt des hommes<sup>64</sup>, et plus âgés : presque tous ont plus de 25 ans, un tiers a entre 25 et 35 ans, et presque un tiers plus de 55 ans. Ce sont pour la moitié d'entre eux des actifs (en grande majorité cadres et professions intellectuelles supérieures), un quart des chercheurs d'emploi, les retraités formant un cinquième. Ils résident un peu plus en dehors de Toulouse : ils se déplacent plus pour consulter des fonds spécifiques à la BEP.

En général ce sont des usagers qui ont une plus grande familiarité avec la bibliothèque. Ils ont une plus grande ancienneté : seul un tiers vient depuis moins d'un an. 61 % sont des anciens usagers. Ils fréquentent plus les petites salles spécialisées : salle régionale (19 %) et salle patrimoniale (13 %) ; mais également pour les deux tiers la grande salle de lecture. Ils sont à la fois un peu plus assidus

---

<sup>62</sup> D. Renoult, « Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires », dans *BBF*, 2004, t. 49, n° 5, p. 80-86.

<sup>63</sup> Mais les pourcentages ne sont pas significatifs vue la faiblesse des effectifs.

<sup>64</sup> Le déséquilibre entre les hommes et les femmes est toutefois moins fort que celui inverse des étudiants, ce qui explique le déséquilibre général en faveur des femmes.



(plus de fidèles venant tous les jours ou presque) et moins assidus : car on peut distinguer ce qui viennent régulièrement pour profiter des collections, et ceux qui ne viennent que ponctuellement pour des documents plus spécifiques à la BEP.

Ils se rendent aussi beaucoup plus dans les bibliothèques de quartier de Toulouse et dans les autres bibliothèques municipales.

C'est moins la place pour travailler que les ressources qui motivent leur venue : ils viennent avant tout pour consulter des livres et/ou des périodiques, mais aussi un peu pour flâner, pour « savoir et comprendre », « s'inspirer, penser, créer ». Ils lisent plus de revues en libre accès et de journaux que les autres. S'ils connaissent autant les services multimédias proposés par la BEP, ils les utilisent plus, surtout les Cd-rom, les banques d'images et la sélection de sites Internet. Ils ont aussi visité deux fois plus l'exposition que les étudiants.

Les usagers non scolaires pourraient donc aussi être décrits comme les plus familiers de la BEP et les plus impliqués dans la bibliothèque.

## **2. Selon les ressources utilisées**

Nous pouvons également distinguer des groupes de publics selon l'usage qu'ils font de certaines ressources comme le multimédia ou les fonds spécialisés, ou bien aussi parce qu'ils n'utilisent pas les ressources proposées par la bibliothèque.

### **2.1. Les séjourneurs**

La BEP accueille 12 % de séjourneurs ou « bernard l'ermite » comme Jean-François Barbier-Bouvet<sup>65</sup> appelle ces usagers qui utilisent le lieu et non les ressources. Dans notre enquête, ils correspondent aux usagers qui ont déclaré n'avoir utilisé que leurs propres documents. Toutefois ce chiffre est à nuancer car le questionnaire ayant été rempli le plus souvent au cours d'une séance de travail, ils ont pu consulter autre chose par la suite. D'ailleurs certains ont annoncé dans

---

<sup>65</sup> J.-F. Barbier-Bouvet, M. Poulain, *Publics à l'œuvre...*, 1986, p. 93. Ces séjourneurs représentent 11 % des usagers de la BPI lors de l'enquête de 1995, formés à 91 % par des étudiants, et 13 % des enquêtés en novembre 2003.

leurs motifs de venue leur intention de consulter des livres et/ou des périodiques et/ou des ordinateurs.

Les séjourneurs sont jeunes : 64 % ont moins de 25 ans, presque la totalité a moins de 35 ans. Ce sont surtout des femmes (57 %) ; les trois quarts sont des lycéens et des étudiants, qui viennent plus en groupe que l'ensemble des enquêtés. Mais en proportion par rapport au public des étudiants, il y a trois fois moins d'étudiants du Mirail et plus d'étudiants de Paul Sabatier, des Sciences sociales et des classes préparatoires. C'est également visible par les disciplines qu'ils étudient puisqu'ils appartiennent deux fois moins aux filières littéraires et beaucoup plus aux filières scientifiques<sup>66</sup>, juridiques et économiques. Ces dernières filières semblent se prêter davantage au travail sur des documents personnels.

Leur niveau d'études est un peu moins élevé : cela correspond plus à une population démarrant ses études supérieures. Ce sont des usagers plus récents, les trois quarts n'ayant pas fréquenté la bibliothèque avant sa rénovation<sup>67</sup>. Ils se rendent pratiquement tous dans la grande salle de lecture. Ils sont relativement fidèles ; la moitié vient une à deux fois par semaine, surtout le samedi, où ils sont le plus présents.

De façon un peu surprenante, ils résident plus à l'extérieur de Toulouse (24 %), ce qui vient contredire l'hypothèse selon laquelle les séjourneurs seraient des étudiants logés en centre ville dans une chambre exigüe. Mais il se peut aussi que les conditions de travail chez eux ne soient pas favorables (peu de place, trop de monde, trop de distraction), ou tout simplement qu'ils apprécient beaucoup l'ambiance de travail à la BEP. Cette dernière hypothèse tendrait à être confirmée par leurs réponses à la question libre placée à la fin du questionnaire. Ils font davantage de compliments en ce qui concerne le lieu, l'ambiance et le calme, tout en critiquant plus le bruit et les sonneries de portables. Ils sont également plus sensibles aux horaires d'ouverture, qu'ils aimeraient plus étendus, notamment le soir et le lundi. On remarquera que les séjourneurs sont plus tranchés que les autres

---

<sup>66</sup> Ces chiffres confirment les impressions que j'avais eu lorsque je passais dans la grande salle de lecture le samedi : je voyais beaucoup d'étudiants en sciences, et notamment en médecine, travaillant l'anatomie.

<sup>67</sup> Ils n'avaient pas commencé les études qui motivent leur fréquentation de la BEP.

usagers dans leur avis sur la BEP, puisque seulement 5 % de ceux qui se sont exprimés font à la fois des louanges et des critiques (contre 15 % au total).

Nous l'avons vu, c'est le critère de la consultation exclusive de leurs documents qui nous a servi pour déterminer ce groupe. Presque les trois quarts ont déclaré être venus pour trouver un endroit où travailler (soit le double par rapport à l'ensemble). Si tout de même 14 % d'entre eux ont dit être venus pour consulter des livres et/ou des périodiques, et quelques-uns pour utiliser un ordinateur, cette proportion reste faible. Les séjournateurs ont un rapport plus éloigné avec la bibliothèque : ils utilisent peu ses ressources, mais ils les connaissent peu aussi. En ce qui concerne les différents services multimédias, non seulement ils les connaissent moins, mais même ceux qui en ont entendu parler les utilisent moins que les autres<sup>68</sup>. Ils se sont moins intéressés à l'exposition, et seulement un quart s'est déjà adressé au médiateur, ce qui traduit aussi leur investissement moindre par rapport à la bibliothèque.

La présence des séjournateurs traduit une mutation de l'usage des bibliothèques. Selon Christophe Evans, elle résulte de l'adoption massive d'une pratique autrefois rare par des usagers qui ne viendraient pas s'ils ne pouvaient ainsi travailler sur leurs documents personnels<sup>69</sup>. Deux facteurs peuvent expliquer le développement de cette pratique : d'une part l'augmentation importante du nombre des étudiants, qui n'ont pas tous accès aux mêmes ressources ; d'autre part l'atmosphère studieuse qui facilite la concentration de certains, comme nous l'avons dit plus haut. Une bibliothèque n'offre pas seulement des collections mais aussi un lieu dont la configuration, le climat, l'ambiance compte beaucoup.

---

<sup>68</sup> On pourrait faire une exception pour les films de l'INA, mais la faiblesse des effectifs considérés rend ce résultat peu représentatif.

<sup>69</sup> C. Evans, *La BPI à l'usage ...*, 1998, p. 104-106.

## 2.2. Les utilisateurs de multimédia

Nous considérons comme utilisateurs de multimédia les usagers qui ont répondu « ressources multimédias » à la question « Quels documents avez-vous consultés aujourd'hui ? » ou qui ont déclaré avoir utilisé au moins un des services multimédias. Cela correspond à 37 % des enquêtés.

Les utilisateurs de multimédia comprennent une faible majorité d'hommes, et les 25-45 ans y sont un peu plus représentés. Leur répartition selon leur situation professionnelle est sensiblement la même que celle de l'ensemble des enquêtés, à l'exception des retraités qui sont deux fois moins nombreux. La faiblesse des effectifs ne permet pas d'analyser leurs pratiques selon leur profession, si ce n'est que les cadres et professions intellectuelles supérieures sont largement majoritaires. On constate que les étudiants des filières scientifiques sont un peu surreprésentés par rapport à l'ensemble des étudiants usagers de la BEP. Les utilisateurs du multimédia se recrutent un peu moins en dehors de Toulouse : le déplacement est en général motivé par des ressources plus spécifiques. Parmi les utilisateurs résidant à Toulouse, de nombreux étudiants étrangers viennent pour Internet<sup>70</sup>.

Ce sont des usagers un peu plus familiers de la BEP : il y a deux fois moins de primovisiteurs, et ils viennent depuis un peu plus longtemps. Ils sont aussi plus nombreux à venir tous les jours ou presque.

Ils sont un quart à avoir consulté des ressources multimédias le jour de l'enquête, un tiers à déclarer être venus pour Internet et un cinquième pour la messagerie. Ce sont des usagers qui utilisent une plus grande diversité de documents (1,8 types de documents par personne), mais ils consultent moins les livres en magasin. Ils lisent plus les revues et surtout les journaux (trois fois plus que l'ensemble des enquêtés), mais cela peut s'expliquer par l'attente qu'il y a souvent avant de disposer d'un poste informatique. Ils patientent alors en feuilletant les journaux à leur disposition.

---

<sup>70</sup> Mais le questionnaire ne permet pas de les identifier.

Sans surprise ils connaissent mieux et utilisent plus les différents services multimédias, surtout la sélection de sites et Internet libre. Ils ont plus eu recours au médiateur, mais cela ne signifie pas que cela soit pour demander de l'aide dans leurs recherches documentaires. En effet il faut passer par le médiateur pour obtenir une carte permettant de se connecter aux ordinateurs, et c'est lui aussi qui gère les problèmes techniques.

Le profil que nous venons de décrire se rapproche de celui de deux enquêtes sur les usagers du multimédia en Lorraine et à la BPI<sup>71</sup> en 1996 et 1997 : les usagers du multimédia dont en majorité des hommes, jeunes actifs issus des filières scientifiques. Depuis ces enquêtes le multimédia a continué à se diffuser et à gagner le public féminin et les filières droit, économie et sciences sociales. Ces usagers sont en général des usagers familiers du livre et des bibliothèques. Le cd-rom par exemple est en fait proche d'un livre imprimé. On constate une logique de cumul des pratiques et non d'exclusivité. Ce qui explique que si le multimédia peut être un moyen de modifier le public, il a des limites notamment en ce qui concerne les usages studieux qui en sont faits. Ce sont plutôt Internet et la messagerie qui sont des outils de diversification du public. Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib ont mené une enquête sur les « Usages et représentations des nouvelles technologies en bibliothèque »<sup>72</sup> qui souligne la faible pénétration des outils multimédias chez les usagers de bibliothèques. De plus les bibliothèques mettent souvent en place des filtrages (interdiction ou limitation des messageries, mise en place de cessions limitées, exclusion des jeux). Sans vouloir entrer dans le débat sur le bien fondé de ces pratiques, il faut constater que cela peut repousser certains usagers.

---

<sup>71</sup> A.-S. Chazaud-Tissot, « Usages d'Internet à la Bibliothèque publique d'information ou quand le paquebot se met à surfer », dans *BBF*, 1997, t. 42, n° 3, p. 34-40 ; C. Poissenot, « Usages et usagers du multimédia en bibliothèque : une enquête à la médiathèque de Nancy », dans *BBF*, 1998, t. 43, n° 5, p. 52-56.

<sup>72</sup> E. Pedler, O. Zerbib, « Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs : enquête sur les usagers des bibliothèques françaises », dans *BBF*, 1999, t. 44, n° 5, p. 24-29 ; E. Pedler, O. Zerbib, *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques...*, 2001, 215 p.

### 2.3. Les utilisateurs des fonds spécialisés

Nous ferons une remarque préalable : lors de la distribution du questionnaire dans les petites salles de lecture – salle régionale et salle patrimoniale – le médiateur le distribuait plutôt aux utilisateurs des fonds spécialisés, et non aux étudiants venant simplement chercher une place, la grande salle étant saturée. Donc les remarques qui suivent concernent davantage les utilisateurs des fonds spécialisés que les usagers des salles spécialisées.

Les lecteurs du fonds régional et du fonds patrimonial sont assez similaires à quelques différences près, la plus grande étant le rapport entre les hommes et les femmes. Au patrimoine, le déséquilibre entre les hommes et les femmes est accentué au profit des femmes, tandis qu'en région il s'inverse. Sinon, ce sont des publics plus âgés, la proportion des plus de 45 ans étant multipliée par deux, et même plus en région. Les actifs et les retraités sont surreprésentés, même s'il y a toujours un tiers d'étudiants, très majoritairement issus des filières littéraires et du Mirail, au détriment des filières scientifiques. Le niveau d'étude est encore plus élevé au patrimoine. Les usagers habitent également davantage en dehors de Toulouse : on se déplace plus pour consulter des ressources spécifiques à un lieu.

Ce sont des usagers plus familiers de la BEP : les primovisiteurs sont deux fois moins nombreux et ce sont souvent des usagers plus anciens. Cependant, leur fréquentation est un peu moins régulière (toutefois ce phénomène est un peu moindre en région). Ces salles ont leurs habitués<sup>73</sup>. Ils viennent avant tout pour consulter des documents, surtout des livres en magasins et des ressources électroniques, ainsi que les revues et les journaux pour les habitués de la région – *La Dépêche du midi* et *Midi olympique* en tête. La moitié d'entre eux a visité l'exposition. Si seuls les usagers du patrimoine connaissent un peu mieux les services multimédias, les usagers des deux salles ont plus utilisés ces services, surtout les banques d'images (issues il est vrai du Patrimoine).

---

<sup>73</sup> Ce qui a posé quelques problèmes lors de la passation du questionnaire, car on trouvait difficilement de nouvelles personnes n'ayant pas encore répondu.

On peut dire que les utilisateurs des fonds spécialisés ont une plus grande familiarité avec la bibliothèque, dont ils utilisent des ressources spécifiques.

### **3. Selon leur fréquentation de la BEP**

On peut encore distinguer deux groupes de lecteurs : d'une part les anciens usagers, d'autre part ceux qui ne fréquentent que la BEP, à l'exclusion de toute autre bibliothèque.

#### **3.1. Les anciens usagers**

Les anciens usagers sont majoritairement des hommes ; seuls 11 % ont moins de 25 ans et un tiers a entre 25 et 35 ans. Ils regroupent deux fois plus d'actifs (en grosse majorité des cadres et professions intellectuelles supérieures) et de retraités que l'ensemble des enquêtés. Ils fréquentent plus les salles spécialisées. La moitié vient au moins une fois par semaine. Ils sont plus amateurs de revues et surtout de journaux. Dans l'ensemble ils connaissent un peu plus les services multimédias, et ils les utilisent plus aussi (plus 7 points que pour l'ensemble). Ils ont plus recours au médiateur, mais cela peut s'expliquer par leur fréquentation des petites salles. Ils sont plus critiques, notamment en ce qui concerne les horaires d'ouverture. Beaucoup regrettent les « nocturnes ».

#### **3.2. Les monofréquenteurs**

12 % des enquêtés ne fréquentent que la BEP, à l'exclusion de toute autre bibliothèque, y compris celles du réseau de la Bibliothèque municipale de Toulouse. Qui sont ces monofréquenteurs ?

Ils se composent d'une légère majorité de femmes ; ils sont un peu plus âgés que l'ensemble des enquêtés et il y a plus d'actifs et de retraités. La proportion d'étudiants est toujours très importante (40 %), mais ils sont en majorité en classes préparatoires et vont beaucoup moins à l'université. Ils se recrutent plus en sciences, lettres et langues et économie-gestion. Ils ont toujours un niveau d'études élevé : presque la moitié a au moins le niveau de la licence, mais les diplômes de niveaux inférieurs sont mieux représentés.

Ce sont des usagers un peu plus récents, mais comportant moins de primovisiteurs ; ils sont un peu moins assidus, même si presque la moitié vient une à deux fois par semaine. On les retrouve majoritairement dans la grande salle. Ils utilisent bien plus les ressources en libre accès, notamment les journaux, au détriment des documents en magasins. Toutefois les services multimédias sont moins connus (surtout les cd-rom et la sélection de sites) et ils sont moins utilisés (surtout les banques d'images). En revanche le catalogue informatisé est plus utilisé en général, tandis que le recours au médiateur est moins fréquent. Les monofréquenteurs semblent donc utiliser les ressources de la salle de manière plus autonome. A la question libre finale, ils font majoritairement des compliments, notamment sur le lieu, le personnel, l'accueil et les collections, bien plus que l'ensemble des enquêtés, et critiquent deux fois moins les horaires. La BEP est de toute évidence un lieu qui leur plaît, dans lequel ils se sentent bien. Avec eux la bibliothèque semble avoir trouvé en partie un public qui répond à sa nouvelle offre en libre accès.



## ***Partie 4 : Quelques observations***

Les enquêtes des publics de bibliothèques que nous avons lues ainsi que les difficultés que nous avons rencontrées en menant la nôtre nous ont inspirées quelques observations concernant les chiffres des enquêtes de publics et le rôle des bibliothèques d'étude dans les bibliothèques municipales.

### **1. Compter, pour quoi faire ?**

On mesure traditionnellement l'activité des bibliothèques par le nombre d'inscrits ou d'emprunteurs actifs et par le nombre d'emprunts. Les bibliothèques françaises rendent annuellement des statistiques dont la Direction du livre et de la lecture fait la synthèse. Les directions des bibliothèques utilisent également ces chiffres pour rendre compte de leur activité auprès de leur tutelle, pour montrer qu'ils accomplissent leurs objectifs, pour justifier leurs budgets.

Toutefois ces indicateurs ne traduisent que l'activité de prêt des bibliothèques, activité qui est aujourd'hui loin d'être la seule. Dans le même temps un nombre croissant d'utilisateurs fréquente les bibliothèques municipales sans être inscrits et échappent au crible des chiffres. Devant la diversification de l'offre des bibliothèques il est nécessaire de fabriquer de nouveaux indicateurs pour en rendre compte. Par ailleurs toutes les bibliothèques ne proposent pas les mêmes choses ; de même elles n'utilisent pas les mêmes indicateurs pour évaluer leurs services, ce qui génère des difficultés lorsque l'on veut comparer l'activité de deux établissements.

Depuis que les bibliothèques se préoccupent davantage de leurs usagers, les statistiques et les enquêtes de publics se multiplient dans le but d'avoir une meilleure connaissance de ces usagers qui les fréquentent. Mais que cherche-t-on au travers de ces enquêtes ? D'une part il est essentiel de saisir dans quelle mesure l'offre de la bibliothèque est reçue par les habitants du territoire desservi ; d'autre

part, la définition des profils des publics permet de proposer une offre ciblée pour des groupes précis, tout en desservant l'ensemble des usagers.

Mais ces chiffres ne prennent leur sens que s'ils s'inscrivent dans une série. Il est essentiel de procéder à des enquêtes régulières si l'on veut mesurer une évolution, et non de mener une opération une fois de temps à autre. De même les résultats doivent être comparés à des chiffres d'autres établissements similaires pour pouvoir situer l'activité d'une bibliothèque. Il faut pour cela disposer d'indicateurs établis de façon à permettre ces comparaisons, selon les mêmes normes. La Direction du livre et de la lecture pourrait jouer un rôle dans la définition de ces indicateurs, de la même façon qu'elle centralise à l'heure actuelle les statistiques annuelles envoyées par les bibliothèques. Mais cela suppose une réflexion préalable sur les activités des bibliothèques en France à l'heure actuelle et la meilleure façon de les mesurer. Il est nécessaire de prendre en compte l'évolution des comportements et des pratiques des usagers, qui a été révélée par les nombreuses enquêtes menées depuis quelques années. Par exemple il serait utile de trouver un moyen de saisir le comportement des usagers non inscrits. Pour le moment, le seul moyen de le faire reste une opération ponctuelle sur quelques jours, consistant à analyser les documents utilisés après avoir demandé aux usagers de ne pas les ranger, ou une enquête de public par questionnaire et/ou entretiens.

Il convient enfin de souligner que de telles enquêtes ou la mise en place d'indicateurs pertinents pour saisir l'utilisation des ressources de la bibliothèque par les usagers ne prennent pleinement leur sens que si les résultats obtenus sont une aide à la prise de décision. « Savoir pour agir » pour reprendre le titre de l'ouvrage dirigé par Marie-Hélène Koenig sur les enquêtes de publics dans les bibliothèques<sup>74</sup>. Les enquêtes permettent aussi de tirer un bilan après l'ouverture d'un nouvel établissement ou après une rénovation. Ainsi la bibliothèque municipale de Toulouse a-t-elle lancée quasi simultanément une étude des publics de la BEP un an et demi après la réouverture, étude qui est l'objet de ce mémoire, et une étude des publics de la médiathèque six mois après son ouverture, enquête

---

<sup>74</sup> *Connaître les publics : savoir pour agir*, sous la dir. de Marie-Hélène Koenig, 1998. 152 p.

menée actuellement par une étudiante en maîtrise d'ingénierie documentaire du Département Archives et médiathèque de l'université du Mirail.

Dans l'interprétation des chiffres issus de notre enquête nous nous sommes heurtés à plusieurs difficultés. La bibliothèque municipale de Toulouse n'a pas pu nous communiquer de chiffres antérieurs sur les publics qui la fréquentent ; les usagers qui fréquentent la BEP n'ont pas besoin d'être inscrits pour consulter les documents, donc nous ne disposons pas des données habituelles dans les enquêtes sur les usagers des bibliothèques que représente le fichier des lecteurs. En outre les collections d'études et patrimoniales sont rarement séparées des collections de lecture publique dans les bibliothèques municipales aujourd'hui. Cette spécificité des usagers de la BEP ne se rencontre pas dans les autres enquêtes de publics, nous n'avons par conséquent pas de chiffres extérieurs nous permettant d'opérer des comparaisons. Nous touchons là une autre limite de l'établissement de chiffres : ils ne prennent leur sens que dans leur comparaison avec d'autres valeurs.

Nombre de bibliothèques offrent à leurs usagers des collections de références, mais rarement en site propre. A quelle(s) bibliothèque(s) pouvons-nous comparer la BEP ? Quelle est la place de l'étude en bibliothèque municipale ?

## **2. L'étude en bibliothèque**

Pendant longtemps, le modèle de bibliothèque qui prévalait était celui de la bibliothèque d'étude. Une salle de lecture équipée de longues tables, les ouvrages en magasin, communiqués après que le lecteur a montré patte blanche. C'était le modèle en vigueur dans les bibliothèques universitaires et dans les bibliothèques municipales disposant de fonds d'études et patrimoniaux. Depuis les années 1970 et le développement de la lecture publique, le libre accès est devenu la norme. Les bibliothèques universitaires se sont modernisées plus récemment. A la suite du rapport Miquel en 1989 et du constat de l'état désastreux des bibliothèques universitaires en France, de nouveaux établissements ont été construits, d'autres ont été modernisés dans lesquels étaient abandonné le modèle des documents situés

en totalité dans les magasins. De même dans les bibliothèques municipales, les rénovations ont été l'occasion d'adopter le libre accès. Dans le même temps, les sections d'étude étaient abandonnées au profit d'un service de références intégré aux espaces de prêt.

Malgré les efforts importants consentis pour développer les bibliothèques universitaires, le nombre de place reste insuffisant, surtout en région parisienne. Se pose aussi le problème de l'amplitude des horaires d'ouverture. Cette situation contribue à expliquer le nombre important d'étudiants fréquentant les bibliothèques municipales dans un but studieux, phénomène très visible dans les bibliothèques disposant d'une section d'étude propre comme la BEP de Toulouse. Mais l'on peut se demander à juste titre si c'est le rôle des bibliothèques municipales de pallier les carences des bibliothèques universitaires.

Toutefois n'est-il pas légitime de trouver des étudiants dans une bibliothèque d'étude ? En effet pour qui sont constituées les collections d'étude ? Pour quels publics ? Certes les adultes en formation permanente, les gens cultivés et curieux sont des cibles potentielles, mais les étudiants semblent être les utilisateurs premiers à qui sont destinés les fonds d'étude. Malgré cela ce groupe de public est souvent considéré avec suspicion. Il occupe toute la place, chassant en cela les autres usagers, et n'utilise même pas les ressources de la bibliothèque ! Si à notre avis on ne peut dénier à ce public sa place dans les bibliothèques d'étude, on peut essayer de le canaliser : des actions peuvent être entreprises pour le pousser à utiliser davantage les ressources de la bibliothèques. Le cas de la BEP montre que la mise en place de collections de références en libre accès a agi en ce sens. Parallèlement une offre plus spécifique à destination des autres publics permettra d'augmenter leur présence. D'après le personnel de la BEP, Internet a attiré un nouveau public. De même à la bibliothèque municipale de Lyon, les revues et Internet semblent être des facteurs de diversification des publics<sup>75</sup>. La médiathèque

---

<sup>75</sup> B. Calenge, « Publics nomades, bibliothèques familiares : enquête sur les publics de la Bibliothèque municipale de Lyon », dans *BBF*, 2003, t. 48, n°6, p. 67-72.

José Cabanis à Toulouse a mis un place un espace pour les chercheurs d'emploi qui est très fréquenté.

Cependant il ne suffit pas de mettre en place de nouveaux services pour en assurer le succès. Il est nécessaire de les accompagner. Car les publics évoluent vers plus d'autonomie dans leur utilisation de la bibliothèque, encouragés en ce sens par les bibliothécaires. Par ailleurs ils sont l'objet de sollicitations de plus en plus nombreuses et diversifiées de la part des institutions culturelles, mais aussi sur Internet. Comment alors faire ressortir ses propres services ? Il faut les mettre en valeur, communiquer autour de ces services que ce soit dans la bibliothèque mais aussi à l'extérieur de la bibliothèque, par le biais d'un site Internet par exemple. Il faut également montrer comment utiliser ces services. Ainsi les ressources multimédias de la BEP sont très sous utilisées (à l'exception d'Internet et de la sélection de sites), en partie parce qu'ils ne sont pas connus. Il paraît donc nécessaire de mener une opération de communication ciblée sur ces services si on veut améliorer leur taux d'utilisation, que ce soit pour mieux les signaler (signalétique améliorée, description plus détaillée sur le guide du lecteur et sur le site web) ou pour faciliter leur utilisation (mode d'emploi détaillé, démonstration, accompagnement par le personnel ...).

## **Conclusion**

La rénovation de la Bibliothèque d'étude et du patrimoine de Toulouse s'est accompagnée d'un recentrage de ses collections autour de l'étude et du patrimoine, comme son nom l'indique. Dans le même temps, la nouvelle médiathèque José Cabanis a pris la tête du réseau de lecture publique. L'enquête de public menée à la BEP a confirmé ce qui était évident aux yeux de tous : elle est fréquentée essentiellement par des étudiants. D'où le profil type de l'utilisateur de la BEP : des étudiants, assez jeunes, de sexe féminin, très diplômés. Si ces étudiants cherchent avant tout un endroit où travailler, ils utilisent tout de même de façon satisfaisante les ressources qui leur sont proposées en accès direct.

Les usagers de la BEP pratiquent en général plusieurs activités ; si un quart a déclaré être venu pour utiliser un ordinateur, l'imprimé – livres et périodiques – demeure le motif principal de venue. Les salles spécialisées, régionale et patrimoniale, attirent un public plus masculin et plus âgé.

La BEP accueille 12 % de séjournateurs, usagers n'ayant utilisé que leurs propres documents, qui sont en majorité des étudiants.

D'après cette enquête sur les publics de la BEP, il semblerait que le bilan de la rénovation soit globalement positif. De toute évidence les usagers sont dans l'ensemble satisfaits du cadre et des ressources qui leur sont proposés. Même s'ils peuvent avoir quelques critiques, c'est une bibliothèque dans laquelle ils se sentent bien. Comme l'écrit un des enquêtés, « la bibliothèque est victime de son succès » car elle est souvent saturée.

L'introduction du libre accès dans les salles de lecture a été bien accueillie : les ressources des salles sont bien utilisées, même par ceux dont on disait auparavant qu'ils ne venaient que pour la place et n'utilisaient rien : les étudiants.

Toutefois on peut mettre un bémol à ce bilan en ce qui concerne les services multimédias qui ont été mis en place depuis la rénovation et qui ne sont pas assez mis en valeur.

Cette enquête nous a permis de décrire des usagers et leurs pratiques dans une bibliothèque, mais nous manquons de points de référence pour analyser plus loin ces chiffres. En effet ils sont différents des études de publics traditionnelles dans les bibliothèques municipales car il manque la composante « lecture publique ». La BEP peut se rapprocher davantage de la BPI par ses collections encyclopédiques, la consultation sur place et la majorité d'étudiants qui la fréquentent, mais seulement sur certains aspects. Deux autres bibliothèques municipales en France possèdent une bibliothèque d'étude et de patrimoine en site propre – la bibliothèque patrimoniale et d'étude Dubouchage à Nice et la bibliothèque Carnégie à Reims, cette dernière étant actuellement fermée pour rénovation – mais elles ne disposent pas de chiffres détaillés concernant leurs usagers, si ce n'est la forte proportion d'étudiants à Nice. Cette enquête ne prendra donc véritablement tout son sens que si elle peut servir de point de comparaison pour des études ultérieures, que ce soit à Toulouse, à Nice ou à Reims. Car la place des sections d'étude en bibliothèque municipale et des étudiants reste à étudier, autrement que pour dire que les étudiants sont des « vampires ». Une offre ciblée de services peut leur permettre de trouver leur place tout en préservant celle des autres catégories de publics. La BEP par les ressources multimédias et les activités culturelles (expositions, présentation de documents, conférence) qu'elle propose a su attirer en partie un nouveau public, même s'il est encore faible numériquement.

# **Bibliographie**

*BBF = Bulletin des bibliothèques de France*

## **TOULOUSE ET SES BIBLIOTHÈQUES**

« La « BM » en ses habits neufs », dans *Toulouse Cultures : le magazine culturel de la Mairie de Toulouse*, n° 194, février 2003, p. 4-6.

LE POTTIER (Nicole) « La bibliothèque municipale de Toulouse. « Vers la Terre promise » », dans *Histoire des bibliothèques françaises, 1914-1990*, Paris : Promodis-Le Cercle de la Librairie, 1992, t. 4, p. 78-79.

PRÉVOST (N.). *De l'enfer de la rue Lakanal à la Terre promise de la rue du Périgord : la bibliothèque municipale de Toulouse de 1920 à 1942*, mémoire de stage, 1979, 30 p. dactyl.

« La renaissance de la « BM » », dans *Capitole Infos*, n° 139, avril 2003, p. 12-13.

« Toulouse, Bibliothèque municipale », dans DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Patrimoine des bibliothèques de France. Volume 7, Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées*, Paris : Payot, 1995. p. 238-251.

## **LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES EN FRANCE**

AROT (Dominique). *Les Bibliothèques en France 1991-1997*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998. 320 p. (*Bibliothèques*).

*Les bibliothèques publiques en Europe*, sous la dir. de Martine POULAIN. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1992. 367 p. (*Bibliothèques*).



CALENGE (Bertrand). *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p. (Bibliothèques).

CHARTIER (Anne-Marie), HÉBRARD (Jean). *Discours sur la lecture : 1880-2000*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 2000. 762 p.

GAUTIER-GENTÈS (Jean-Luc). « Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires », dans *BBF*, 2003. Paris, t. 48, n°2, p. 66-80.

*Lire en France aujourd'hui*, sous la dir. de Martine POULAIN. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1993. 255 p.

*Pour une sociologie de la lecture*, sous la dir. de Martine POULAIN. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1988. 241 p.

ROUET (François). *La grande mutation des bibliothèques municipales : modernisation et nouveaux modèles*. Paris : Ministère de la culture et de la communication, Département des études et de la prospective, 1998. 196 p.

FRANCE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, DÉPARTEMENT DES ÉTUDES ET DE LA PROSPECTIVE. *Les pratiques culturelles des Français : enquête 1997* sous la dir. de Olivier DONNAT. Paris : Ministère de la culture et de la communication, Département des études et de la prospective : la Documentation française, 1998. 359 p.

## LES ENQUÊTES DE PUBLICS : MÉTHODOLOGIE

BERTRAND (Anne-Marie). « Compter » dans *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français*, n° 151, 1991, p. 11-14.

*Connaître les publics : savoir pour agir*, sous la dir. de Marie-Hélène KOENIG. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998. 152 p. (*La boîte à outils*).

GHIGLIONE (Rodolphe), MATALON (Benjamin). *Les enquêtes sociologiques : théories et pratiques*. 6<sup>e</sup> éd. Paris : Armand Colin, 1998. 301 p. (*Cursus*).

RANJARD (Sophie). « Pratiques et attentes des publics des médiathèques : méthodes et techniques d'enquêtes », dans *BBF*. 2000, t. 45, n° 5, p. 102-107.

SINGLY (François de). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992. 126 p. (128, 18).

## LES BIBLIOTHÈQUES : ENQUÊTES DE PUBLICS

### Généralités

BERTRAND (Anne-Marie), HERSENT (Jean-François). « Les usagers et leur bibliothèque municipale », dans *BBF*, 1996. Paris, t. 41, n° 6, p. 8-16.

BERTRAND (Anne-Marie). « L'expérience et l'image des bibliothèques municipales », dans Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris. *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération* (colloque tenu à la BnF, 24 mars 1998). Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1998. p. 87-98.

BERTRAND (Anne-Marie). « La fréquentation des bibliothèques municipales », dans *BBF*, 2003. Paris, t. 48, n° 6, p. 66.

BERTRAND (Anne-Marie). « Penser le public des bibliothèques... », dans *BBF*, 2002. Paris, t. 47, n° 1, p. 9-11.

BERTRAND (Anne-Marie). *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1995. 248 p. (*Études et recherche*).

BERTRAND (Anne-Marie). *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994. 157 p.

BERTRAND (Anne-Marie). *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. (Éd. mise à jour de *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*, 1994). Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002. 143 p.

BERTRAND (Anne-Marie). *Les publics des bibliothèques*. Paris : CNFPT, 1999. 77 p. (*Culture*).

*Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 2001, 286 p. (*Études et recherche*).

CALENGE (Bertrand). « Les BM à la recherche de leurs usagers », dans *BBF*, 2003. Paris, t. 48, n°1, p. 88-90.

*La fréquentation des bibliothèques municipales*, dans *BBF*, 2003. Paris, t. 48, n° 1, p. 84-101.

*La fréquentation des bibliothèques municipales*, dans *BBF*, 2003. Paris, t. 48, n° 2, p. 66-80.

*La fréquentation des bibliothèques municipales*, dans *BBF*, 2003. Paris, t. 48, n° 4, p. 90-93.

Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris. *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération* (colloque tenu à la BnF, 24 mars

1998). Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1998. 206 p.

POISSENOT (Claude). « Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? », dans *BBF*, 2001. Paris, t. 46, n° 5, p. 4-12.

POISSENOT (Claude). « Penser le public des bibliothèques... », dans *BBF*, 2002. Paris, t. 47, n° 1, p. 19-20.

POULAIN (Martine). « Des lecteurs, des publics, des bibliothèques » dans *Histoire des bibliothèques françaises*, t. 4 : *Les bibliothèques au XX<sup>ème</sup> siècle*. Paris : Promodis, Ed. du Cercle de la librairie, 1992, p. 529-543.

POULAIN (Martine). « Les publics des bibliothèques, deux ou trois choses que nous savons d'eux », dans Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris. *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération* (colloque tenu à la BnF, 24 mars 1998). Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1998. p. 101-105.

### Enquêtes spécifiques

BARBIER-BOUVET (Jean-François), POULAIN (Martine). *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque Publique d'Information*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, Documentation Française, 1986. 295 p.

*Les bibliothèques dans l'Université*, dir. Daniel RENOULT. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1994. 358 p.

BOKOVA (Lenka), JOUGUELET (Suzanne), KUPIEC (Anne). « Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac au printemps 1997 », dans *BBF*, 1997. Paris, t. 42, n° 6, p. 13-17.

- BRIAULT (Marianne), LEBLOND (Corinne), MEI (Frank), REYMOND (Valérie). *Les médiathèques et leurs publics : enquêtes dans le Rhône, à Arles et Chambéry*. Villeurbanne : Enssib, 1996. 207 p.
- CALENGE (Bertrand). « Publics nomades, bibliothèques familiales : enquête sur les publics de la Bibliothèque municipale de Lyon », dans *BBF*, 2003. Paris, t. 48, n°6, p. 67-72.
- CHAZAUD-TISSOT (Anne-Sophie). « Usages d'Internet à la Bibliothèque publique d'information ou quand le paquebot se met à surfer », dans *BBF*, 1997. Paris, t. 42, n° 3, p. 34-40.
- Les étudiants et la lecture*, dir. par Emmanuel FRAISSE. Paris : PUF, 1993. 262 p.
- EVANS (Christophe). *La BPI à l'usage, 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1998. 183 p. (*Études et recherche*)
- EVANS (Christophe). *Enquête de fréquentation [de la BPI] 2003 : « Juillettistes » vs « publics habituels » et évolutions 2000/2003*. Rapport, 2004, 9 p.
- EVANS (Christophe), CAMUS (Agnès), CRETIN (Michel). *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 2000. 323 p. (*Études et recherches*).
- JOLLY (Claude). « Le publics des étudiants à Paris », dans Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris. *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération* (colloque tenu à la BnF, 24 mars 1998). Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1998. p. 77-85.

- LE MAREC (Joëlle). *Dialogue ou labyrinthe ? la consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1989, 81 p. (*Études et recherches*).
- MAURY (Brigitte). *La fréquentation des bibliothèques municipales : impact d'un nouvel équipement. L'exemple de la médiathèque de Bagnolet en Seine-Saint-Denis*. Mémoire pour l'obtention du Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2004. 67-XXXIV p.
- PEDLER (Emmanuel), ZERBIB (Olivier). *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : usages d'Internet et des cédéroms*. Paris : Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2001. 215 p. (*Études et recherche*).
- PEDLER (Emmanuel), ZERBIB (Olivier). « Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs : enquête sur les usagers des bibliothèques françaises », dans *BBF*, 1999. Paris, t. 44, n° 5, p. 24-29.
- POISSENOT (Claude). « Les multifréquentants : une étude en Lorraine », dans *BBF*, 2000. Paris, t. 45, n° 3, p. 4-16.
- POISSENOT (Claude). « Usages et usagers du multimédia en bibliothèque : une enquête à la médiathèque de Nancy », dans *BBF*, 1998. Paris, t. 43, n° 5, p. 52-56.
- POULAIN (Martine). *Constances et variances : les publics de la BPI, 1982-1989*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1990. 77 p. (*Études et recherches*).
- RENOULT (Daniel). « Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires », dans *BBF*, 2004. Paris, t. 49, n° 5, p. 80-86.
- RIPON (Romuald). « Les publics du site Tolbiac-François Mitterrand », dans *BBF*, 1999. Paris, t. 44, n° 6, p. 29-39.

SANSON (Jacqueline). « L'évolution des publics de la BnF en 1997 », dans Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris. *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération* (colloque tenu à la BnF, 24 mars 1998). Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1998. p. 69-76.

VERON (Eliséo). *Espaces du livre : perception et usage du classement et de la classification en bibliothèque*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Georges Pompidou, 1989. 99 p. (*Études et recherches*).

### SITES WEB

Site de la Bibliothèque de Toulouse, en ligne <URL : [www.bm-toulouse.fr](http://www.bm-toulouse.fr)>; consulté le 2/12/2004.

Notamment sur l'histoire et l'architecture :

<http://www.bibliothequedetoulouse.fr/fr/bibliotheques/04-histoire.jsp>, consulté le 2/12/2004.

Site de la mairie de Toulouse, section Bibliothèques, en ligne <URL : [http://www.mairie-toulouse.fr/Culture/bibliotheques/Index\\_Bibliotheques.htm](http://www.mairie-toulouse.fr/Culture/bibliotheques/Index_Bibliotheques.htm)>, consulté le 2/12/2004.

# ***Table des annexes***

<b>ANNEXE 1 : CONTEXTE GÉNÉRAL.....</b>	<b>I</b>
Annexe 1-1 : Toulouse en chiffres	II
Annexe 1-2 : La Bibliothèque municipale de Toulouse (chiffres et plan)	III
Annexe 1-3 : Le questionnaire	VI
<b>ANNEXE 2 : LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE .....</b>	<b>IX</b>
Annexe 2-1 : Fiche récapitulative des résultats de l'enquête	X
Annexe 2-2 : Réponses au questionnaire	XII
Annexe 2-3 : Tableaux croisés	XXII
Annexe 2-4 : Les réponses libres	XXVII
Annexe 2-5 : Comptages	XLII
Annexe 2-6 : Entretiens sur le vif	XLIV



## ***Annexe 1 : Contexte général***

## Annexe 1-1 : Toulouse en chiffres

**Population de Toulouse en 1999** : 390 350

47,3 % d'hommes, 52,7 % de femmes

### Population selon la catégorie socioprofessionnelle

<b>PCS</b>	<b>France (%)</b>	<b>Toulouse (%)</b>	<b>Différentiel</b>
Agriculteurs	1,6	0,05	- 1,6
Artisans, commerçants	3,1	2,3	- 0,8
Cadres, professions intellectuelles	7,4	9,4	+ 2
Professions intermédiaires	12,1	12,4	+ 0,3
Employés	23,2	13,1	- 10,1
Ouvriers	23	8	- 15
Retraités	25,5	14,8	- 10,7
Autres inactifs	14,1	40	+ 25,9

Dont 36 % d'étudiants

### Population non scolarisée de 15 ans ou plus par diplôme

<b>Diplôme</b>	<b>Habitants de Toulouse (%)</b>
Aucun	14,4
CEP	11,1
BEPC	8,4
CAP, BEP	18,8
Bac	14,4
Bac + 2	12,9
Au-delà de bac + 2	20,1

## **Annexe 1-2 : La Bibliothèque municipale de Toulouse (chiffres et plan)**

La bibliothèque municipale à vocation régionale de Toulouse se compose de :

- la médiathèque José Cabanis, ouverte en mai 2004
- la Bibliothèque d'étude et du patrimoine (BEP), fermée pour rénovation en 1999 et rouverte en février 2003
- 20 bibliothèques de quartier et 2 bibliobus avec 23 points de desserte

Collections en 2002, avant l'ouverture de la médiathèque :

- 486 122 imprimés pour le prêt
- 6 130 titres de périodiques conservés
- 156 630 documents patrimoniaux
- 67 427 phonogrammes
- 436 cédéroms
- 6 864 vidéos
- 2 545 partitions

Collections de la médiathèque à son ouverture :

- 150 000 documents
- 33 000 CD audio, 7 000 DVD, 7 000 BD
- 800 abonnements
- 150 heures d'images nationales et régionales de l'INA

Nombre d'inscrits actifs au 16/19/2004 : 56 569, dont 33 140 pour la médiathèque  
(nombre d'inscrits actifs en 2002 : 39 837)

Horaires d'ouverture

Médiathèque : du mardi au samedi de 10h à 19h, le jeudi de 14h à 19h, le dimanche de 14h à 18h

BEP : du mardi au samedi de 10h à 19h

Bibliothèques de quartier ouvertes du mardi au samedi, fermeture le jeudi  
matin

### Tarifs

7 € pour une inscription aux bibliothèques de quartier

15 € pour une inscription à la Médiathèque et aux bibliothèques de quartier

## Plan de la Bibliothèque d'étude et du patrimoine

## **Annexe 1-3 : Le questionnaire**

### **La Bibliothèque d'étude et de patrimoine et vous**

Un an et demi après sa réouverture, la Bibliothèque d'étude et du patrimoine souhaite mieux connaître ses publics. Vous pouvez nous y aider en remplissant ce rapide questionnaire. Toutes les informations que vous voudrez bien nous donner seront traitées de manière anonyme et nous permettront de mieux répondre à vos besoins.

Nous vous remercions de votre participation.

Cochez les réponses appropriées.

## La bibliothèque d'étude et du patrimoine

### A propos de votre fréquentation

**S'agit-il de votre première visite à la Bibliothèque d'étude et du patrimoine depuis sa rénovation ?**

- oui  non

*Si vous avez répondu oui, veuillez passer à la dernière question de cette partie*

**Depuis combien de temps venez-vous ?**

**Diriez-vous que vous venez :**

- tous les jours ou presque  1 à 2 fois par semaine  
 plusieurs fois par mois  moins souvent

**Dans quelle(s) salle(s) allez-vous habituellement ?**

- Grande salle  Région  
 Patrimoine

*(Plusieurs réponses possibles)*

**Fréquentiez-vous cette bibliothèque avant sa fermeture pour rénovation ?**

- oui  non

### A propos de votre utilisation de la bibliothèque

**Aujourd'hui vous êtes venu(e) pour:**

- trouver un endroit où travailler  consulter des livres et/ou des périodiques  
 consulter des ressources sur ordinateur  aller sur Internet  
 consulter votre messagerie  flâner  
 autre

*(Plusieurs réponses possibles)*

**Si 'autre', précisez :**

**Connaissez-vous l'existence des services suivants proposés par la bibliothèque ?**

	oui	non
catalogue informatisé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cd-rom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bases de données (par exemple Europresse, Kompas...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
films de l'INA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
banques d'images	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sites Internet sélectionnés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
accès libre à Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Quels documents avez-vous consultés aujourd'hui ?**

- livres proposés dans les salles de lecture  revues proposées dans les salles de lecture  
 livres demandés en magasin  revues demandées en magasin (originaux et microfilms)  
 journaux (presse quotidienne)  ressources multimédias  
 vos propres documents  aucun document (de la bibliothèque ou personnel)

*(Plusieurs réponses possibles)*

**Etes-vous venu(e) :**

- seul(e)  avec d'autres personnes

**Avez-vous visité l'exposition "Bleu" ?**

- oui  non

**Si oui, les avez-vous déjà utilisés ?**

	oui	non
catalogue informatisé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cd-rom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bases de données (par exemple Europresse, Kompas...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
films de l'INA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
banques d'images	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sites internet sélectionnés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
accès libre à Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vous êtes-vous déjà adressé(e) aux bureaux de renseignement bibliographique situés de chaque côté de la Grande salle et dans les salles Région et Patrimoine ?**

- oui  non

## La bibliothèque d'étude et du patrimoine

### Les autres bibliothèques et vous

**Fréquentez-vous aussi d'autres bibliothèques ?**

- oui  non

**Si oui lesquelles ?**

- |                                                           |                                                               |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> médiathèque José Cabanis         | <input type="checkbox"/> bibliothèques de quartier à Toulouse |
| <input type="checkbox"/> autres bibliothèques municipales | <input type="checkbox"/> bibliothèques universitaires         |
| <input type="checkbox"/> CDI                              | <input type="checkbox"/> autres                               |

*(Plusieurs réponses possibles)*

**Si 'autres', précisez :**

### Quelques questions complémentaires

**Vous êtes :**

- un homme  une femme

**Votre âge :**

**Quelle est votre situation professionnelle ?**

- |                                                 |                                             |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="radio"/> collégien(ne), lycéen(ne) | <input type="radio"/> étudiant(e)           |
| <input type="radio"/> en activité               | <input type="radio"/> en recherche d'emploi |
| <input type="radio"/> retraité(é)               | <input type="radio"/> au foyer              |

**Si vous êtes en activité, dans quelle catégorie se trouve la profession que vous exercez ?**

- |                                                                       |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> agriculteurs et exploitants                     | <input type="radio"/> artisans, commerçants, chefs d'entreprise |
| <input type="radio"/> cadres, professions intellectuelles supérieures | <input type="radio"/> professions intermédiaires                |
| <input type="radio"/> employés                                        | <input type="radio"/> ouvriers                                  |
| <input type="radio"/> autres                                          |                                                                 |

**Si 'autres', précisez :**

**Quel est votre niveau d'études ?**

- |                                           |                                        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="radio"/> certificat d'études | <input type="radio"/> BEPC, CAP, BEP   |
| <input type="radio"/> baccalauréat        | <input type="radio"/> bac +1 ou bac +2 |
| <input type="radio"/> bac +3 et au-delà   |                                        |

**Vous habitez :**

- |                                                           |                                    |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> dans le quartier de la bibliothèque | <input type="radio"/> à Toulouse   |
| <input type="radio"/> en dehors de Toulouse               | <input type="radio"/> à l'étranger |

**Si vous êtes collégien(ne), lycéen(ne) ou étudiant(e), dans quel établissement êtes-vous ?**

**Dans quelle discipline ?**

**Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?**

*Ce questionnaire est maintenant terminé, merci d'y avoir répondu. Vous pouvez le déposer à l'accueil, aux bureaux de renseignement ou le donner à un membre du personnel.*

*Si vous souhaitez me contacter: [todeschini@enssib.fr](mailto:todeschini@enssib.fr)*



## ***Annexe 2 : les résultats de l'enquête***

## **Annexe 2-1 : Fiche récapitulative des résultats de l'enquête**

### Profil

56,5 % de femmes

48,5 % de moins de 25 ans ; 11 % de plus de 55 ans

57 % d'étudiants + 5 % de lycéens

18 % d'actifs

11 % de chercheurs d'emploi

8 % de retraités

93 % des usagers ont au moins le bac, 65 % sont à bac + 3 et au-delà

80 % habitent à Toulouse

50 % fréquentent la médiathèque et/ou les bibliothèques de quartier

61 % fréquentent aussi les BU

### Usages et pratiques

16,5 % de primovisiteurs

un usager sur deux vient depuis moins d'un an

26 % d'anciens usagers

30 % vont dans 2 ou 3 salles (souvent la grande salle et une salle spécialisée)

### Le jour de l'enquête :

68 % sont venus pour consulter des livres et/ou des périodiques, 54 % pour trouver un endroit où travailler

24 % pour utiliser un ordinateur

51,5 % ont utilisé les livres et les revues situés dans les salles de lecture ; 22 % les journaux

24 % ont demandé des documents en magasins

10 % les ressources multimédias

38 % ont travaillé sur leurs propres documents

27 % ont visité l'exposition « Bleu »

52 % ont déjà eu recours au médiateur

45 % connaissent les services multimédias, parmi lesquels 47 % les ont déjà utilisés. Dans l'ensemble 19 % ont déjà utilisé les services multimédias.

### Opinion sur la BEP

42 % de louanges, 43 % de critiques, 15 % de louanges et critiques

Quelques groupes en particulier

12 % de séjourneurs

12 % de monofréquenteurs

34 % d'utilisateurs des fonds régionaux et patrimoniaux

## Annexe 2-2 : Réponses au questionnaire

600 réponses

### A PROPOS DE VOTRE FREQUENTATION

S'agit-il de votre première visite à la Bibliothèque d'étude et du patrimoine depuis sa rénovation ?

Primovisiteurs	Nombre de réponses	%
oui	94	15,7
non	504	84,3
Ensemble	598	100

Depuis combien de temps venez-vous ?

Ancienneté	Nombre de réponses	%
moins de 2 mois	80	19,2
entre 2 mois et 1 an	159	38,1
entre 1 an et la réouverture	103	24,7
avant la rénovation	75	18
Ensemble	417	100

Les non réponses ne sont pas comprises.

Diriez-vous que vous venez :

Fréquence	Nombre de réponses	%
tous les jours ou presque	106	21,3
1 à 2 fois par semaine	192	38,6
plusieurs fois par mois	118	23,7
moins souvent	81	16,3
Ensemble	497	100

**Dans quelle(s) salle(s) allez-vous habituellement ?**

<b>Salles</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
Grande salle	432	78,3
Région	67	12,1
Patrimoine	53	9,6
Ensemble	552	100

**Fréquentiez-vous cette bibliothèque avant sa fermeture pour rénovation ?**

<b>Ancien usager</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
oui	154	34,1
non	297	65,9
Ensemble	451	100

**A PROPOS DE VOTRE UTILISATION DE LA BIBLIOTHEQUE****Aujourd'hui vous êtes venu(e) pour:**

<b>Motifs de venue</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>% des réponses</b>	<b>% des répondants</b>
trouver un endroit où travailler	326	32,8	54,3
consulter des livres et/ou des périodiques	408	41,1	68,0
consulter des ressources sur ordinateur	82	8,3	13,7
aller sur Internet	77	7,8	12,8
consulter votre messagerie	47	4,7	7,8
flâner	16	1,6	2,7
autre	37	3,7	6,2
Ensemble	993	100	

Plusieurs réponses possibles.

**Quels documents avez-vous consultés aujourd'hui ?**

<b>Consultation</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>% des réponses</b>	<b>% des répondants</b>
livres proposés dans les salles de lecture	267	27,4	44,5
revues proposées dans les salles de lecture	88	9	14,7
livres demandés en magasin	126	12,9	21
revues demandées en magasin (originaux et microfilms)	32	3,3	5,3
journaux (presse quotidienne)	133	13,7	22,2
ressources multimédias	62	6,4	10,3
vos propres documents	230	23,6	38,3
aucun document (de la bibliothèque ou personnel)	36	3,7	6
<b>Ensemble</b>	<b>974</b>	<b>100</b>	

**Etes-vous venu(e) :**

<b>Venue</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
seul(e)	406	68,7
avec d'autres personnes	185	31,3
<b>Ensemble</b>	<b>591</b>	<b>100</b>

**Avez-vous visité l'exposition "Bleu" ?**

<b>Exposition</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
oui	161	27,3
non	429	72,7
<b>Ensemble</b>	<b>590</b>	<b>100</b>

**Connaissez-vous l'existence des services suivants proposés par la bibliothèque ?**

	<b>Oui (%)</b>	<b>Non (%)</b>
Catalogue	75,8	24,2
Cd-rom	48,2	51,8
Bases de données	27,5	72,5
Films INA	15,4	84,6
Banques d'images	14,6	85,4
Sélection de sites	57,8	42,2
Internet	74,5	25,5
Ensemble	45,1	54,9

**Si oui les avez-vous déjà utilisés ?**

	<b>Oui (%)</b>	<b>Non (%)</b>
Catalogue	67,7	32,3
Cd-rom	23,7	76,3
Bases de données	35,1	64,9
Films INA	20,5	79,5
Banques d'images	21,3	78,7
Sélection de sites	48,7	51,3
Internet	52,2	47,8
Ensemble	46,9	53,1

**Multimédia utilisé (pourcentages sur la totalité de l'échantillon, non réponses comprises)**

	<b>Non réponse (%)</b>	<b>Oui (%)</b>	<b>Non (%)</b>
Catalogue	28,3	48,5	23,2
Cd-rom	57,2	10,2	32,7
Bases de données	74,8	8,8	16,3
Films INA	87,0	2,7	10,3
Banques d'images	87,5	2,7	9,8
Sélection de sites	49,0	24,8	26,2
Internet	31,3	35,8	32,8
Ensemble	59,3	19,1	21,6

**Vous êtes-vous déjà adressé(e) aux bureaux de renseignement bibliographique situés de chaque côté de la Grande salle et dans les salles Région et Patrimoine?**

<b>Médiateur</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
oui	297	50,9
non	287	49,1
Ensemble	584	100

## **LES AUTRES BIBLIOTHEQUES ET VOUS**

**Fréquentez-vous aussi d'autres bibliothèques ?**

<b>Multifréquentation</b>	<b>Nombres de réponses</b>	<b>%</b>
oui	524	87,6
non	74	12,4
Ensemble	598	100

**Si oui lesquelles?**



<b>Autres bibliothèques</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>% des réponses</b>	<b>% des répondants</b>
médiathèque José Cabanis	257	26,9	42,8
bibliothèques de quartier à Toulouse	123	12,9	20,5
autres bibliothèques municipales	94	9,9	15,7
bibliothèques universitaires	364	38,2	60,7
CDI	67	7	11,2
autres	49	5,1	8,2
Ensemble	954	100	

## QUELQUES QUESTIONS COMPLEMENTAIRES

### Vous êtes:

<b>Sexe</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
un homme	260	43,5
une femme	338	56,5
Ensemble	598	100

### Votre âge:

<b>Age</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
Moins de 25	266	48
De 25 à 35	155	28
De 35 à 45	37	7
De 45 à 55	41	7
De 55 à 65	33	6
65 et plus	26	5
Ensemble	558	100

### Quelle est votre situation professionnelle ?

<b>Situation professionnelle</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	32	5,4
étudiant(e)	336	56,7
en activité	109	18,4
en recherche d'emploi	64	10,8
retraité(é)	48	8,1
au foyer	4	0,7
Ensemble	593	100

**Si vous êtes en activité, dans quelle catégorie se trouve la profession que vous exercez ?**

<b>Professions et catégories socioprofessionnelles</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
agriculteurs et exploitants	2	1,7
artisans, commerçants, chefs d'entreprise	9	7,8
cadres, professions intellectuelles supérieures	75	65,2
professions intermédiaires	11	9,6
employés	15	13
ouvriers	3	2,6
Ensemble	115	100

**Quel est votre niveau d'études ?**

<b>Niveau d'études</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
certificat d'études	1	0,2
BEPC, CAP, BEP	38	6,5
baccalauréat	65	11,1
bac +1 ou bac +2	98	16,8
bac +3 et au-delà	381	65,4
Ensemble	583	100

**Vous habitez :**

Lieu de résidence	Nombre de réponses	%
dans le quartier de la bibliothèque	102	17,5
à Toulouse	365	62,5
en dehors de Toulouse	110	18,8
à l'étranger	7	1,2
Ensemble	584	100

**Si vous êtes collégien(ne), lycéen(ne) ou étudiant(e), dans quel établissement êtes-vous ?**

Etablissement	Nombre de citations	%
Mirail	121	34,7
Lycées	68	19,5
UPS	53	15,2
UT1	40	11,5
IUFM	8	2,3
Autres	59	16,9
Ensemble	349	100

**Dans quelle discipline ?**

Discipline	Nombre de citations	%
Lettres, langues	67	19,1
SHS, histoire et géographie	78	22,3
Droit, sciences politiques	38	10,9
Economie, gestion	41	11,7
Sciences	84	24
Arts	42	12
Ensemble	350	100

## QUESTIONS INTERNES

### Jour de récupération

<b>Jour</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
Mardi	132	22
Mercredi	107	17,9
Jeudi	100	16,7
Vendredi	127	21,2
Samedi	133	22,2
Ensemble	599	100

*Si mercredi et jeudi ont un pourcentage plus faible c'est parce que les 2 premiers jours de passation, mercredi 6/10 et jeudi 7/10, seulement 50 questionnaires ont été distribués.*

### Salle de distribution

<b>salle</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
grande salle	490	81,7
région	51	8,5
patrimoine	30	5
accueil	29	4,8
Ensemble	600	100

**Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?**

<b>Réponses libres</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>%</b>
Louanges ambiance/calme	54	20
Louanges lieu/rénovation	39	14
Louanges personnel/accueil	18	7
Louanges collections	18	7
Autres louanges	22	8
Critiques horaires	33	12
Critiques multimédia	19	7
Critiques collections	13	5
Critiques bruit/sonneries	12	4
Critiques information et signalétique insuffisantes	7	2,5
Critiques manque de place	5	2
Critiques personnel	5	2
Autres critiques	29	11

<b>Réponses libres simplifiées</b>	<b>Nombres de réponses</b>	<b>%</b>
Louanges	82	41,4
Critiques	86	43,4
Louanges et critiques	30	15,2
Ensemble	198	100

## Annexe 2-3 : Tableaux croisés

### Résultats généraux

#### Répartition par tranches d'âges en fonction de la situation professionnelle des enquêtés

<b>Situation professionnelle</b>	<b>Moins de 25 ans</b>	<b>De 25 à 35 ans</b>	<b>De 35 à 45 ans</b>	<b>De 45 à 55 ans</b>	<b>De 55 à 65 ans</b>	<b>65 ans et plus</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	100	0	0	0	0	0
étudiant(e)	68	23	1	0	0	0
en activité	1	35	18	26	13	0
en recherche d'emploi	8	61	17	9	2	0
retraité(é)	0	0	0	6	33	52
au foyer	0	25	0	50	0	0
<b>Ensemble</b>	44	26	6	7	6	4

#### Répartition des motifs de venue en fonction de la situation professionnelle des enquêtés

<b>Situation professionnelle</b>	<b>trouver un endroit où travailler</b>	<b>consulter des livres et/ou des périodiques</b>	<b>consulter des ressources sur ordinateur</b>	<b>aller sur Internet</b>	<b>consulter votre messagerie</b>	<b>flâner</b>	<b>autre</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	41	39	8	8	2	0	2
étudiant(e)	38	38	8	7	5	1	2
en activité	28	46	8	4	5	2	7
en recherche d'emploi	29	40	9	13	5	3	1
retraité(é)	7	54	12	7	1	6	12
au foyer	0	33	0	33	0	0	33
<b>Ensemble</b>	33	41	8	8	5	2	3

## Répartition des documents consultés en fonction des motifs de venue des enquêtés

<b>Documents consultés</b>	<b>trouver un endroit où travailler</b>	<b>consulter des livres et/ou des périodiques</b>	<b>consulter des ressources sur ..</b>	<b>aller sur Internet</b>	<b>consulter votre messagerie</b>	<b>flâner</b>	<b>autre</b>
livres proposés dans les salles de lecture	33	48	7	5	4	1	2
revues proposées dans les salles de lecture	27	45	8	11	5	2	2
livres demandés en magasin	19	64	9	5	2	1	1
revues demandées en magasin (originaux et microfilms)	9	56	16	11	5	2	0
journaux (presse quotidienne)	27	42	10	13	6	1	1
ressources multimédias	19	25	23	21	11	1	1
vos propres documents	47	31	7	6	5	1	3
aucun document (de la bibliothèque ou personnel)	47	14	8	10	4	6	10
<b>Ensemble</b>	32	42	9	9	5	1	2

## Documents consultés en fonction de la situation professionnelle des enquêtés

<b>Situation professionnelle</b>	<b>livres proposés dans les salles de lecture</b>	<b>revues proposées dans les salles de lecture</b>	<b>livres demandés en magasin</b>	<b>revues demandées en magasin (originaux et microfilms)</b>	<b>journaux (presse quotidienne)</b>	<b>ressources multimédias</b>	<b>vos propres documents</b>	<b>aucun document (de la bibliothèque ou personnel)</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	34	2	8	2	12	8	32	2
étudiant(e)	27	7	12	3	12	8	27	4
en activité	26	12	19	3	15	3	17	4
en recherche d'emploi	25	15	6	5	17	6	26	1
retraité(é)	27	15	19	5	22	1	5	5
au foyer	25	25	0	0	25	25	0	0
<b>Ensemble</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>4</b>

## Connaissance des services multimédias en fonction de la situation professionnelle des enquêtés

<b>Situation professionnelle</b>	<b>Catalogue</b>	<b>Cd-rom</b>	<b>Bases de données</b>	<b>INA</b>	<b>Images</b>	<b>Sélection</b>	<b>Internet</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	69	34	25	6	13	63	78
étudiant(e)	776	50	27	16	14	61	78
en activité	79	47	30	14	17	50	65
en recherche d'emploi	83	59	32	17	13	65	84
retraité(é)	54	24	25	23	20	29	46
au foyer	50	0	0	0	0	50	50
<b>Ensemble</b>	<b>76</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>58</b>	<b>74</b>



**Utilisation des services multimédias connus en fonction de la situation professionnelle des enquêtés**

<b>Situation professionnelle</b>	<b>catalogue</b>	<b>Cd-rom</b>	<b>Bases de données</b>	<b>INA</b>	<b>Images</b>	<b>Sélection</b>	<b>Internet</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	64	0	50	0	0	50	56
étudiant(e)	68	21	33	3	14	46	50
en activité	70	33	39	7	47	51	53
en recherche d'emploi	60	22	35	22	14	55	55
retraité(é)	79	50	25	33	20	57	63
au foyer	100	0	0	0	0	100	100
<b>Ensemble</b>	68	24	35	21	21	49	52

**Répartition des autres bibliothèques fréquentées en fonction de la situation professionnelle des enquêtés**

<b>Situation professionnelle</b>	<b>médiathèque José Cabanis</b>	<b>bibliothèques de quartier à Toulouse</b>	<b>autres bibliothèques municipales</b>	<b>bibliothèques universitaires</b>	<b>CDI</b>	<b>autres</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	18	16	18	6	42	0
étudiant(e)	26	8	7	48	7	4
en activité	23	15	15	31	5	11
en recherche d'emploi	41	24	8	27	0	0
retraité(é)	29	26	13	18	1	13
au foyer	25	50	0	25	0	0
<b>Ensemble</b>	27	13	10	38	7	5

## Fréquence de venue en fonction de la situation professionnelle des enquêtés

<b>Situation professionnelle</b>	<b>tous les jours ou presque</b>	<b>1 à 2 fois par semaine</b>	<b>plusieurs fois par mois</b>	<b>moins souvent</b>
collégien(ne), lycéen(ne)	12	38	15	35
étudiant(e)	21	45	23	11
en activité	16	29	26	30
en recherche d'emploi	45	30	18	7
retraité(é)	15	28	38	20
au foyer	0	67	0	33
<b>Ensemble</b>	22	39	23	16

## Annexe 2-4 : Les réponses libres

Nous reproduisons ici le texte des réponses libres données par les enquêtés à la fin du questionnaire. Deux cents personnes environ ont utilisé cette possibilité de s'exprimer. Nous avons classé les remarques selon leur thème. Lorsqu'une réponse comportait plusieurs thèmes, nous avons classé les différents membres de phrases dans la catégorie correspondante.

### LOUANGES

#### *Louanges sur le lieu et la rénovation*

« Rénovation fort réussie d'un point de vue architectural! »

« [La bibliothèque] est très agréable de par son architecture, son calme, son espace et ses ressources apparemment riches! »

« Lieu calme: très appréciable. Tranquillité "portée" par un cadre de qualité, locaux très bien mis en valeur, clairs, propres, agréables. »

« très belle bibliothèque »

« Ce lieu est magnifique et son accès tellement simple et naturel. »

« La BEP est une bibliothèque dans laquelle il est très agréable à travailler, le décor est magnifique. Pour moi il n'y a rien à changer. »

« Très belle bibliothèque et très bonne organisation. »

« Je trouve le cadre de cette bibliothèque plaisant... (calme, belle architecture, bien "fournie") »

« Le cadre est agréable, la lumière et la nature très présentes. Un endroit où il fait bon travailler. »

« La bibliothèque d'étude et du patrimoine me satisfait pleinement. La rénovation est très réussie. Elle est devenue un très bel endroit où il m'est vraiment agréable de travailler. »

« endroit très agréable pour travailler, le cadre est magnifique »

« J'apprécie le calme qu'il y règne et surtout la lumière naturelle abondante. »

« Endroit très agréable car beaucoup de clarté, suffisamment de calme pour se concentrer »

« Belle rénovation de cette bibliothèque. »

« Je découvre Toulouse et je suis heureuse de pouvoir venir travailler dans cette magnifique bibliothèque. Le lieu est agréable, très joli, fonctionnel... »

« J'apprécie cette bibliothèque encore davantage depuis sa rénovation... »

« Je trouve que cette bibliothèque est un endroit riche culturellement et accueillant, magnifiquement rénové et très bien tenu »

« belle rénovation »

« Très belle rénovation, cela rend le travail moins pénible!! »

« ... cadre très agréable (le bâtiment est superbe) »

« Cette bibliothèque est magnifique et règne un bon esprit de savoir et de connaissance »

« Bibliothèque magnifiquement rénovée. Cadre d'études et modernisation de l'ensemble très appréciable. »

« Je trouve que le bâtiment est tout à fait magnifique. »

« la plus belle bibliothèque dans laquelle j'ai travaillé »

« C'est un endroit très agréable pour travailler »

« La beauté du cadre, l'espace majestueux, la savante diffusion de la lumière agrémentent l'effort de travail et mettent l'esprit en éveil. Cette bibliothèque est une grâce permanente. »

« Remerciements pour un si beau lieu de lecture. »

« Beau cadre pour travailler! »

« Très belle rénovation. La grande salle est beaucoup plus agréable et chaleureuse qu'auparavant »

« J'aime beaucoup la grande salle de lecture, elle est très belle et très pratique pour travailler. »

« Très étonné par la beauté du lieu. »

« Le site est magnifique, c'est extrêmement agréable pour travailler. »

« Le cadre est très agréable, belle luminosité! »

« La rénovation est superbe! »

« Bel endroit depuis sa rénovation ... »

« Le cadre lumineux et le calme en font un endroit très agréable pour travailler. »

« Très belle rénovation. »

*Louanges sur l'ambiance et le calme*

« La bibliothèque est très agréable pour travailler ... »

« Cadre de lecture et de recherche, confortable, ouvert et calme. »

« Lieu calme: très appréciable. Tranquillité "portée" par un cadre de qualité... »

« Lieu idéal pour travailler (le silence y règne, c'est parfait!) »

« La BEP est une bibliothèque dans laquelle il est très agréable à travailler... »

« J'adore le calme de cette bibliothèque. »

« Je trouve le cadre très agréable »

« La bibliothèque est très agréable pour travailler. »

« Je suis très satisfait du cadre "paisible"[...] de la Bibliothèque de recherche "Périgord". »

« C'est un endroit vraiment très agréable pour étudier, consulter... »

« Je trouve le cadre de cette bibliothèque plaisant... »

« Le cadre est agréable, la lumière et la nature très présentes. Un endroit où il fait bon travailler. »

« J'apprécie venir ici car c'est un lieu peu bruyant, propice à l'étude. »

« cadre très agréable »

« endroit très agréable pour travailler... »

« J'apprécie le calme qu'il y règne... »

« Cette bibliothèque est vraiment très agréable. »

« Environnement très agréable et propice au travail. »

« Je trouve que cette bibliothèque est un endroit riche culturellement et accueillant... »

« La salle de lecture est agréable. »

« La grande salle est très agréable. L'atmosphère est celle de l'émulation prompte au travail. »

« J'aime venir [...] surtout parce que c'est calme, proche du centre, dans un cadre très agréable... »

« C'est un endroit où il est agréable de travailler. »

« Très bonne atmosphère de travail... »

« Cette salle est agréable. »

« Il est très agréable de travailler dans cette bibliothèque. »

« Ce lieu est très agréable pour travailler. On y trouve tout ce qu'on a besoin pour travailler. »

« C'est une bibliothèque très agréable et riche. Très silencieuse. »

« ... j'aime bien l'ambiance de la bibliothèque. »

« La bibliothèque de Périgord me permet de travailler [...] dans le calme. »

« C'est un lieu très agréable... »

« Je viens ici pour rechercher une bonne ambiance de travail, j'y arrive mieux à me concentrer. »

« ... le cadre de travail est rendu agréable par l'aménagement de la salle principale et de la luminosité. »

« ...c'est un lieu agréable pour travailler. »

« La grande salle est beaucoup plus agréable et chaleureuse qu'auparavant. »

« Je trouve ce lieu calme et propice aux réflexions en plus d'être agréable à la vue, chaleureux etc...Donc je reviendrai sûrement... »

« Endroit très pratique et agréable pour lire et travailler. »

« J'aime beaucoup la grande salle de lecture, elle est très belle et très pratique pour travailler. »

« J'apprécie beaucoup le calme de cette bibliothèque... »

« je trouve cette bibliothèque encore plus agréable depuis que j'ai vu Cabanis... »

« ... la bibliothèque d'étude m'offre un endroit calme et agréable pour travailler. »

« ...l'endroit est chaleureux »

« Le cadre de la BM est très agréable »

« Un cadre agréable pour travailler. »

« Bibliothèque très agréable... »

« Lieu particulièrement agréable pour travailler, en raison de son charme, son espace, silence... »

*Louanges sur l'accueil et le personnel*

« ... le personnel est très à l'écoute. »

« Très satisfait de la compétence du personnel... »

« Très bon accueil. »

« Compliment pour les employés...pour leur gentillesse, disponibilité, service...On se trouve comme dans un grande famille. »

« Je suis très satisfait du cadre "paisible" et de la gentillesse d'accueil de la Bibliothèque de recherche "Périgord". »

« Merci pour le service agréable. »

« ... le personnel est très aimable. »

« Je trouve les employé(e)s de la bibliothèque très accueillants et compétents et pour moi c'est un plus. »

« Le personnel est accueillant, sympathique et disponible. »

« ... bibliothécaires disponibles et agréables. »

« Merci au personnel pour son amabilité! »

« J'ai eu un accueil chaleureux ...»

« Excellence de l'accueil... »

« Vous offrez un service de qualité avec un personnel qui ne ménage pas d'efforts. »

« Merci pour votre bon accueil. »

« ... le personnel[est] agréable. »

« Merci pour l'accueil toujours de qualité. »

« Excellent accueil par le personnel. »

*Louanges sur les collections*

« Cette bibliothèque me permet de poursuivre des recherches qu'il me faudrait en d'autres lieux bien plus longtemps à faire. »

« ... ressources apparemment riches »

« Il y pas mal de ressources... »

« ... richesse du fond documentaire de la bibliothèque »

« Bibliothèque agréable et relativement bien achalandée en biologie et géologie. »

« Beaucoup de recherches et d'informations obtenues depuis la catastrophe du 21/9/01 AZF. Mises à jours régulières. »

« ... bonne représentation des ouvrages importants dans les filières sciences et techniques »

« Excellentes oeuvres sur l'Age contemporain. »

« L'exposition est très intéressante et de bonne qualité. [...] je trouve que les ouvrages mis dans la salle de lecture sont de bonne qualité. »

« Bonne sélection d'ouvrages juridiques. »

« Moyens techniques mis à disposition très satisfaisants. »

« Très grande richesse d'ouvrages à consulter (toilettes très bien entretenues!) »

« C'est une bibliothèque très agréable et riche. »

« La bibliothèque de Périgord me permet de travailler plus souvent, avec plus de documents... »

« Très satisfaite des services mis à disposition et des documents... »

« J'apprécie beaucoup [...] son large panorama d'ouvrages. »

« Le choix des livres dans la salle de lecture est bien fait. »

« ...ouvrages et supports divers choisis avec intelligence (bonne sélection). »

### *Autres louanges*

« Ce ne sera pas ma seule visite. »

« Je souhaiterais qu'il y ait des livres avec des exercices en math, à part cela tout me convient dans cette bibliothèque. »

« Devant devenir toulousain sous peu, je pense pouvoir avoir une fréquentation plus soutenue. Félicitations pour cette magnifique bibliothèque. »

« Très satisfait [...] des bonnes conditions de consultation depuis la rénovation. »



« Agréable d'y venir ses "lauriers"; frustrant de ne rien pouvoir emprunter d'autre que du savoir. »

« J'ai découvert la bibliothèque aujourd'hui. J'en suis enchantée et je pense la fréquenter assidûment. »

« ... Les expositions sont très belles et très appréciées. »

« ... J'apprécie cette bibliothèque encore davantage depuis sa rénovation... »

« Je suis entièrement satisfait de vos services. »

« Vous faites un très bon travail. Pour moi satisfaite à 100%. »

« Très bien cette bibliothèque. »

« Etant étudiant il est très agréable d'avoir accès gratuitement, par l'intermédiaire des chèques culture, à tout le réseau de bibliothèques! »

« Je reviendrai. »

« J'adore cette bibliothèque. »

« Les services proposés par la bibliothèque d'étude et du patrimoine sont globalement satisfaisants. »

« J'apprécie beaucoup [...] ses horaires d'ouvertures (plus souvent que la plupart des bibliothèques)... »

« Outre la bibliothèque, j'apprécie beaucoup les expositions. »

« Cette bibliothèque est un excellent outil de travail pour moi, que je viens de découvrir. »

« Documentaliste dans le domaine musical à la médiathèque de Narbonne. Je viens ponctuellement à Toulouse à la bibliothèque pour découvrir vos expositions. C'est toujours avec beaucoup d'intérêt. »

« Excellente bibliothèque. »

« J'espère que des lieux comme celui-ci ne seront jamais privatisés. »

## **CRITIQUES**

### *Critiques sur les horaires*

« Il est vraiment regrettable que cette bibliothèque soit fermée le lundi, d'autant plus qu'elle ne reste pas ouverte après 19h comme c'était le cas avant sa rénovation. Ne serait-il pas possible de faire un roulement? »

« L'ouverture de la bibliothèque le lundi serait très utile. »

« Les horaires d'ouverture sont satisfaisants, bien que parfois j'aimerais qu'elle ouvre un peu plus tôt le matin et ferme un peu plus tard aussi! »

« Ouverture de la bibliothèque le lundi et le dimanche possible? »

« Mon plus gros regret depuis la réouverture c'est la disparition des créneaux d'ouverture en nocturne. »

« Seul inconvénient: la bibliothèque ferme à 19h alors qu'auparavant elle ouvrait la nuit. »

« élargir les horaires d'ouverture notamment le soir +++ et le dimanche: INDISPENSABLE »

« une ouverture le lundi? »

« Je trouve que la bibliothèque ouvre trop tard. A 10h la matinée est déjà finie. Je suis pour une fermeture entre midi et 14h mais ouvrez plus tôt. Dans d'autres pays, les bibliothèques sont ouvertes les jours fériés. Il faudrait suivre leur exemple. »

« Je trouve regrettable que la bibliothèque ne soit pas ouverte le lundi. »

« Que l'été la bibliothèque ouvre avant 10h. »

« Ne serait-il pas possible que la bibliothèque soit ouverte plus tard le soir. Dans certaines bibliothèques ce sont des étudiants qui surveillent le soir. »

« il serait tellement agréable que la bibliothèque ait de meilleurs horaires... lundi? 9h00? 20h00? ... parce qu'en tant qu'étudiants on a besoin de vous ... tout le temps. »

« Pour les étudiants, il est intéressant d'accéder à des bibliothèques ouvertes tard le soir (jusqu'à 22h). Il n'y en a pas à ma connaissance à Toulouse. »

« J'aimerais que la bibliothèque soit ouverte plus longtemps (jusqu'à 20h30) surtout le samedi. »

« Si la bibliothèque pouvait être ouverte au moins le lundi après-midi...! »

« Pourriez-vous ouvrir la bibliothèque le LUNDI, svp? Le lundi n'étant pas considéré comme un jour férié ni saint, il paraît normal qu'un toulousain ait le droit de trouver une bibliothèque publique ouverte ce jour là. »

« Merci de bien vouloir ouvrir 24h/24 et 7 jours/7!! (vous pouvez me laissez les clefs, je fermerai en partant...) »

« Pourquoi avoir supprimé les horaires de nuit? »

« Une fermeture plus tardive des locaux serait souhaitable (21h par exemple). »

« Ouverture à 9h30 serait la bienvenue. »

« Je regrette la fermeture de la bibliothèque (et des autres!) le lundi. »

« Pouvez-vous éviter de faire le pont les jours fériés et ouvrir les portes de la bibliothèque aux usagers le lundi? »

« Si ce serait possible de fermer plus tard la bibliothèque. Car il y a plusieurs jours où les cours finissent à 18h, ce qui ne fait que 3/4 d'heure pour travailler, ce qui n'est pas assez. Les conditions chez moi ne sont pas appropriées et je compte beaucoup sur les bibliothèques. »

« L'ouverture le matin est trop tardive, c'est dommage! »

« Ouverture plus tardive le soir. »

« J'espère que la bibliothèque ouvre lundi. »

« Dommage que la bibliothèque municipale soit fermée le lundi! Et que le matin elle ouvre tard. »

« Il est dommage que la bibliothèque n'ouvre qu'à 10h pour fermer à 19h et soit fermée le lundi... »

« Regrette aussi la fermeture au mois d'août pour vacances, en même temps que la médiathèque. »

« Les horaires jusqu'à 23 h, c'était mieux. »

« Pourquoi pas (ou est-ce possible) d'augmenter les horaires d'ouverture comme en soirée par exemple comme avant (pour les personnes qui préparent des concours et qui n'ont pas d'endroit pour travailler...) »

« Une ouverture de la bibliothèque serait préférable le dimanche avec des horaires plus larges. »

### *Critiques sur le bruit et les sonneries de téléphone portable*

« Pourrait-on éviter les sonneries de portable? »

« STOP AUX PORTABLES...Vives les brouilleurs d'ondes »

« Sonneries des téléphones portables: une gêne, quelle évidence; que certains les utilisent dans la salle: une HONTE!!! Que pourriez-vous faire? »

« Peut-être un peu plus strict sur les gens qui font sonner leur portable et à qui personne ne dit rien. »

« Trop de bruit le samedi après-midi (beaucoup de monde aussi). »

« Les bavardages et les sonneries des téléphones portables sont parfois très gênants. »

« Certains jours, un peu plus de calme serait le bienvenu... »

« Peut-être faudrait-il faire quelque chose contre les téléphones portables intempestifs! »

« ... Trop de portables qui sonnent et de bavardages. »

« ... Les sonneries de téléphones portables sont très désagréables. Peut-être faudrait-il installer un brouilleur. »

« Trop d'écho... »

#### *Critiques sur le personnel*

« La compréhension du personnel de la bibliothèque laisse parfois à désirer, notamment en ce qui concerne le photocopiage de certains ouvrages. Depuis quand faut-il se justifier pour avoir accès à la culture? »

« Je connaîtrais mieux l'existence des services proposés si: 1° une affichette ou un document m'en avait informée; 2° si un membre du personnel m'avait pilotée pour leur utilisation. Est-ce possible? »

« [se plaint que le médiateur de la grande salle n'était pas très sympathique] »

« A la fin de la journée les gens sont pressés de sortir sans ménagement et parfois avec impolitesse? Ce qui est comme je l'ai remarqué, désagréable pour beaucoup d'utilisateurs de la bibliothèque. Peut-être serait-il plus judicieux (et plus correct!) d'activer la sonnerie 5 mn plus tôt et de laisser le temps aux gens de sortir. »

#### *Critiques sur les collections*

« Je souhaiterais qu'il y ait des livres avec des exercices en math... »

« Il faudrait avoir plus de fonds sur l'Amérique latine car certains documents sont introuvables! »

« Je souhaiterais qu'on achète un dictionnaire des synonymes en italien »

« il serait souhaitable d'avoir les codes de lois (DALLOZ 2003-2004) à jour, avec la possibilité de consulter éventuellement les JO, afin d'éviter de consulter les bibliothèques des Sciences sociales qui sont souvent saturées par les consultants. »

« CD, DVD »

« Il faudrait mettre un cahier de suggestions d'achats d'ouvrages afin que les utilisateurs de la bibliothèque puissent inscrire les ouvrages qu'ils voudraient voir disponibles à la consultation. »

« Plus de choix au niveau de la filière comptable, notamment pour la préparation au DECF (diplôme d'étude comptable et financière). »

« Dans le cas du journal Le Monde, comme il est très consulté, il faudrait avoir plus d'un exemplaire »

« J'aimerais que soit à disposition une ou deux revues (ou journaux) italiennes. »

« Il est dommage que de nombreux ouvrages soient stockés en magasin concernant le mythe en général car ils seraient susceptibles d'intéresser un large public. »

« Ajoutez plus d'ordinateurs de l'Internet, plus de documents pour l'étudiant étranger. »

« ... je trouve le classement de la section histoire un peu décousu et pas pratique (à classer peut-être par grandes périodes?). »

« Il serait intéressant de pouvoir consulter plus de revues ou journaux étrangers. »

### *Critiques sur le multimédia*

« Il serait souhaitable que les enluminures de la BM et le catalogue soient consultables, assis, en libre accès sur écran (=sans la carte) »

« Quelques problèmes d'informatique. Ordinateurs en panne en région. Il semble que les anciens "fichiers-papier" n'aient pas été entièrement retranscrits sur informatique. La cohabitation entre les deux systèmes serait, du moins pour l'instant, mieux que souhaitable. »

« En effet je trouve que 90 mn de temps pour Internet, c'est insuffisant car tout est là. Malgré la richesse du fond documentaire de la bibliothèque, mais par Internet c'est facile et efficace. »

« Plus de postes pour l'accès à Internet. »

« Je souhaite qu'on puisse avoir plus de liberté sur Internet et qu'on puisse utiliser notre ordinateur portable sur Internet. »

« Il est dommage que le catalogue ne soit pas lié à celui des bibliothèques universitaires. »

« ... Seul hic: l'accès à Internet ou aux sites sélectionnés ne marche pas toujours (en ce qui me concerne, ma carte ne marche pas souvent ...). »

« ... Quant aux ordinateurs, il serait utile d'y joindre un mode d'emploi. »

« Ajoutez plus d'ordinateurs de l'Internet... »

« Nous sommes plusieurs personnes à avoir remarqué que certaines gens monopolisaient plusieurs heures par jour, presque tous les jours, le service Internet dans un but purement ludique ou pour passer le temps. Ce ne sont ni des étudiants (pour leur études) ni des salariés (pour des renseignements ou messages) mais des sans emploi ou SDF ... qui ont simplement trouver un endroit où s'asseoir en visualisant des images, simplement pour donner l'image de travailler. »

« Le système informatique n'est pas au point du tout: l'impression des documents est plus que laborieuse... »

« Pourquoi Electre ne fonctionne plus depuis 3 mois; impossible de faire des recherches bibliographiques. Anormal pour une bibliothèque. »

### *Critiques concernant le manque de place*

« Des salles »

« il y a des jours où il est difficile de trouver une place pour travailler ou un poste d'ordinateur libre! La bibliothèque est "victime" de son succès!! »

« Manque de places assise les samedis après-midi à l'approche des examens. »

« Bibliothèque très agréable, dommage qu'il manque de places en période d'examen et le week-end d'autant que certaines salles sont réservées (à la consultation de certains documents)!

*Critiques concernant le manque d'information et de signalétique*

« Des cours (temps horaires) devraient être organisés pour utiliser les outils de recherche (base de données + où trouver CD Rom etc... fiches manuelles) »

« [Il faudrait] un petit livret très facile et synthétique pour utiliser tous les supports proposés pour faire des recherches (pour ceux qui ne surfent pas toujours avec l'informatique). »

« pas assez d'information sur les services proposés (photocopie, imprimantes) »

« Il serait bon d'avoir à disposition un fascicule expliquant les différentes ressources dont dispose cette bibliothèque et comment y accéder... »

« Plus de renseignement sur les salles, les contenus, où elles sont surtout sur le catalogue informatique. »

« J'aimerais avoir une information sur les CD Rom, les films de l'INA, les banques d'images et leur consultation. »

« Je connaîtrais mieux l'existence des services proposés si: 1° une affichette ou un document m'en avait informée; 2° si un membre du personnel m'avait pilotée pour leur utilisation. Est-ce possible? »

« Il serait utile d'afficher un panneau indiquant les différents secteurs de documents, voire même un plan de la bibliothèque, pour mieux faciliter les recherches, pour ceux qui ne connaissent pas encore bien les lieux. »

« Peut-être faudrait-il modifier et enrichir les informations permettant l'accès aux différentes ressources? »

« Un document expliquant comment lire les cotes serait le bienvenu (nom des différentes bibliothèques). Un plan indiquant où trouver les différentes cotes ou une signalisation plus lisible de celles-ci le seraient également. Sinon c'est un lieu agréable pour travailler. »

« Je trouve qu'il y a un manque d'information sur une éventuelle carte de prêt de livres. »

*Autres critiques*

« Il serait agréable de trouver des distributeurs de boissons. »

« Rajouter des distributeurs de boissons/café pour les pauses. »

« Il manque de porte manteaux. »

« Pourquoi seule une prise-courant est disponible par table pour les ordinateurs portables? Cela peut créer des problèmes de disponibilité pour ceux qui rédigent sur ce média... »

« Je regrette les belles tables en bois qui rendaient ce lieu plus chaleureux et offraient plus de place. »

« ... il est dommage de ne pas pouvoir emprunter des livres même pour une courte durée. Il serait bien d'avoir sinon des photocopieuses en accès libre. »

« Pourquoi n'est-il pas possible d'emprunter des documents à la BEP? »

« C'est inadmissible que l'on puisse pas manger dans la bibliothèque. »

« création de salles d'étude publiques »

« Je souhaiterais pouvoir emprunter des romans que vous prêtez uniquement en consultation, comme des livres normaux que l'on emporte chez soi. Il est difficile de lire un roman à la bibliothèque, même rénovée. »

« Climatisation: elle est trop froide en période estivale ou autres. »

« catalogues mêmes succincts de vos expositions (toujours extra) impératif et références des textes cités, svp! »

« Vous devriez fournir du brouillon, près des ordinateurs, pour avoir de quoi marquer les cotes des ouvrages que l'on cherche. »

« Beaucoup de monde lors des révisions des examens et les gens n'y sont pas toujours courtois (je parle des visiteurs et non des employés). »

« ... mais la clim' est violente! »

« Les conditions de travail seraient absolument parfaites sans l'agressivité de la climatisation. »

« ... il serait pratique de pouvoir consulter le catalogue informatisé de chez soi (Internet) afin d'éviter d'aller, par exemple, à la médiathèque alors que l'ouvrage qui nous intéresserait est à la bibliothèque municipale. »

« Tout est OK à Périgord, ce qui n'est pas le cas à Cabanis. Ce qui ne fonctionne pas bien: l'accès aux périodiques (ils s'égarer dans la salle et ne reviennent pas sur le présentoir). une salle spécialisée comme jadis serait plus profitable à la lecture. »

« Souhait d'une photocopieuse disponible avec carte. »



« Il n'est pas normal à mes yeux, surtout en ce moment de fermeture prolongée de la BU du Mirail, que nous ne puissions pas emprunter les ouvrages. Il faudrait au moins songer à baisser le prix des photocopies. »

« Réouvrir une bibliothèque spécifique pour les disciplines artistiques en dehors de Cabanis (ex. bibli de St Etienne). »

« J'aimerais pouvoir emprunter les livres, les avoir à ma disposition en dehors de la bibliothèque. »

« Il faut que le lecteur n'accumule plusieurs publications au même moment. Ce cas se répète très fréquemment et un rappel à l'ordre des responsables est souhaité. Sinon il faut le signaler par écrit. »

« Comme je viens de Grenade, je viens en voiture. Mais pour me garer... Pensez-vous qu'une facilité d'accès aux parkings payants du centre ville serait possible pour les usagers réguliers? »

« J'ai la nostalgie des longues tables en bois... »

« Regrette de savoir que la bibliothèque en conserve pas certains ouvrages par manque de place (bien que l'intérêt ne soit pas régional). [...] Regrette encore quelques détails dans les travaux de rénovation, notamment à l'extérieur, l'intrusion de dalles de granit rose et dans une moindre mesure le style des appareils d'éclairage, aspect alu-anodisé. »

« A propos de confort et de l'énergie: il y a parfois trop de climatisation dans la salle ... »

« La porte des toilettes des filles est vraiment trop lourde!!! et bruyante. »

« Je ne pense pas avoir vu de machine à café, thé,... ça manque! »

« Il est dommage qu'aucun ouvrage ne sorte de la bibliothèque d'étude et du patrimoine (même si cela se comprend, que pourrait-on y étudier si les livres sortaient ...). Il est inadmissible que les étudiants aient à payer 15€ par an pour être adhérent aux services proposés par la bibliothèque... »

« A quand le prêt des documents comme dans les autres bibliothèques? »

« Pouvez-vous mettre à notre disposition des machines à café? Je pense que beaucoup d'étudiants vous en seraient reconnaissants. Merci de votre compréhension. »

## Annexe 2-5 : Comptages

Avant d'entamer l'enquête de public proprement dite, j'ai effectué quelques comptages dans les salles de lecture pour avoir une idée de leur fréquentation. Toutefois je n'ai pas pu réellement exploiter ces chiffres par manque de références. Par exemple les entrées ne sont pas comptabilisées. On peut tout de même en tirer quelques observations :

- les petites salles de lecture sont bien moins fréquentées que la grande salle de lecture, qui est souvent pleine ou presque
- il y a plus de lecteurs l'après-midi que le matin
- j'ai comptabilisé également ce que j'ai appelé alors les « étudiants », correspondants aux séjourneurs dans notre étude : usagers travaillant uniquement sur des documents personnels. Ce sont en général des lycéens ou des étudiants, mais aussi quelques asiatiques apprenant le français.

<b>Jour</b>	<b>Heure</b>	<b>Grande salle</b>	<b>Salle régionale</b>	<b>Salle Patrimoniale</b>
mardi 7 septembre	15h	150 dont 78 ét.	-	-
jeudi 9 septembre	11h20	102 dont 31 ét.	6	5
vendredi 10 septembre	14h	70 dont 20 ét.	2	2
mardi 14 septembre	17h	122 dont 50 ét.	3	4
	18h30	92 dont 37 ét.	1	2
mercredi 15 septembre	10h	21 dont 3 ét.	0	0
	16h	174 dont 90 ét.	6	2
jeudi 16 septembre	10h15	33 dont 13 ét.	0	2
	12h30	66 dont 21 ét.	3	2
vendredi 17 septembre	11h	75 dont 24 ét.	5	3
	17h	115 dont 28 ét.	7	7
samedi 18 septembre*	10h15	39 dont 12 ét.	3	3
	14h30	97 dont 43 ét.	7	5
	17h	104 dont 39 ét.	3	5
mardi 21	16h45	143 dont 46 ét.	9	6

septembre				
mercredi 22 septembre	14h	123 dont 60 ét.	4	0
	16h30	160 dont 72 ét.	7	1
jeudi 23 septembre	14h	85 dont 15 ét.	6	3
	17h45	106 dont 32 ét.	5	1

\*Journée du Patrimoine

## Annexe 2-6 : Entretiens sur le vif

Mercredi 22 septembre

Dans le hall, pouvant voir ainsi la sortie et l'exposition. Je cherche des visiteurs de l'expo. Je vois passer quelques personnes qui jettent un coup d'œil en sortant de la salle de lecture ou en revenant. Je repère un homme avec une veste ocre qui regarde l'expo avec attention. Je décide de l'interroger lorsqu'il aura fini, mais il se rend en salle régionale pour lire la Dépêche puis Midi Olympique. En attendant j'interroge 2 personnes.

**Comptable camerounais** (à la porte de sortie, il sort déjeuner, 14h30) :

Il m'adresse la parole car il m'a remarqué lorsque je fais mes comptages dans la salle. Il m'appelle « l'inspectrice ». Je lui explique ce que je fais et j'en profite pour lui poser quelques questions. Il vient tous les jours d'ouverture pratiquement et reste toute la journée, jusqu'à la fermeture, sauf s'il a une course à faire. Il ne fréquente que la grande salle. Il vient « se documenter » : documentation comptable, fiscale et juridique. Comptable il veut préparer des examens depuis 1 an. Il trouve la bibliothèque bien confortable, il n'a pas à se plaindre, les toilettes sont propres, le rangement des livres est fait tous les jours : c'est bien tenu. C'est une belle bibliothèque, un monument. Il s'est rendu une fois à la médiathèque pour se renseigner sur le multimédia, mais ne l'utilise pas ici. Il travaille surtout sur des documents de la bibliothèque, qui sont tenus à jour dans le secteur qui l'intéresse, sauf les annales, alors il amène les siennes.

Il vient du Cameroun, un pays où il n'y a pas beaucoup d'équipement comme celui-ci. C'est pour cela qu'il se dit peu exigeant par rapport à la bibliothèque, contrairement aux français qui râlent beaucoup. Il y a tout de même des problèmes de place en période scolaire. Il lui est arrivé de venir et de rentrer chez lui car il n'y a pas de place. Il y avait des ouvertures tardives avant la rénovation, c'était bien, cela permettait d'économiser du chauffage pour les étudiants mal chauffés.

**Femme mûre sans emploi** (devant la bibliothèque, comme elle s'en va, 14h40) :

Je la vois sortir, elle regardait l'exposition. Elle a vu l'affiche dans la rue, du coup elle est entrée pour l'exposition, qu'elle trouve « variée ». Les explications lui conviennent, certains des grands panneaux sont un peu cachés, mais sinon il y a assez d'explication. Elle vient depuis la rénovation « pour traîner ». Elle aime beaucoup cette bibliothèque et a été déçue par la médiathèque qu'elle trouve très froide. Elle aime traîner parmi les livres d'art. Pour elle le libre accès est une bonne chose, elle n'utilise pas le catalogue. Elle n'a jamais utilisé le catalogue.

**Retraité administratif parisien** (à la sortie de la bibliothèque, 14h50) :

C'est l'homme à la veste jaune que je « guette » depuis tout à l'heure. Il vit à Paris, mais est né à Toulouse et vient assez souvent. Il vient surtout pour lire. Il est très éclectique : la Dépêche, les journaux, des livres sur l'art, la mythologie, le cinéma. Il fréquente la grande salle et la salle régionale. Il a beaucoup voyagé, a l'œil sur tout, a privilégié les loisirs. Parfois il vient pour chercher un ouvrage particulier, ou plutôt sur un thème précis (comme les gladiateurs après avoir vu le film *Gladiateur*), mais le plus souvent il déambule dans les rayons pour trouver quelque chose. Il n'utilise jamais le catalogue (« il n'est pas comme ça », il n'est pas pour l'informatique), ni les ordinateurs. Il vient pour se distraire, il vient rarement avec un but. Il vient depuis la rénovation, il fréquente les bibliothèques de la ville de Paris. Pour lui la BEP ne ressemble pas aux BM qu'il connaît. Il me demande ce que c'est, je lui explique que c'est une BM, mais consacrée à l'étude. Il trouve qu'il y a beaucoup d'espace (entre les rayonnages, entre les places de lecture), elle est très agréable.

L'exposition : il n'était « pas concentré pour une exposition » aujourd'hui, alors il est allé vite. Le bleu de Wermer l'intéresse. La présentation est très bonne, il y a différents espaces, beaucoup de clarté. Les panneaux informatifs vont bien, il n'y en a pas trop.

Il vient tous les 2 ou 3 mois, quand il vient sur Toulouse, il vient alors 1, 2 ou 3 fois à la BEP. S'il vivait à Toulouse, il viendrait presque tous les jours. La

bibliothèque lui a plu tout de suite. Elle est moderne par rapport aux bibliothèques de la ville de Paris. C'est une bibliothèque exceptionnelle.

Quand je lui ai demandé ce qu'il faisait dans la vie, il me répond en me disant qu'il est atypique car il a toujours privilégié les loisirs.