

LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION-BRANTÔME

UN CAS DE RESTRUCTURATION DES PUBLICS PAR L'OFFRE ?

En septembre 1997, après avoir enregistré pendant vingt ans une affluence record, le Centre Georges-Pompidou a fermé ses portes pour entamer une série de travaux qui doivent se prolonger jusqu'au 1^{er} janvier 2000. Cette fermeture provisoire n'est que partielle : une intense activité « hors les murs » – débats, expositions, colloques ou projections – témoigne d'une présence ininterrompue sur la scène culturelle française et internationale. Le service de documentation du MNAM-CCI (Musée national d'art moderne-Centre de création industrielle) reste ouvert au public aux conditions habituelles. La BPI (Bibliothèque publique d'information), quant à elle, s'est temporairement installée à proximité immédiate du Centre, dans le quartier de l'Horloge, rue Brantôme.

Le local qui lui a été alloué ne permettant pas d'accueillir l'ensemble des collections et des services proposés dans le Centre, il a fallu opérer des choix. L'option retenue respecte deux principes majeurs de l'établissement, encyclopédisme et actualité. Toutes les disciplines sont ainsi représentées, mais l'offre de documents est limitée aux cinq dernières années

d'acquisition, qu'il s'agisse de livres, de périodiques ou de vidéos. A ce premier ensemble s'ajoute un fonds important d'ouvrages de référence, autre valeur forte de la BPI-Brantôme, soit environ 10 000 volumes comprenant dictionnaires, encyclopédies, annuaires, publications à feuillets mobiles et autres grandes collections fondamentales. L'intégralité des titres de cédéroms, un choix significatif de logiciels d'autoformation, des dossiers de presse reliés ou numérisés, des écrans de consultation Internet pour la recherche documentaire, viennent compléter les collections de cette BPI provisoire, qui a su par ailleurs maintenir à l'identique ses horaires et ses conditions d'accès.

Le public est venu nombreux dès les premiers jours d'ouverture, en novembre 1997, et, depuis, l'établissement n'a pas désemploi : 800 000 entrées ont ainsi été enregistrées en 1998. Avant de tirer un trait définitif sur cette expérience qui prendra fin le 30 août prochain, il a paru intéressant de dresser un bilan, et surtout d'évaluer la réaction des usagers face à cette bibliothèque un peu particulière.

FRANÇOISE GAUDET

CHRISTOPHE EVANS

**Bibliothèque publique
d'information**

gaudet@bpi.fr

evans@bpi.fr

La BPI et son public

Les enquêtes de public sont une tradition à la BPI. Connaître les profils, les pratiques, les représentations et attentes de ses usagers se révèle en effet crucial pour un établissement gratuit, ouvert à tous dans les conditions que l'on sait, ne prêtant pas de documents et ne possédant aucun fichier d'inscrits. C'est la raison pour laquelle cette bibliothèque dispose depuis l'origine d'un service « Études et recherche »¹ ayant notamment pour mission de produire des informations objectives sur ceux qui la fréquentent, aussi bien quantitatives (enquêtes par questionnaires) que qualitatives (enquêtes par entretiens, observations...²).

Au cours de ses vingt premières années d'activité, la BPI a ainsi réalisé quatre grandes enquêtes par sondages – en 1978, 1982, 1988 et 1995³.

1. Ce service est aujourd'hui composé de trois personnes (deux chargés d'études en sociologie et un conservateur des bibliothèques). Il faut savoir que la BPI n'est pas son seul terrain d'investigation. De nombreuses enquêtes sont réalisées en interne ou pilotées par le service en étroite collaboration avec la DLL (Direction du livre et de la lecture) sur d'autres champs et dans d'autres établissements. Cette année, par exemple, deux recherches sont en cours, l'une est consacrée aux usages des nouvelles technologies dans les bibliothèques municipales (cédéroms et Internet), l'autre porte sur la population des non-inscrits qui fréquentent ces établissements. Un appel d'offre vient d'être lancé à propos des usages collectifs juvéniles des bibliothèques. Les résultats sont en général publiés dans la collection « Études et recherches », aux éditions de la BPI.

2. Une enquête qualitative est actuellement en cours d'exploitation. Elle est centrée sur une population d'assidus et s'intéresse au lien singulier que ces usagers ont noué avec la bibliothèque. Dans le cadre de cette étude, un film documentaire a été réalisé en 1998 :

Jean-Michel CRETIN, *Les Habités*, Productions 108, Paris, BPI/CNAC Georges-Pompidou, Centre audiovisuel de Paris, 1998, 30 mn.

3. Cf. Jean-François BARBIER-BOUVET, Martine POULAIN, *Publics à l'œuvre, pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, Paris, BPI/La Documentation française, 1986 (enquête de 1982) ;

Martine POULAIN, *Constances et variances, les publics de la Bibliothèque publique d'information*, Paris, BPI-Centre Georges-Pompidou, 1990 (enquête de 1988) ;

Christophe EVANS, *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, BPI-Centre Georges-Pompidou, 1998 (enquête de 1995) ; la première enquête de 1978, pilotée par Alain-Marie Bassy, est restée inédite.

Chacune de ces enquêtes – et en particulier les deux dernières – s'est appuyée sur les résultats des études précédentes pour suivre l'évolution des publics et des pratiques : que ce soit *Constances et variances*, au titre explicite, ou *La BPI à l'usage*, qui se présentait comme un bilan de vingt ans d'ouverture.

En revanche, l'enquête menée en 1998 sur le public de la BPI-Brantôme a été lancée *a priori* sans visée comparative, l'offre et les conditions d'accueil étant trop différentes. Com-

ment comparer un établissement offrant 1 800 places, bénéficiant d'une visibilité exceptionnelle, proposant de vastes collections sur tous supports et dans tous les domaines, avec une bibliothèque fonctionnant *a minima* dans des locaux provisoires, certes correctement équipés, mais qui ne peuvent abriter qu'un cinquième environ de ses collections imprimées et ne proposent que six cents places assises ?

Le but recherché ici n'est donc pas de mesurer terme à terme les diffé-

La BPI-Brantôme en chiffres

Les collections

- 75 000 volumes
- 2 400 revues et périodiques
- 500 films documentaires sur vidéo
- 800 cartes touristiques et 350 plans de ville
- 58 titres de cédéroms de référence en réseau
- 47 logiciels et didacticiels
- 28 méthodes d'apprentissage des langues (représentant huit langues différentes)

Les services

- 9 postes de consultation
- 3 postes de consultation d'articles de presse numérisés (Public Info)
- Un service d'interrogation de bases de données (600 bases accessibles)
- 3 cabines équipées pour l'accueil des personnes aveugles et mal voyantes
- 8 postes de consultation de méthodes de langue sur cédérom
- photocopieuses et service de reproduction de microformes
- BPI Info : réponses à distance du lundi au vendredi (01 44 78 12 75)

Horaires et conditions d'accès

- Accès libre et gratuit, sans formalité d'inscription
- 64 heures d'ouverture hebdomadaire :
Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 12 h à 22 h
Samedi, dimanche et jours fériés : 10 h à 22 h
Fermée le mardi et le 1^{er} mai

rences entre un avant et un après, ce qui n'aurait pas beaucoup de sens. Il s'agit plutôt de garder trace de l'expérience de Brantôme, d'appréhender le public de ce nouveau lieu dans un contexte parisien en évolution, et, si possible, de prendre la mesure de pratiques en construction, telles que l'usage des nouvelles technologies – pratiques encore trop rares pour apparaître dans la dernière enquête BPI effectuée en 1995.

Cependant, une évaluation n'étant significative que par comparaison, on ne peut entièrement faire l'économie des informations produites lors d'enquêtes précédentes, à la BPI ou ailleurs. N'oublions pas que la plupart

des études réalisées dans Paris et sa région s'accordent aujourd'hui pour mettre en évidence un phénomène de multifréquentation généralisé⁴. Dans ce contexte, la diminution de la fréquentation enregistrée à la BPI – mécaniquement induite par la réduction du nombre de places proposées – suscite quelques interrogations : que sont devenus les 7 000 visiteurs quotidiens manquant à Brantôme ? Parmi nos anciens usagers, lesquels (quels types) avons-nous conservés ? Brantôme a-t-il attiré d'autres catégories de visiteurs ? Ce nouveau lieu a-t-il fait émerger des pratiques différentes ?

Des résultats inattendus

L'étude réalisée en 1995 s'était signalée par un taux record et imprévu de 72 % d'étudiants. Certes, la part relative des étudiants dans le public n'avait cessé d'augmenter au fil des enquêtes – enregistrant une croissance d'environ un point par an – mais, entre 1988 et 1995, la machine semblait s'être emballée, et « l'appropriation étudiante », passant de 57,5 % à 72 %, avait progressé cette fois de 2 % par an.

Une autre surprise tenait à la répartition par sexe : pour la première fois dans l'histoire de l'établissement, on observait une prédominance féminine de 54,5 % contre 45,5 % d'hommes. Ces deux phénomènes étaient bien évidemment liés : dans *La BPI à l'usage*, Christophe Evans montrait que l'inversion des sexes s'expliquait par l'arrivée massive de jeunes femmes étudiantes ou scolaires, le public non étudiant restant pour sa part à dominance largement masculine.

En 1995, la surreprésentation étudiante avait quelque peu perturbé l'exploitation des résultats statistiques : étant donné la faiblesse de certains effectifs, il devenait difficile

d'appréhender avec précision les usages de celles et ceux qui relevaient d'autres catégories. A Brantôme, afin de mieux cerner la population non étudiante, un double dispositif a été mis en place lors de la phase de terrain, effectuée du 30 novembre au 13 décembre 1998. Dans un premier temps, 1 049 personnes ont été interviewées en face à face par les enquêteurs de la société SCP Communication, afin de mettre à jour la structure du public.

Dans une seconde phase, un sur-échantillon de 416 personnes a été constitué dans le but d'augmenter les effectifs bruts de certaines catégories d'usagers autres que celles des étudiants et des scolaires⁶.

Cette précaution s'est révélée finalement sans objet, l'enquête nous ménageant d'entrée de jeu une surprise de taille : le pourcentage d'étu-

LA MODIFICATION DE L'OFFRE A MODIFIÉ LA STRUCTURE DU PUBLIC

dants en 1998 n'est « que » de 59 %. L'expérience de Brantôme marquerait-elle un recul de l'appropriation étudiante ?

Cette petite révolution a bien sûr des conséquences sur la pyramide des âges : si la catégorie modale reste la tranche des 20-24 ans, celle-ci passe de 47,5 % à 41 %. Elle a aussi des répercussions sur la répartition par sexe, qui revient à 60/40 en faveur des hommes, comme en 1988. Au sein même de la population étudiante, en 1998, les hommes sont légèrement majoritaires (51/49), alors qu'en 1995, 60 % des étudiants sondés étaient des étudiantes.

4. Sur ce phénomène de multifréquentation, voir par exemple, les actes du colloque organisé par l'OPLPP (Observatoire permanent de la lecture publique à Paris) le 24 mars 1998 : *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*, Paris, BPI-CNAC Georges-Pompidou, 1998.

5. Il s'agit plus exactement d'un déficit de 7 000 entrées. La BPI-Brantôme enregistre de 2 000 à 3 000 entrées par jour, contre environ 10 000 pour la seule bibliothèque générale avant la fermeture.

6. Ces échantillons avaient été constitués d'après les relevés de fréquentation horaire établis par la BPI. Le pas de tirage était de un sur trois.

A bien y regarder, il semble en réalité que ce public étudiant ne soit plus le même, ce que confirment d'autres indicateurs. Citons par exemple l'augmentation relative, parmi la population étudiante, des étudiants de 3^e cycle, et la baisse concomitante de ceux du 1^{er} cycle.

Il apparaît donc que la modification de l'offre a modifié la structure du public, comme il était peut-être prévisible, mais que les évolutions ne se font pas dans le sens attendu. Loin de se transformer en salle de travail à l'usage des étudiants débutants, Brantôme semble attirer un public plus diversifié et (relativement) plus équilibré que la bibliothèque générale dans son ancienne configuration. Plusieurs raisons peuvent être avancées pour expliquer ce phénomène. La première est que Brantôme recueille en fait l'héritage de deux bibliothèques, la bibliothèque générale et la salle d'actualité⁷. En dépit de leur unité administrative, on sait que ces deux départements de l'ancienne BPI étaient fréquentés par des publics très différents. Ainsi en 1992, le public de la salle d'actualité était-il

constitué de 80 % d'hommes et de 20 % de femmes. Quant aux étudiants, ils ne représentaient que 27,5 % de l'échantillon (soit près de trois fois moins qu'à la bibliothèque générale). A Brantôme, de manière significative, près d'un usager non étudiant sur deux déclare avoir fréquenté la salle d'actualité, ce qui n'est le fait que d'un quart des étudiants.

De nouveaux visiteurs

On notera cependant le nombre relativement élevé de nouveaux visiteurs : 26 % des usagers de Brantôme ne fréquentaient pas la BPI du Centre. De plus, contrairement à celui de l'ancienne BPI, le public de Brantôme semble se renouveler rapidement : le jour de l'enquête, alors que le site était ouvert depuis plus d'un an, ils n'étaient pas moins de 14 % à venir pour la première fois (contre 5 % seulement de néovisiteurs en 1995).

Des tris supplémentaires effectués sur ces nouveaux visiteurs font apparaître des différences significatives entre les « nouveaux » et les « anciens ». Il semblerait – hypothèse à confirmer – que l'établissement ait conservé un public de fidèles : des étudiants avancés (2^e et 3^e cycles), des jeunes chômeurs en quête d'un pre-

mier emploi qui fréquentaient la BPI pendant leurs études, et surtout des non-étudiants⁸, notamment des adultes au statut mal défini en dépit de leur niveau d'études élevé.

En revanche, une partie non négligeable de son vivier de renouvellement naturel, les étudiants de 1^{er} cycle, se serait dirigé immédiatement vers la Bibliothèque nationale de France (BnF), ou vers d'autres bibliothèques parisiennes, sans passer par l'étape BPI. Ce phénomène touche en particulier les étudiants inscrits en lettres et en sciences humaines, qui représentent respectivement 17 % et 24 % de l'ensemble des étudiants, mais seulement 12 % des étudiants de 1^{er} cycle dans l'un et l'autre cas. La part relative des étudiants de 1^{er} cycle en sciences et surtout en droit-économie est symétriquement en augmentation, ce qui est en cohérence avec l'offre de Brantôme, toujours très attractive dans ces domaines. Ceci expliquerait également la très bonne représentation des étudiants inscrits en brevet de techniciens supérieurs (BTS) et des écoles de commerce.

La « fuite » des littéraires et des étudiants en sciences humaines semble confirmée par d'autres indices. Les étudiants en lettres sont ainsi plus nombreux à rechercher un document précis, plus nombreux aussi à ne pas trouver ce qu'ils cherchent (37 % contre 18 % en moyenne), et moins enclins à recourir à un document de substitution. On peut donc faire l'hypothèse que les lacunes de l'offre les orientent vers d'autres bibliothèques ou les reconduisent vers leurs bibliothèques universitaires. Très significative à cet égard est la médiocre performance des revues de la classe 8 (langues et littérature) dans le *hit-parade* des périodiques les plus consultés : des collections rétrospectives limitées à cinq ans s'avèrent, comme il était prévisible, inadéquates dans ce secteur.

7. C'est-à-dire la grande bibliothèque de référence qui s'étendait sur trois niveaux aux 1^{er}, 2^e et 3^e étages, et la salle d'actualité, située au rez-de-chaussée, vouée comme son nom l'indique à l'actualité éditoriale et musicale, ainsi qu'à la presse.

8. 82 % des non-étudiants fréquentaient l'ancienne BPI contre 69 % des étudiants.

Les effectifs féminins

Ces mutations expliquent probablement la chute des effectifs féminins au sein du public étudiant : on sait que les femmes sont majoritaires dans les filières littéraires, surtout en 1^{er} cycle. Quant à la répartition par sexe chez les non-étudiants (74/26 en faveur des hommes), elle est plus proche de celle observée globalement en salle d'actualité (80/20) que de celle enregistrée dans la bibliothèque générale chez les « non-scolaires/non-étudiants » en 1995 (61/39, toujours en faveur des hommes). D'une manière générale, les femmes présentent à Brantôme des profils contrastés. Alors que la répartition des inscrits par cycle est assez équilibrée chez les hommes (approximativement un tiers dans chaque cycle), on notera qu'un quart seulement des femmes est inscrit en 1^{er} cycle, la moitié en 2^e cycle, le quart restant en 3^e cycle : autrement dit, le renouvellement du public par le biais des arrivées d'étudiants débutants se fait moins bien chez les femmes. Pourtant, celles-ci sont proportionnellement plus nombreuses chez les jeunes, et sans doute chez les scolaires, ainsi qu'en témoigne une répartition par sexe selon les tranches d'âges, elle aussi fortement contrastée. Si les femmes comptent pour 67 % dans la tranche des moins de vingt ans (soit les deux tiers de l'effectif), elles ne représentent plus que la moitié des 20-24 ans, et la proportion s'inverse brutalement à partir de vingt-cinq ans (70/30 en faveur des hommes pour les 25-29 ans, après quoi l'écart ne cesse de se creuser jusqu'à atteindre une proportion de 82 % d'hommes au-delà de cinquante ans).

Il semble par ailleurs que les femmes aient une conception beaucoup plus utilitaire de la bibliothèque. Elles ne sont par exemple que 11 % à fréquenter Brantôme par plaisir, contre 22 % des hommes. S'étant déplacées, en règle générale, avec une intention précise, elles déclarent à 80 % (contre 62 % des hommes) venir pour le travail, c'est-à-dire le plus souvent pour répondre à un besoin d'ordre scolaire ou universitaire (71 % des femmes

contre 48 % des hommes). Non étudiantes, elles sont plus nombreuses à être en formation continue (19 % contre 14 %), ou à préparer un concours (17 % contre 13 %).

Si elles sont avant tout sensibles, comme les usagers masculins, à la qualité des fonds, elles apprécient plus Brantôme pour la commodité de l'emplacement ou la facilité d'accès aux

IL SEMBLE QUE LES FEMMES AIENT UNE CONCEPTION BEAUCOUP PLUS UTILITAIRE DE LA BIBLIOTHÈQUE

documents que pour l'ambiance du lieu (14 % des femmes contre 18 % des hommes). Ont-elles déserté la BPI, et ses conditions d'accueil un peu spartiates, au profit des salles de lecture plus confortables de la BnF ? En tout état de cause, leur défection, au moins provisoire, remet en question l'hypothèse avancée par Christophe Evans dans *La BPI à l'usage* d'une forme de « domestication » de la bibliothèque par les femmes⁹.

9. Le déséquilibre en faveur des hommes (60/40 en moyenne) enregistré lors des enquêtes menées de 1978 à 1988 était volontiers attribué à « l'esprit du lieu », à un environnement qui pouvait apparaître hostile à certaines femmes. Jean-François BARBIER-BOUVET écrivait ainsi : « La BPI n'est pas seulement un lieu d'exposition, c'est un lieu où l'on s'expose. Lieu permissif, encombré, il est vécu par certaines comme un lieu incontrôlable, et surtout imprévisible » (*Publics à l'œuvre*). En 1995, au contraire, commentant l'inversion de la structure par sexe, Christophe EVANS formulait l'hypothèse suivante : « Au-delà de l'explication mécanique incontestable – augmentation considérable du nombre d'étudiants à la BPI, féminisation des publics de la BPI –, on peut également envisager une forme de "domestication", d'appropriation de cet espace public par sa frange féminine, une sorte de mutation, et pourquoi pas de relative émancipation dans le domaine des pratiques culturelles des femmes » (*La BPI à l'usage*). Cette forme d'appropriation concernant sans doute autant le lieu que l'offre de service, il est difficile de savoir ce qui détourne certaines

Un éventail social plus ouvert

L'enquête effectuée en 1998 permet en revanche de valider une autre hypothèse, invérifiable en 1995 : celle de la présence à la BPI de jeunes issus des classes moyennes ou de milieux populaires, présence occultée dans les statistiques parce que ces usagers sont habituellement noyés dans la masse indifférenciée des étudiants et des scolaires. L'enquête met aussi en évidence, de manière plus générale, la coexistence à Brantôme de publics diversifiés.

La baisse des effectifs étudiants a automatiquement pour conséquence une hausse relative de presque toutes les autres catégories. Les cadres et professions supérieures, déjà surreprésentés en 1995, gagnent encore deux points (12 % contre 10 %). Cependant le rééquilibrage semble surtout profiter aux classes moins favorisées. Certaines catégories voient ainsi leurs effectifs doubler ou quadrupler, tout en restant, il est vrai, encore modestes. C'est ainsi que les professions intermédiaires passent de 3 % à 7 %, les employés de 3 à 5 %, les retraités de 0,5 à 2 %. L'augmentation peut-être la plus remarquable est celle des chômeurs, qui représentent 7 % de l'échantillon (contre 4 % en 1995) et celle de la catégorie « autres inactifs » : 6 % (dont il faut retirer 3 % de scolaires) contre 1 % en 1995. Ces deux dernières catégories, qui couvrent à elles seules environ le quart de la population non étudiante, sont une composante importante de la fréquentation de Brantôme, d'autant que ces usagers comptent parmi les plus assidus¹⁰. Souvent jeunes (51 % ont moins de 24 ans) et diplômés, gros consommateurs de presse et familiers d'Internet pour 31 %

femmes de Brantôme. Un nouveau lieu, moins bien connoté ? Des conditions d'accueil moins confortables ? Ou des lacunes dans l'offre de collections qui touchent précisément les domaines d'excellence des femmes, les lettres et les sciences humaines ?

10. Ce sont les chômeurs qui viennent le plus « tous les jours » à Brantôme : 18 % contre 10 % en moyenne.

d'entre eux, les chômeurs de Brantôme ont un profil particulier. Sur ce point, les résultats de l'enquête 1998 confirment l'analyse proposée par Christophe Evans en 1995 : il s'agit

**UN NOUVEL
ÉQUILIBRE
DES PUBLICS
S'EST DONC
INSTAURÉ
À BRANTÔME
OÙ COHABITENT
APPAREMMENT
SANS HEURT
ANCIENS ET
NOUVEAUX
USAGERS,
ACTIFS ET
CHÔMEURS,
ÉTUDIANTS AVANCÉS
OU DÉBUTANTS**

probablement d'anciens étudiants à la recherche d'un premier emploi.

Les artisans, les commerçants, les ouvriers sont toujours absents ou presque. Mais si on rapproche ces chiffres des réponses données par les étudiants à la question concernant la profession du père, on voit apparaître les enfants des artisans et commerçants (9 %), ou ceux des ouvriers (11 %) qui fréquentent la BPI dans le cadre de leurs études, contrairement à leurs parents. De manière générale, les parents des étudiants appartiennent à des milieux plus populaires que le public non étudiant, et ils sont globalement moins diplômés : si 49 % des pères possèdent un diplôme

du supérieur (contre 74 % des non-étudiants), 31 % ont arrêté leurs études au niveau du primaire, ce qui n'est le cas que de 6 % des usagers non étudiants.

Les non-étudiants qui fréquentent Brantôme résident principalement à Paris (60 %), et pour un tiers seulement en banlieue. Les étudiants en revanche habitent pour moitié à Paris et pour l'autre en banlieue (51 % et 48 %). On notera par ailleurs que pas moins d'un étudiant banlieusard sur deux vient des départements des Hauts-de-Seine et de Seine-Saint-Denis. Brantôme, par conséquent, fonctionne plutôt comme un équipement de proximité pour les non-étudiants, alors que son champ d'attraction est tout de même plus étendu, sans être à proprement parler multidirectionnel, pour les étudiants¹¹.

Nouvelle offre, nouveau public, nouvelles pratiques

Un nouvel équilibre des publics s'est donc instauré à Brantôme, où cohabitent apparemment sans heurt anciens et nouveaux usagers, actifs et chômeurs, étudiants avancés ou débutants. Mélange plus instable qu'auparavant, semble-t-il, car ce public se renouvelle plus vite.

Ces usagers sont satisfaits, on pourrait dire par définition, puisqu'ils persistent. Ce qui les attire à Brantôme, en dépit de la file d'attente qui reste elle aussi une constante, c'est encore et toujours la qualité des collections, invariablement citée en tête des qualités reconnues à la bibliothèque (49 %). La facilité d'accès aux documents reste également très appréciée (29 %), suivie par la commodité d'emplacement et les horaires (respectivement 21 % et 20 %.)

On voit poindre malgré tout des insatisfactions liées aux inévitables

11. Brantôme attire plus les étudiants banlieusards que la BPI-Centre. L'augmentation la plus forte concerne les départements des Hauts-de-Seine et de Seine-Saint-Denis (plus six points de 1995 à 1998).

Le public de Brantôme

Sexe	
Hommes	60
Femmes	40
PCS (Professions et catégories sociales)	
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise, cadres et professions intellectuelles supérieures	
Professions intermédiaires	12
Employés	7
Ouvriers	5
Retraités	1
Chômeurs	2
Autres ou sans réponses	7
Étudiants	3
Élèves	59
	3
Nationalité	
Français	74
Étrangers	26
Age	
60 ans et plus	2
40-59 ans	8
30-39 ans	16
25-29 ans	21
20-24 ans	41
19 ans et moins	11
Résidence	
Paris	55
Région parisienne	42
Autre	3

lacunes des fonds : 23 % des usagers regrettent la faiblesse numérique des documents, motif de mécontentement qui passe en 3^e position, après les reproches habituels : « *trop de monde* » (35 %), « *pas assez de places* » (29 %). De même, les échecs rencontrés dans la recherche d'un document précis – en augmentation par rapport à 1995 – sont imputés à l'absence de ce document dans les collections : l'item « *pas trouvé au catalogue* » passe de 49,5 % à 54 % ; l'item « *pas trouvé en rayon* », de 46,5 % à 50 %.

Les mutations de l'offre de collections à Brantôme, aussi bien en termes de contenu que de présentation, ne sont probablement pas sans incidence sur les pratiques. Dans ce domaine, néanmoins, il convient de ne pas tirer de conclusions trop hâtives à partir de faits objectivement constatés. Il est par exemple indéniable que la lecture de la presse, qui passe en 4^e position

pour les motifs de visite, a fait un bond spectaculaire. Le jour de l'enquête, plus d'un visiteur sur quatre déclare avoir consulté des journaux ou des magazines d'information générale ; ils n'étaient qu'un sur dix dans ce cas en 1995. Faut-il attribuer ce résultat remarquable à l'excellente visibilité dont bénéficient les quotidiens à Brantôme ? Ou à la présence de l'ancien public de la salle d'actualité ? Est-il dû au reflux des étudiants et à la réapparition encore timide des retraités et des plus de cinquante ans, grands amateurs de presse (pour 47 % d'entre eux) et surtout de numéros récents (à 83 %) ?

Inversement, alors que le fonds d'usuels fait toujours l'objet d'une forte utilisation, en correspondance avec une collection renforcée et bien identifiée, la consultation des autres livres s'effrite, ne concernant plus que 59 % des visiteurs à Brantôme

**LE CATALOGUE
RESTE L'OUTIL
INFORMATIQUE
LE PLUS UTILISÉ,
SUIVI PAR
LES DOSSIERS
DE PRESSE
NUMÉRISÉS,
LES CÉDÉROMS
ET INTERNET**

en 1998, contre 67 % dans l'ancienne BPI en 1995. Est-ce un effet de la réduction de l'offre, ou de la défection des littéraires, gros consommateurs d'ouvrages monographiques ? Ici encore, il est difficile de trancher. On notera par ailleurs que la consultation des vidéos reste stable, autour de 3 %, ceci en dépit d'une offre plus restreinte et d'une présentation profondément remaniée.

Ce public renouvelé, consommateur d'usuels, de presse, qui ne se contente pas de travailler sur ses propres documents¹², semble paradoxalement se repérer plus facilement dans les collections à Brantôme. 85 % des visiteurs considèrent que les documents sont d'accès facile, opinion qui n'était partagée en 1995 que par 67,5 % des usagers de la bibliothèque générale. Ici, la réduction de l'offre joue clairement en faveur d'un public moins expert, probablement un peu perdu devant l'abondance des rayons, dès que les collections dépassent une taille critique. Ce phénomène, bien connu des bibliothécaires pour enfants, déjà signalé par Martine Poulain à propos de la salle d'actualité, trouve une nouvelle illustration à Brantôme. Les deux principaux moyens d'orientation - recours au personnel (29 % des visiteurs le jour de l'enquête), et utilisation du catalogue (37 %) - enregistrent cependant l'un et l'autre une hausse de quatre points par rapport à 1995. Il faut probablement mettre ces chiffres en rapport avec le nombre important de néovisiteurs.

Le catalogue reste l'outil informatique le plus utilisé, suivi par les dossiers de

presse numérisés, les cédéroms et Internet. Le jour de l'enquête, 4 % des visiteurs avaient utilisé les postes Internet mis à leur disposition à Brantôme ; ils étaient 15 % à l'avoir fait un autre jour. On constate sans trop de surprise que ces usagers sont plutôt des hommes (17 % des hommes ont consulté Internet au moins une fois à Brantôme contre 11 % des femmes), et souvent des étrangers : ceux qui pratiquent dans leur foyer une autre langue que le français sont proportionnellement les plus nombreux à naviguer sur le réseau (20 % contre 15 % en moyenne). La pyramide des âges est assez équilibrée, contrairement à ce qu'on aurait pu attendre, et la ventilation par PCS (professions et catégories sociales) n'est pas non plus très significative. Elle redevient discriminante si on interroge sur les motifs : il apparaît que les chômeurs, les autres inactifs et les femmes sont proportionnellement les plus nombreux à effectuer une recherche précise (respectivement 64 %, 67 % et 64 % contre 56 % en moyenne) ; que les étudiants et les étrangers, sans ignorer cette pratique utilitaire, naviguent volontiers pour le plaisir, en dilettante (36 % et 38 % contre 30 % en moyenne) ; tandis que la curiosité, le désir d'initiation, motivent fortement les plus âgés (50 % des cinquante ans et plus, contre 22 % en moyenne).

12. 30 % du public déclarent venir pour travailler (pas nécessairement exclusivement) sur ses propres documents. Cet indicateur est resté stable depuis 1995.

Si l'usage d'Internet reste relativement marginal à la bibliothèque – en dépit de la surutilisation des neuf postes proposés sur place et du succès remporté par les séances de formation –, le public de Brantôme ne l'ignore pas, loin s'en faut. Pas moins de 41 % des actifs déclarent se servir d'Internet sur leur lieu de travail, 18 % de l'ensemble du public disposent d'une connexion à domicile, tandis que 37 % l'utilisent « ailleurs ». Ces chiffres sont importants, ils signalent un taux de pénétration d'Internet bien supérieur aux moyennes nationales¹³, et rappellent, si besoin était, que ce public surdiplômé¹⁴ reste culturellement très favorisé.

L'expérience Brantôme

Un des motifs de l'enquête, ainsi qu'il a été dit ci-dessus, était de garder trace de ce moment particulier dans l'histoire de la bibliothèque, de cette expérience inédite, tant du point de vue des bibliothécaires que de celui des usagers. La réaction du public, face à cet équipement et à cette offre

provisoire, était difficilement prévisible ; la réponse a été massive, et il n'était pas besoin de sondage pour s'apercevoir que la demande excède largement les capacités d'accueil de Brantôme.

L'enquête permet en revanche de discerner des publics et des demandes diversifiés. Pour les uns, en particulier les non-étudiants, Brantôme fonctionne comme un équipement de proximité ; pour les autres, et notamment les étudiants, cette BPI provisoire présente des avantages qui justifient un déplacement depuis des banlieues parfois lointaines (mais bien desservies par le RER). Dans la majeure partie des cas, elle reste un choix parmi diverses possibilités, un espace documentaire qu'on utilise pour des raisons précises, en consommateur de bibliothèques avisé ; mais pour 14 % des usagers (et pour 21 % des non-étudiants), elle est l'unique ressource documentaire, la seule bibliothèque fréquentée. Pour d'autres, enfin, et c'est une des surprises de l'enquête, Brantôme est un lieu qu'on fréquente par procuration : près d'un visiteur sondé sur dix déclare avoir effectué ce jour-là des recherches pour le compte d'une tierce personne.

Aux yeux de certains des visiteurs, Brantôme est avant tout une salle de presse, ce qui confirme qu'un tel équipement, prévu à la réouverture, correspond à une réelle attente. La consultation des ouvrages, en recul, reste néanmoins une pratique majoritaire. Nombreux sont ceux qui ont

transposé à Brantôme – peut-être faute de mieux – leurs habitudes et leur conception du lieu : la bibliothèque reste un espace de travail, apprécié pour son silence, où l'on utilise volontiers sa propre documentation ; mais on y vient toujours en priorité pour son offre de collection, et on y vient assidûment. Le rythme des visites est resté très élevé : pas moins de 61 % des visiteurs déclarent fréquenter Brantôme une fois par semaine au moins.

Si instructif soit-il, ce sondage ne peut nous informer que sur le public de Brantôme, qui n'est pas celui de la BPI. Il pose en fait plus de questions qu'il n'offre de réponses, car il n'est pas en mesure, par définition, de repérer les motivations de ceux qui ont renoncé à venir, au moins provisoirement.

Les bibliothécaires, face à la déception de certains usagers aux premiers jours de Brantôme – « *Où sont passés les disques, le laboratoire de langues, la collection rétrospective de quotidiens sur microfilms...* » – ont quant à eux des idées sur la question, et leur expérience de terrain est certainement l'un des meilleurs atouts pour préparer la réouverture.

Il reste que la réponse du public, face à une nouvelle offre culturelle, est toujours une inconnue, et qu'une bibliothèque, cette enquête en est à nouveau la preuve, est avant tout ce qu'en font celles et ceux qui se l'approprient.

Avril 1999

13. Selon la dernière enquête *Pratiques culturelles des Français* (enquête 1997), 22 % des Français sont équipés d'un micro-ordinateur. Parmi ceux-là, 6 % ont accès à un service en ligne ou à Internet, soit 1 % des Français.

14. 74 % des non-étudiants qui fréquentent Brantôme ont un niveau d'études supérieures. Parmi ces derniers, 48 % ont un diplôme bac + 5 ou plus.