B U L A C

[도서관] [शिक्षक] [ဘာသာစကား] [ሥልጣኔ]

Bibliothèque universitaire
des langues et civilisations



ENQUÊTE DE PUBLICS 2025

Synthèse des résultats

Version : 3/07/2026





GIP BULAC
65 rue des Grands Moulins
F-75013 Paris

T +33 1 81 69 18 00
contact@bulac.fr
www.bulac.fr

TABLE DES MATIÈRES

1. SYNTHÈSE..... 3
2. QUESTIONNAIRE..... 5
3. DONNÉES..... 7

1. SYNTHÈSE

L'enquête de publics 2025 met en évidence quelques traits saillants en matière de connaissance et d'usage des services de la BULAC. Elle permet d'évaluer la satisfaction d'un échantillon de 1 074 usagers ayant répondu au questionnaire diffusé du 3 novembre au 19 décembre 2025. Un questionnaire papier a été mis à disposition du public en salle de lecture et a fait l'objet de distributions quotidiennes, en parallèle de la diffusion d'un questionnaire en ligne, accessible depuis le site web de la bibliothèque.

L'échantillon de répondants représente 3,75 % des usagers de la BULAC inscrits au 1er octobre 2025. On relève une surreprésentation des étudiants en licence, en sciences humaines et sociales, rattachés à l'Inalco, en comparaison avec les données relatives à l'ensemble des usagers inscrits à la bibliothèque. L'âge moyen des répondants est de 27 ans, l'âge médian de 22 ans. Ceux-ci résident majoritairement en Île-de-France, à 89,8 % ; parmi les Franciliens, 11,2 % vivent dans le 13e arrondissement de Paris. Les enquêtés sont en large partie étudiants en licence (52,5 %) et en master (22,4 %) ; la part d'inscrits en doctorat (7 %) et dans d'autres cursus (santé, classes préparatoires aux grandes écoles…) (7,9 %) est plus faible, de même que la part d'usagers sans rattachement universitaire (5,5 %) et d'enseignants-chercheurs (4,8 %). Les lettres et langues (49,4 %) ainsi que les sciences humaines et sociales (17,9 %) prédominent dans les domaines d'études et de recherche, devant la santé, l'économie, les sciences et techniques, et le droit. Le public « cœur de cible » de la bibliothèque est majoritaire : 71 % des répondants sont rattachés à un établissement partenaire du GIP BULAC ; 64,8 % étudient une langue ou une civilisation couverte par la BULAC.

L'enquête rend compte d'une fréquentation assidue, puisque 64,3 % de l'échantillon déclare une fréquentation hebdomadaire (12,7 % déclare une fréquentation journalière, 51,6 % une fréquentation pluri-hebdomadaire) et 23,6 % une fréquentation pluri-mensuelle. Les étudiants en master 1 sont les plus nombreux à venir à la bibliothèque plusieurs fois par semaine (58,6 %), les enseignants-chercheurs à venir plusieurs fois par mois (40,4 %), le public sans rattachement universitaire à venir moins souvent (23,7 %). 55,4 % de l'échantillon déclare fréquenter au moins une autre bibliothèque que la BULAC. Les étudiants en licence sont les plus nombreux à fréquenter exclusivement la BULAC, tandis que la multi-fréquentation est privilégiée par les enseignants-chercheurs (82,7 %) et les doctorants (76 %). Les autres bibliothèques citées sont souvent géographiquement proches de la BULAC : la Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne (28 %), la Bibliothèque nationale de France (23,8 %), les bibliothèques municipales (11,4 %), la Bibliothèque publique d'information (11,1 %), la bibliothèque universitaire des Grands Moulins (8,7 %), la bibliothèque de Sorbonne Nouvelle (5,1 %), la bibliothèque Sainte-Geneviève (4,2 %), la bibliothèque Sainte-Barbe (3,4 %) ; les autres bibliothèques universitaires représentent 28 % des réponses.

L'enquête dénote le maintien d'une satisfaction globalement élevée, relative à l'accueil, aux collections et à l'offre de médiation. Elle reflète certaines évolutions des services survenues depuis la précédente enquête de 2021 (refonte du site web et du portail des collections en ligne, transition vers des réseaux sociaux alternatifs, développement de l'offre de formation…) et confirme certaines tendances mises en lumière dans les rapports annuels d'activité et le bilan du plan d'action triennal 2022-2024[1].

Dans un contexte budgétaire contraint depuis 2022, le maintien des capacités d'accueil de la bibliothèque est resté une priorité : 910 places assises, 72h d'ouverture hebdomadaire réparties sur 284 jours par an en moyenne. Les résultats de l'enquête font ressortir l'enjeu pour le public, et le défi pour la bibliothèque, d'accès sur une large amplitude horaire à un espace studieux et connecté, dans des conditions de travail toujours plus optimales, comme en témoignent les retours d'expérience et les attentes formulées à l'égard du wifi, du confort thermique, sonore et sanitaire ou encore des modalités d'accès aux places et aux espaces réservables.

L'usage des collections appelle un très bon taux de satisfaction, tant du point de vue de l'offre que des conditions de consultation et d'emprunt. L'orientation du public dans les rayonnages du libre-accès constitue un point d'attention de la bibliothèque, dont l'un des projets structurants est

1 Ces données sont disponibles sur le site web de la BULAC : http://www.bulac.fr/node/2288

précisément la refonte de l'offre documentaire, en lien avec les besoins de l'enseignement et l'évolution de la recherche en études aréales, avec à la clé une révision de la classification et de la mise en espace des collections, dans une logique de simplification d'accès pour l'usager.

L'enquête atteste une augmentation sensible de la consultation du site web et des ressources en ligne, qui peut être mise en regard de l'enrichissement des interfaces numériques de la BULAC. Le site web, entièrement refondé en 2021-2022, arrive ainsi en tête des canaux utilisés pour s'informer sur la bibliothèque (+10 points par rapport à 2021), tandis qu'on observe une hausse de la consultation des ressources numériques (+6 points par rapport à 2021), pouvant être conjecturée par une meilleure appropriation de la nouvelle version du portail des collections en ligne déployée en 2024. La baisse de l'usage des réseaux sociaux (division par 5 par rapport à 2021) est à corréler avec la transition opérée par la BULAC, qui a exploré à partir de janvier 2024[2] des réseaux sociaux alternatifs pour définir une stratégie face aux GAFAM ; ses comptes X, Facebook et Instagram ont ainsi été gelés début 2025 au profit de Bluesky et Mastodon.

La diversification récente de l'offre de formation – qui s'est traduite par une amélioration de la couverture des besoins des étudiants de licence, master et doctorat, et un développement des formations liées au cycle de la donnée et aux outils numériques –, ainsi que les efforts investis en matière d'action scientifique et culturelle méritaient de réinterroger les usages : si l'offre de médiation est largement plébiscitée, l'enquête encourage la poursuite des efforts de communication pour accroître sa visibilité et son rayonnement.

2 Communiqué - La BULAC interrompt ses publications sur X et sur Meta, publié le 28 janvier 2025 : http://www.bulac.fr/node/3294

La BULAC et vous ? 2025/2026

Afin d'améliorer ses services et l'accueil qu'elle vous réserve, la BULAC souhaite connaître vos besoins et vos attentes. Cette enquête est donc l'occasion de vous exprimer ! Un espace de commentaire libre vous attend en fin de questionnaire pour toute remarque ou suggestion complémentaire.
Remplir ce formulaire anonyme vous prendra environ 10 minutes. Il est ensuite à déposer à un bureau d'accueil de la BULAC. Merci de ne répondre qu'une seule fois à cette enquête.

Merci d'avance pour votre précieuse participation !

Fréquentation

1. En règle générale, vous venez à la BULAC :

☐ tous les jours ☐ plusieurs fois par semaine
☐ plusieurs fois par mois ☐ moins souvent

2. En règle générale, vous fréquentez la BULAC :

☐ entre le lundi et le vendredi ☐ entre le lundi et le samedi
☐ le samedi uniquement

Communication

3. Comment avez-vous connu la BULAC ?

☐ En fréquentant l'Inalco
☐ Par l'intermédiaire d'une connaissance
☐ Par l'intermédiaire de mes enseignants
☐ En cherchant un document qui se trouvait à la BULAC
☐ En assistant à une formation obligatoire à la BULAC
☐ Sur les réseaux sociaux
☐ Autre, précisez :

4. Comment vous informez-vous sur la BULAC ? (plusieurs réponses possibles)

☐ En consultant le site web de la BULAC
☐ En lisant les informations affichées dans la BULAC
☐ En discutant avec les bibliothécaires
☐ En discutant avec des connaissances
☐ En utilisant les réseaux sociaux (Mastodon et Bluesky)
☐ En utilisant le *Carreau de la BULAC*
☐ Autres, précisez :

5. Vous êtes-vous déjà connecté sur le site web de la BULAC ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Non
☐ Oui, pour accéder à mon compte lecteur
☐ Oui, pour utiliser les catalogues
☐ Oui, pour trouver un renseignement pratique
☐ Oui, pour me tenir informé du programme de conférences et d'expositions
☐ Oui, pour consulter les ressources numériques (bases de données, revues en ligne…)
☐ Oui, autre. Précisez :

Qualité de l'accueil

6. Êtes-vous déjà entré en contact avec la BULAC ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Je me suis adressé aux bibliothécaires (prêt, renseignement…)
☐ J'ai téléphoné à la BULAC
☐ J'ai utilisé le formulaire de contact sur le site de la BULAC, envoyé un email à contact@bulac.fr ou toute autre adresse email BULAC
☐ J'ai interpelé la BULAC sur les réseaux sociaux

7. Selon vous, la réponse apportée à votre sollicitation a été :

☐ Très satisfaisante
☐ Satisfaisante
☐ Peu satisfaisante
☐ Pas du tout satisfaisante, mais j'ai eu une réponse
☐ Pas du tout satisfaisante, car je n'ai pas eu de réponse

BULAC
bibliothèque universitaire des langues et civilisations

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer la connaissance par la BULAC de ses publics et de leurs attentes. Le pôle Médiation de la BULAC (mediation@bulac.fr) est le destinataire de ces données.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au correspondant informatique et libertés de l'établissement (dpo@bulac.fr).

Espaces de travail et de vie

8. Diriez-vous que :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Non concerné
Vous vous repérez facilement dans la bibliothèque					
Vous trouvez facilement les documents que vous cherchez sur les étagères					
Les éclairages sont suffisants					
La température est adaptée					
La bibliothèque est calme					
Les lieux sont propres					
Les salles de groupe sont confortables et adaptées					
Les salles individuelles sont confortables et adaptées					
Les salles de nuit sont confortables et adaptées					

Collections et catalogues

9. Lorsque vous faite une recherche à partir des catalogues, parmi les documents de la BULAC, trouvez-vous ce que vous cherchez ?

☐ Oui, tout à fait ☐ Oui, plutôt
☐ Non, plutôt pas ☐ Non, pas du tout

10. Que pensez-vous des documents proposés par la BULAC ainsi que des conditions de prêt ?

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Service non utilisé
Les documents en libre accès					
Les documents présents en magasins, à demander					
Les ressources numériques					
La durée de prêt à domicile					
Le nombre de renouvellements possibles d'un prêt à domicile					
La durée de mise de côté des documents des magasins					

Tournez, SVP➔

Matériel informatique

11. Avez-vous déjà emprunté du matériel informatique (ordinateur portable, câble de connexion internet, casque audio) à la BULAC ?

☐ Oui

☐ Non, je ne savais pas que cela était possible

☐ Non, mais je sais que cela est possible

12. Indiquez votre niveau de satisfaction par type de matériel :

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Matériel non emprunté
Ordinateur et mallette					
Câble de connexion internet					
Casque audio					

Reprographie

13. Avez-vous déjà utilisé la reprographie (imprimer, photocopier, scanner) de la BULAC ?

☐ Oui

☐ Non, je ne savais pas que cela était possible

☐ Non, mais je sais que cela est possible

14. Indiquez votre niveau de satisfaction par service :

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Je n'ai pas utilisé ce service
Imprimer depuis un ordinateur de la BULAC					
Photocopier					
Scanner avec les photocopieurs					
Scanner avec les tentes de numérisation					

Formation

15. Avez-vous déjà suivi une formation proposée par la BULAC ?

☐ Oui, car c'était une formation obligatoire

☐ Oui, je me suis inscrit de ma propre initiative

☐ Non, je ne savais pas que la BULAC en proposait

☐ Non, mais je sais que la BULAC en propose

16. Si oui, êtes-vous satisfait des formations suivies ?

☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait

☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait

17. Quel type de formation souhaiteriez-vous que la BULAC propose ? (Plusieurs réponses possibles)

☐ Culture générale en information scientifique et technique (désinformation, *fake science*, droit d'auteur)

☐ Gestion des données bibliographiques et des images (Zotero, Tropy)

☐ Recherche et science ouverte (publication, documentation, dépôt de thèse)

☐ Aide à la recherche dans les catalogues et bases de données

☐ Aide au travail sur les documents patrimoniaux (archives…)

☐ Autres, précisez :

Action culturelle

18. Avez-vous déjà assisté à un ou des évènements proposé(s) par la BULAC ? (Plusieurs réponses possibles)

☐ Oui, visité une exposition présentée dans les vitrines du rez-de-jardin ou dans la galerie du Pôle des langues et civilisations

☐ Oui, consulté les documents mis en avant au rez-de-chaussée

☐ Oui, assisté à une conférence ou à un débat à l'auditorium

☐ Oui, regardé des captations vidéos d'événements sur le site de la BULAC ou la chaîne YouTube

☐ Non, je savais pas que la BULAC en organisait

☐ Non, mais je sais que la BULAC en organise

19. Si oui, en avez-vous trouvé le contenu accessible ?

☐ Oui

☐ Non, précisez :

Commentaire libre :

Profil

20. Année de naissance :.....

21. Code postal :.....

22. Êtes-vous ?

☐ Étudiant : ☐ Licence (Diplôme d'initiation à L3)

☐ Master 1

☐ Master 2

☐ Doctorat

☐ Autre diplôme (études de médecine-pharmacie, classes préparatoires, etc.)

➔ Établissement d'étude : .....

☐ Enseignant-chercheur

➔ Établissement d'enseignement / de recherche :

.....

☐ Sans rattachement universitaire

23. Quel est votre domaine d'étude et/ou de recherche ?

☐ Lettres et langues ☐ Sciences humaines et sociales

☐ Droit ☐ Économie

☐ Sciences et techniques

☐ Santé ☐ Autre, précisez :

24. Étudiez-vous les langues et civilisations que couvre la BULAC ?

☐ Non ☐ Je ne sais pas ce que couvre la BULAC

☐ Oui, précisez :

25. Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

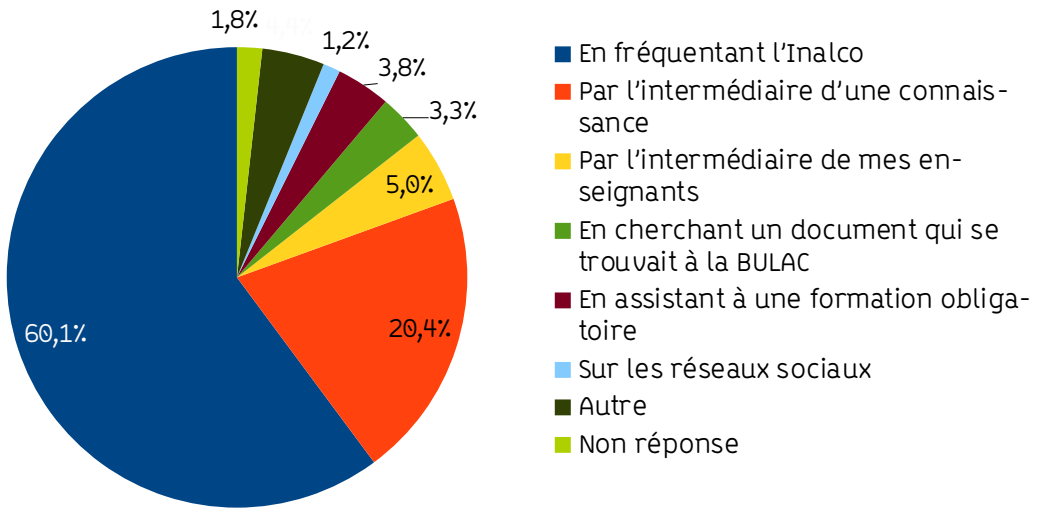
☐ Non

☐ Oui, précisez :

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire. Les résultats seront publiés sur notre site web : www.bulac.fr.

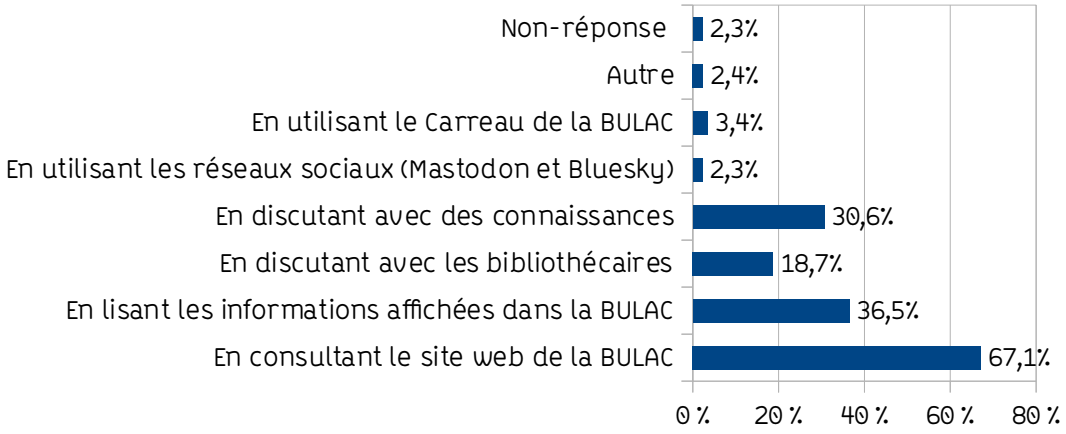
3. DONNÉES

3.1. COMMENT AVEZ-VOUS CONNU LA BULAC ?

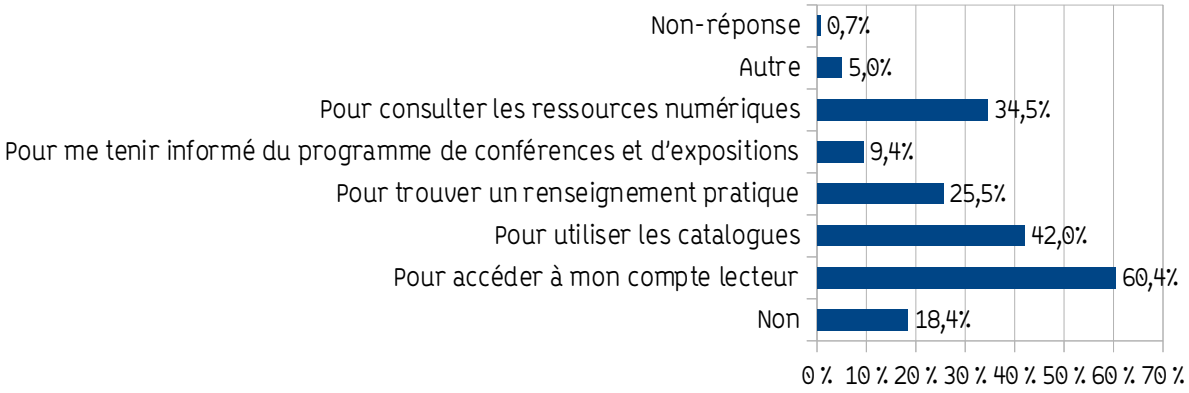


Autres raisons indiquées	Effectifs
Proximité avec le lieu d'étude, d'habitation ou la BnF	13
Via une institution (établissement de l'Enseignement supérieur, BnF)	9
Via une recherche Internet (Google Maps, recommandations Google)	11
Recherche d'une bibliothèque avec des périodes et horaires d'ouverture étendus ainsi qu'une accessibilité aux publics divers	7
Connaissance préalable du lieu	2
Oubli de la raison	2
Préparation des concours des bibliothèques	1
Travail dans une entreprise prestataire de la BULAC	1
Recherche d'une bibliothèque spécialisée dans certaines langues	1

3.2. COMMENT VOUS INFORMEZ-VOUS SUR LA BULAC ?*



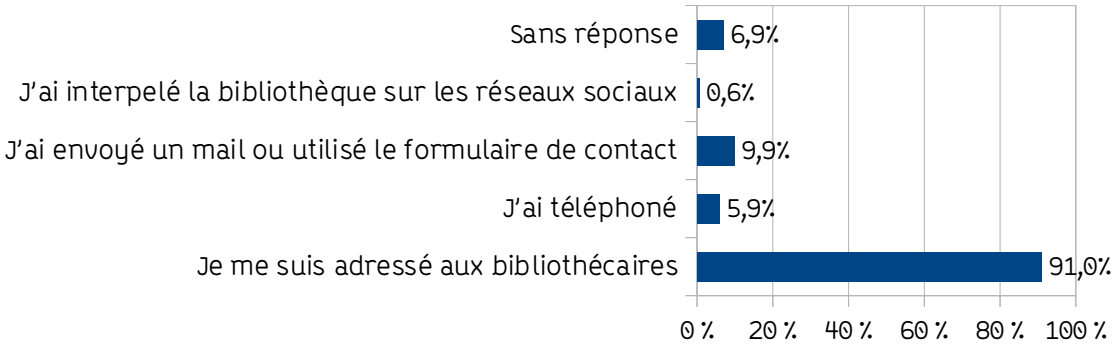
3.3. VOUS ÊTES-VOUS DÉJÀ CONNECTÉ SUR LE SITE WEB DE LA BULAC ?*



*Plusieurs réponses possibles, la somme des pourcentages est donc supérieure à 100.

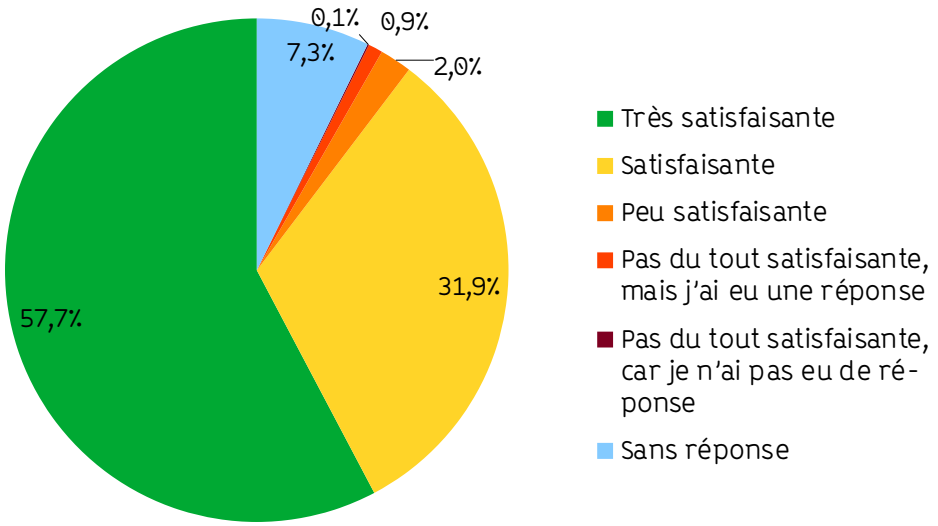
Autres usages indiqués	Effectifs
Réserver un espace	39
Imprimer	8
Se connecter à Internet	2
Consulter l'offre de formation	3
Consulter le *Carreau de la BULAC*	1
Consulter des informations institutionnelles	1

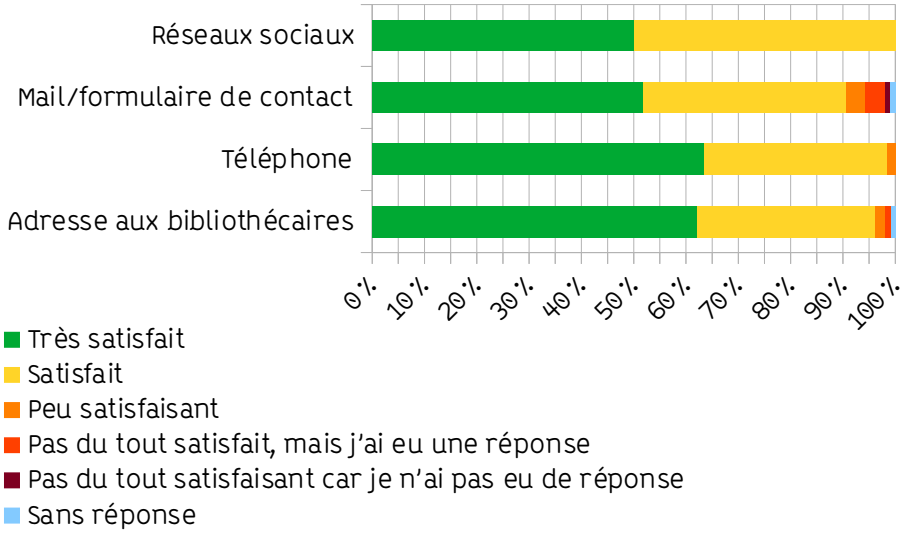
3.4. ÊTES-VOUS DÉJÀ ENTRÉ EN CONTACT AVEC LA BULAC ?*



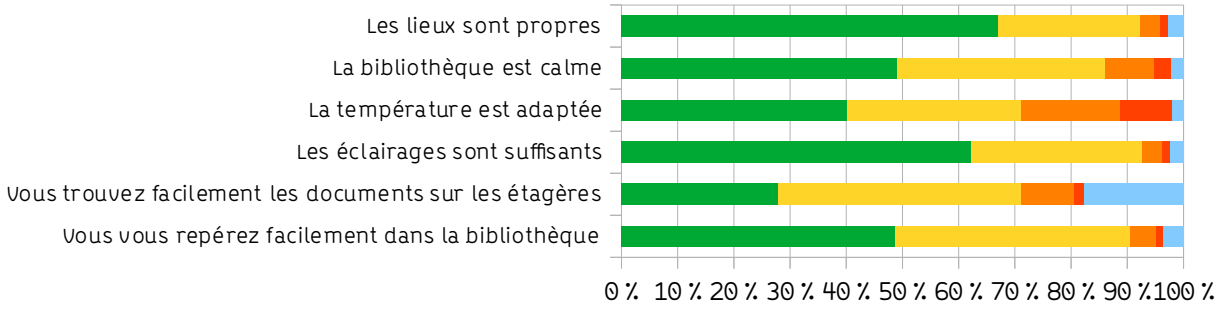
*Plusieurs réponses possibles, la somme des pourcentages est donc supérieure à 100.

3.5. SELON VOUS, LA RÉPONSE APPORTÉE À VOTRE SOLLICITATION A ÉTÉ...

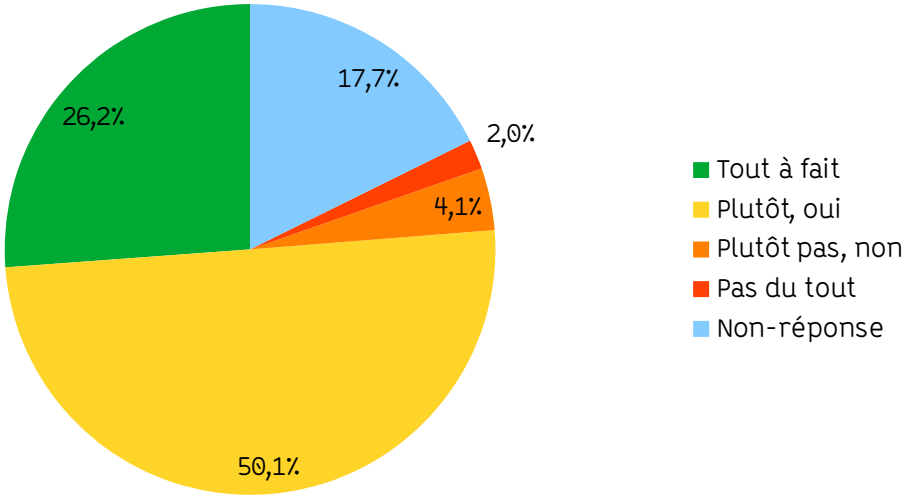




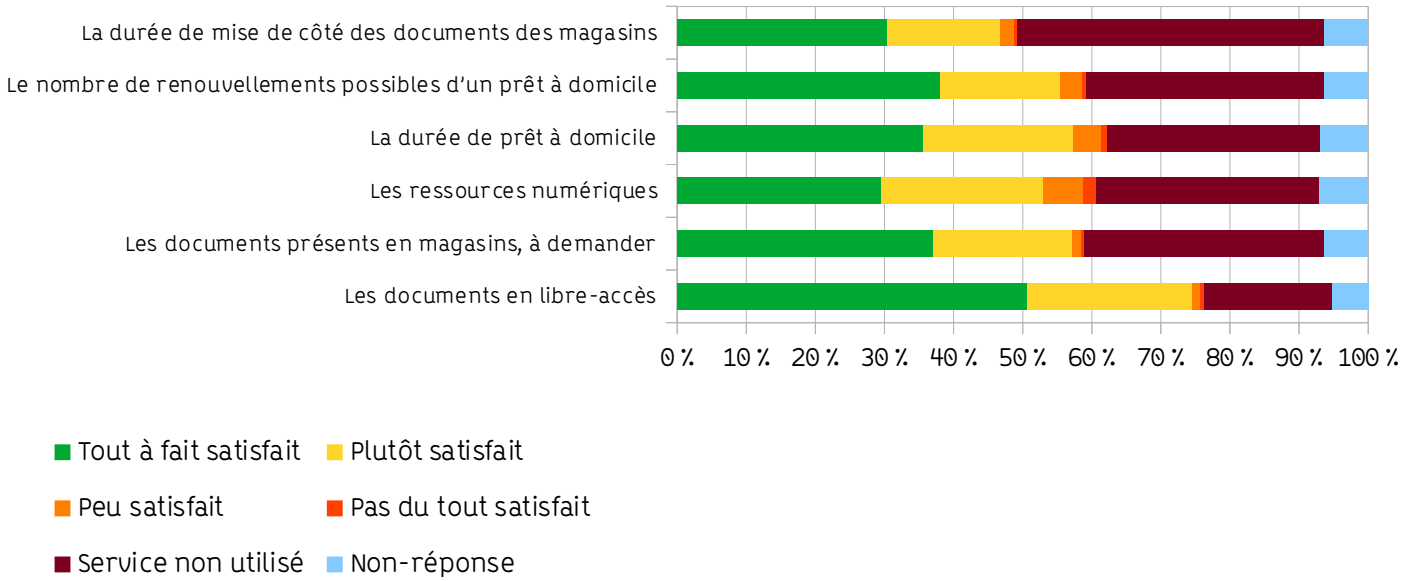
3.6. DIRIEZ-VOUS QUE...



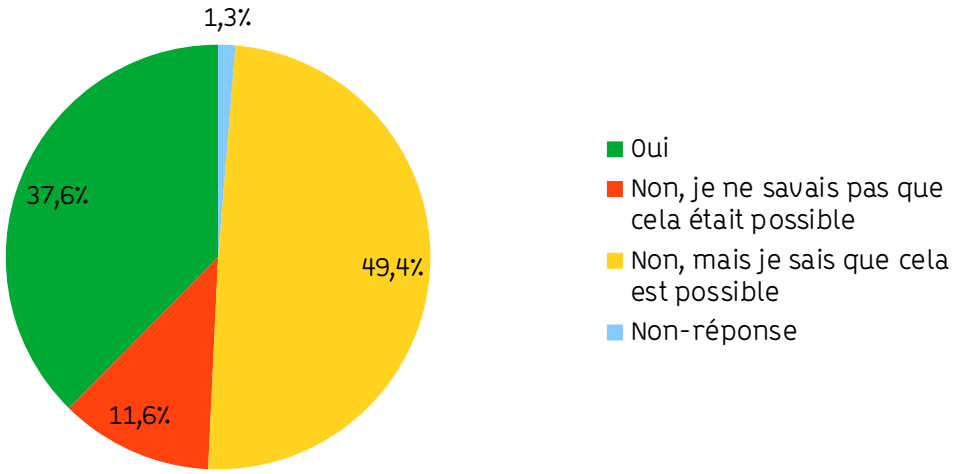
3.7. LORSQUE VOUS FAITES UNE RECHERCHE À PARTIR DES CATALOGUES, PARMI LES DOCUMENTS DE LA BULAC, TROUVEZ-VOUS CE QUE VOUS CHERCHEZ ?



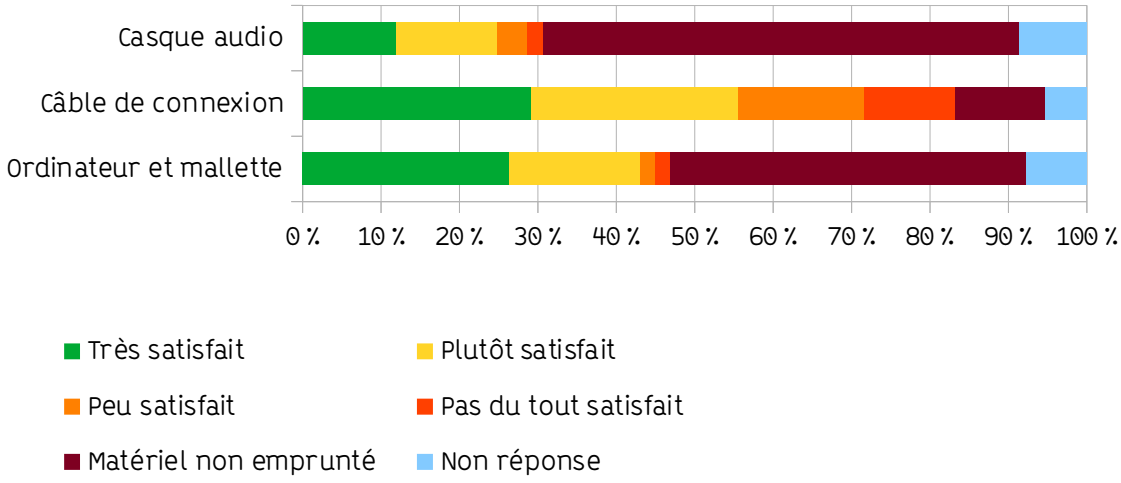
3.8. QUE PENSEZ-VOUS DES DOCUMENTS PROPOSÉS PAR LA BULAC AINSI QUE DES CONDITIONS DE PRÊT ?



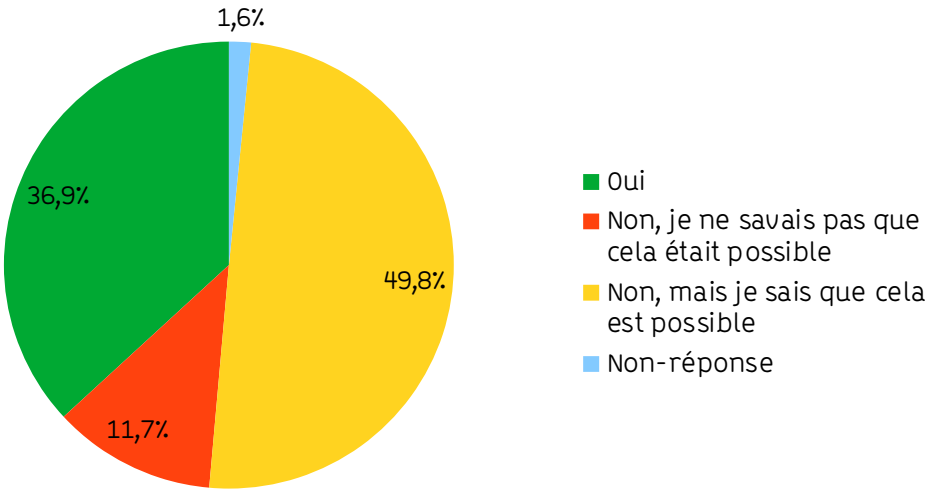
3.9. AVEZ-VOUS DÉJÀ EMPRUNTÉ DU MATÉRIEL INFORMATIQUE (ORDINATEUR PORTABLE, CÂBLE DE CONNEXION INTERNET, CASQUE AUDIO) À LA BULAC ?



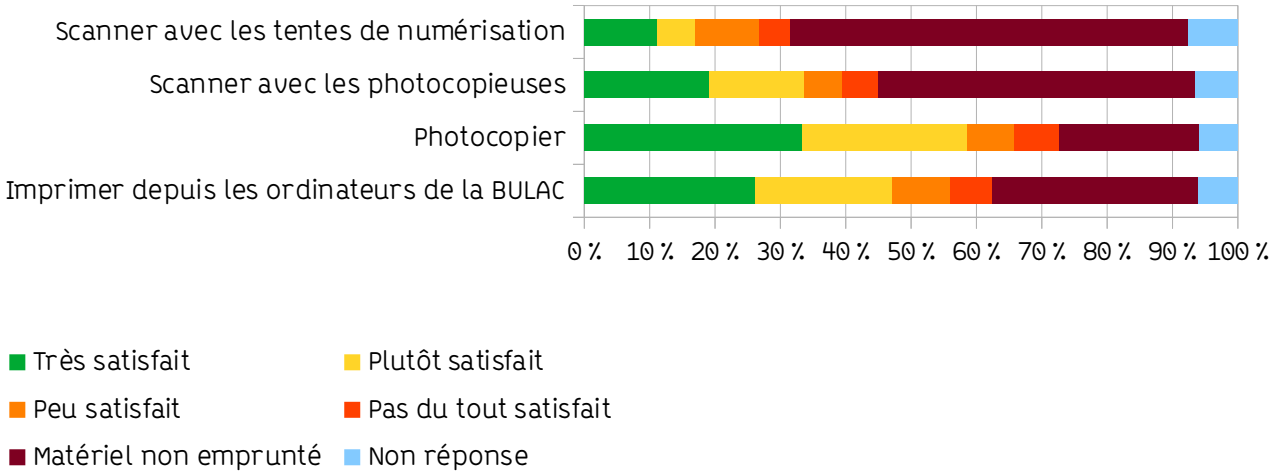
3.10. INDIQUEZ VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION PAR TYPE DE MATÉRIEL



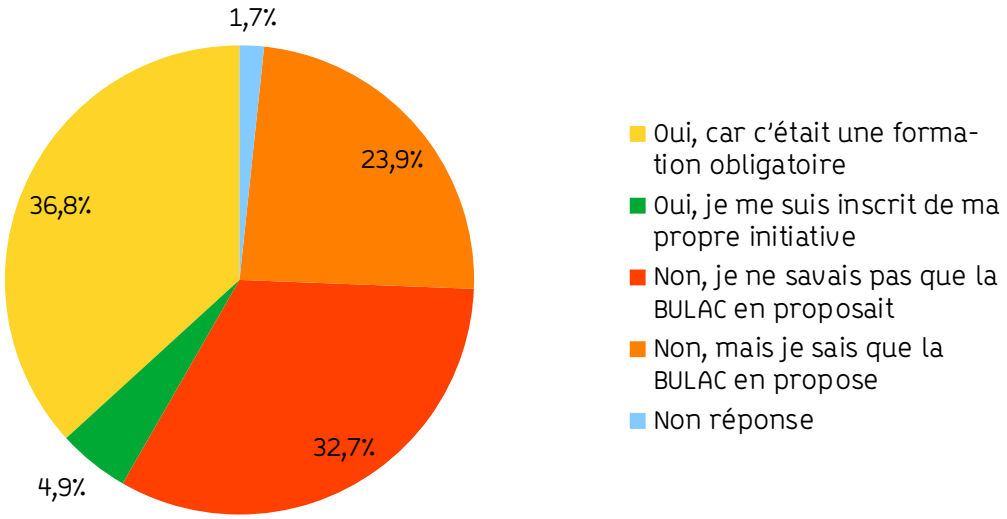
3.11. AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LA REPROGRAPHIE (IMPRIMER, PHOTOCOPIER, SCANNER) DE LA BULAC ?



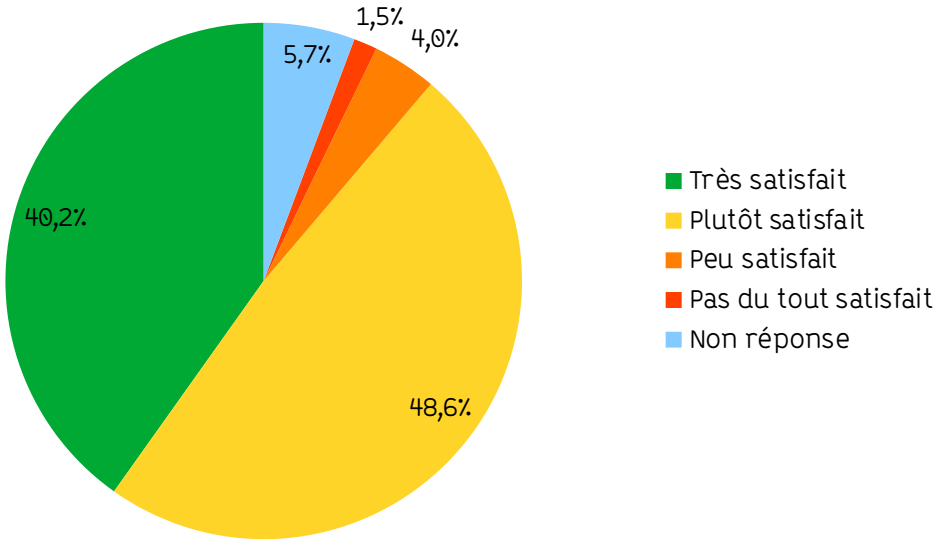
3.12. INDIQUEZ VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION PAR SERVICE



3.13. AVEZ-VOUS DÉJÀ SUIVI UNE FORMATION PROPOSÉE PAR LA BULAC ?

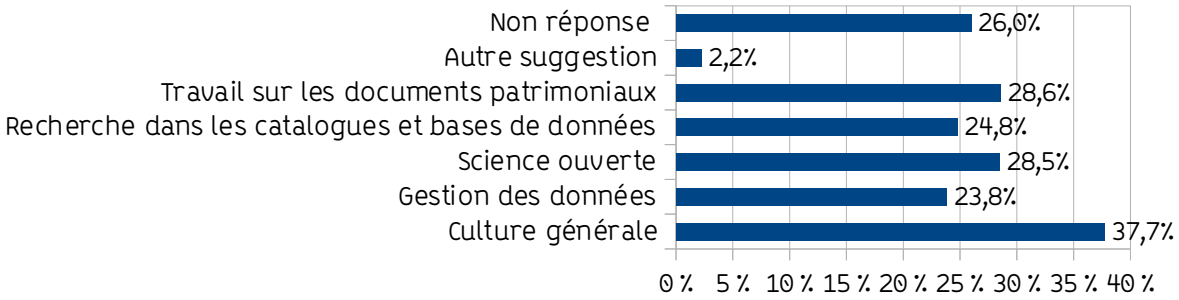


3.14. SI OUI, ÊTES-VOUS SATISFAIT DES FORMATIONS SUIVIES ?*



* Pourcentages calculés sur la base des personnes ayant répondu « oui » à la question précédente.

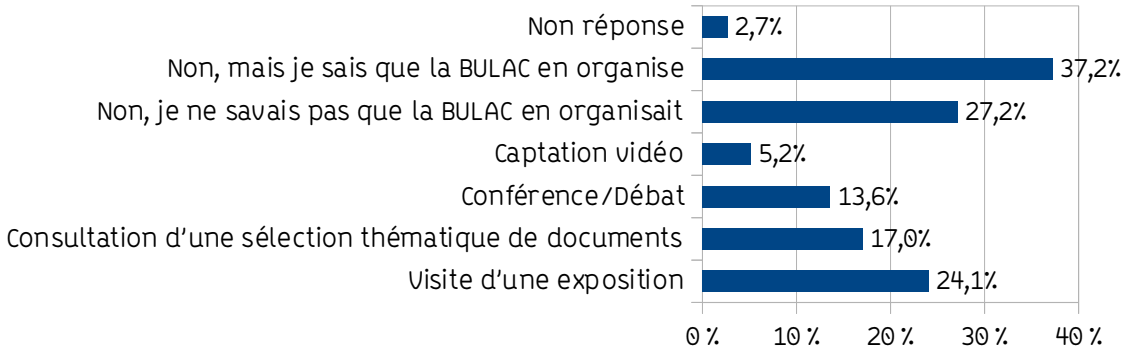
3.15. QUEL TYPE DE FORMATION SOUHAITERIEZ-VOUS QUE LA BULAC PROPOSE ?*



* Plusieurs réponses possibles, la somme des pourcentages est donc supérieure à 100.

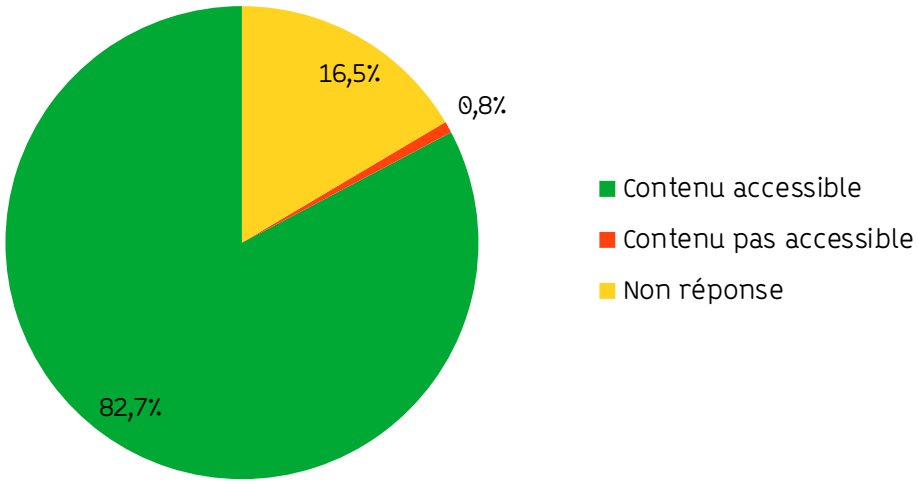
Autres suggestions formulées par les répondants : rédaction, lecture, lecture pour les personnes avec un « trouble de l'attention », culture générale, méthodologie de recherche, paléographie, citation des sources, référencement scientifique, gestion des données, science ouverte, HTR (manuscrits arabes), philologie numérique, archives, apprentissage des langues, Français langue étrangère, traduction, CV, conseil juridique étudiant, LaTex, Tropy niveau 1 et niveau 2, Canva, JurisM, formation professionnalisante (bibliothécaire), métiers (ingénieur de recherche bibliomètre), reliure, couture, domaine médical (soin).

3.16. AVEZ-VOUS DÉJÀ ASSISTÉ À UN OU DES ÉVÉNEMENTS PROPOSÉ(S) PAR LA BULAC ?



*Plusieurs réponses possibles, la somme des pourcentages est donc supérieure à 100.

3.17. SI OUI, EN AVEZ-VOUS TROUVÉ LE CONTENU ACCESSIBLE ?*



* Pourcentages calculés sur la base des personnes ayant répondu « oui » à la question précédente.

Commentaires libres

Horaires et accès, qualité de l'accueil	
Demande d'ouverture plus élargie (fermetures annuelles, matins, en soirée sur d'autres étages, dimanches)	11
Agents de la bibliothèque ou agents de sécurité jugés désagréables	3
Difficulté d'utilisation du site web	2
Demande de réinscription à distance	1
Difficulté à joindre la BULAC par téléphone	1
Absence de suivi après un don d'ouvrages	1
Suggestion d'achat laissée sans réponse	1
Retour du matériel informatique en prêt sur place non enregistré	1
Demande de féminisation de la communication institutionnelle	1
Confort des espaces de travail	
Froid	36
Environnement bruyant, mauvaise insonorisation des salles de travail	27
Saleté des toilettes	13
Places indûment réservées par le dépôt d'affaires	11
Manque d'aération	8
Manque de salles	5
Éclairages trop puissants	3
Présence de nourriture	2
Inquiétude quant aux conditions sanitaires	1
Dysfonctionnement des casiers	1
Accès aux toilettes la nuit	1
Demande d'adoption d'un chat	6
Demande d'ajout de tableaux blancs dans les salles de travail en groupe	3
Demande d'ajout de coussins dans les carrels	1
Droits de prêt et de réservation d'espaces	
Demande d'accès prioritaire aux étudiants de l'Inalco	21
Demande d'accès élargi à la réservation d'espaces (ouverture de droits hors GIP, accès à certaines salles à d'autres niveaux d'étude)	8
Demande d'amélioration de la gestion des réservations des salles de travail (annulation automatique, mail de rappel de réservation, sanctions en cas de réservation non honorée)	8
Demande d'augmentation du quota de prêt/du nombre de renouvellements	2
Demande de droit de prêt pour les universitaires à la retraite, les traducteurs	2
Demande d'emprunt d'ouvrages des magasins	1
Demande d'alignement des droits des M1 sur ceux des M2	1

Collections et catalogues	
Difficulté d'utilisation du catalogue (recherche par mots clés, demande d'un document des magasins, bugs)	5
Demande d'augmentation des notifications de rappel pour le retour des ouvrages à temps	1
Demande de mise de côté de documents en libre-accès	1
Manque de fraîcheur des collections de DVD	1
Ouvrages manquants	1
Matériel informatique/reprographie	
Connexion à Internet (demande de wifi, difficulté d'usage des câbles ethernet)	149
Dysfonctionnement des services de reprographie	6
Complexité des services de reprographie	5
Avis négatif sur le matériel pour scanner	4
Manque de casques audio	3
Demande de postes informatiques supplémentaires	1
Avis négatif sur les ordinateurs portables (hygiène et dysfonctionnement)	1
Communication concernant les imprimantes jugée peu claire	1
Demande d'un mode d'emploi plus précis des lecteurs de microfilms	1
Autres	
Satisfaction quant à l'usage de l'*open source*	1
Gêne quant au visionnage de films pornographiques par des usagers	3
Commentaires positifs	15