



**HAL**  
open science

## Pratiques de lecture et d'achat de livres numériques

Dominique Boullier, Maxime Crépel

► **To cite this version:**

Dominique Boullier, Maxime Crépel. Pratiques de lecture et d'achat de livres numériques. 2013.  
hal-01064739

**HAL Id: hal-01064739**

**<https://sciencespo.hal.science/hal-01064739>**

Submitted on 17 Sep 2014

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Pratiques de lecture et d'achat de livres numériques

Dominique Boullier  
Maxime Crépel

Avec la collaboration de  
Audrey Lohard et Antoine Jardin

Etude réalisée pour le MOTif

Février 2013

# Table des matières

<b>Remerciements</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Partie 1 — Analyse des plates-formes de livres numériques</b>	<b>8</b>
<b>Préambule</b>	<b>9</b>
<b>1-Design de la page d'accueil (figure 3)</b>	<b>11</b>
1-1-Sections et sites dédiés au numérique	11
1-2-Présentation des ouvrages inspirée du web et des libraires physiques	11
1-3-Standardisation de la structure des pages d'accueil	12
1-4-Des interfaces peu attractives sur les terminaux mobiles	12
<b>2-Création de compte d'utilisateur (figures 4 et 5)</b>	<b>15</b>
2-1-Des modes d'identification simplifiés	15
2-2-Gestion et navigation dans le compte d'utilisateur	16
<b>3-Accéder à un livre : naviguer et rechercher</b>	<b>20</b>
3-1-Naviguer depuis la page d'accueil (figure 6)	20
3-2-Des fonctions de recherche variées (figure 7)	23
3-3-Des fonctions de suggestion et de découverte encore limitées (figure 8)	25
<b>4-S'informer : sur un livre et actualité du libraire (figures 9 et 10)</b>	<b>27</b>
<b>5-Achat sur les plates-formes (figures 11 et 12)</b>	<b>30</b>
5-1-Une offre restreinte des canaux d'achat et de terminaux de lecture	30
5-2-Acte d'achat classique sur le web et apparition d'autres formes d'achat	30
5-3-Une forte standardisation des formats proposés	30
<b>6-Evaluer et partager un livre (figure 13)</b>	<b>34</b>
<b>Conclusion</b>	<b>36</b>
<b>Partie 2 — Etude quali-quantitative descriptive des pratiques de lecture et d'achat de livres numériques</b>	<b>37</b>
<b>1-Méthodologie</b>	<b>38</b>
1-1-Phase qualitative	38
Méthodologie de la phase qualitative	38
Echantillon de la phase qualitative	38
1-2-Phase quantitative	40
Méthodologie de la phase quantitative	40
Echantillon de la phase quantitative	40
Anomalies dans la distribution statistique	41
<b>2-Analyse descriptive des pratiques de lecture et d'achat de livres numériques</b>	<b>43</b>
2-1-Equipement en appareils de lecture numérique	43
Résumé	45
2-2-Pratiques de lecture et conversion au livre numérique	45
Ancienneté de l'expérience de lecture numérique	45
Moments et lieux de lecture	46
Lecture multi-supports d'un même livre	47
Lecture parallèle de plusieurs livres	48
Lecture par genres	48

Conversion au numérique et attachement au papier	50
Résumé	51
2-3-Canaux d'achat et modes d'accès aux livres numériques	51
Modes de téléchargement	55
Modes d'orientation	55
Freins à l'achat des livres numériques	57
Quelques caractéristiques des achats effectués	59
La part du gratuit	60
Circulation et échange des livres et des commentaires	61
Résumé	62
2-4-Difficultés et autonomie technique	63
Difficultés rencontrées sur les plates-formes	64
Applications spécialisées utilisées	65
Résumé	66
<b>Partie 3 — Analyse des usages du livre numérique à partir de trois hypothèses</b>	<b>68</b>
<b>Préambule</b>	<b>69</b>
<b>1-Hypothèse 1 : Mono/plurimondes et dépendance technique</b>	<b>71</b>
1-1-Boussole des libertés (commerciale et technique)	71
Position 1 : Geeks / Bidouilleurs	72
Position 2 : Captifs immergés	75
Position 3 : Désorientés assistés	77
Position 4 : Immergés volontaires	79
Bilan et enjeux : le passage à la majorité précoce va rencontrer des obstacles	81
1-2-Validation quantitative de l'hypothèse 1	81
Le poids des expériences déjà effectuées dans le numérique	86
<b>2-Hypothèse 2 : Anciennes et nouvelles médiations pour l'orientation dans l'offre</b>	<b>91</b>
2-1-Boussole des médiations pour l'orientation	91
Position 1 : Réseaux sociaux	91
Position 2 : Libraires	93
Position 3 : Expérience personnelle	94
Position 4 : Médias traditionnels	95
2-2-Validation quantitative de l'hypothèse 2	95
Les propriétés des contributions sur les réseaux sociaux	97
<b>3-Hypothèse 3 : Mode de critique et de justification des pratiques : un espace de controverse déjà largement balisé</b>	<b>101</b>
3-1-Boussole des justifications	102
Position 1 : Logiciel libre, tout-gratuit	102
Position 2 : Pro-Apple/Amazon, la critique du modèle français	105
Position 3 : Défense du modèle français	108
Position 4 : Captifs généralistes	109
<b>Conclusion</b>	<b>111</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>114</b>
<b>Annexes</b> (à télécharger sur <a href="http://www.lemotif.fr">www.lemotif.fr</a> )	<b>115</b>
Grille d'analyse des plates-formes de livres numériques	
Guide d'entretien de l'enquête qualitative	
Liste des personnes interviewées	
Questionnaire de l'enquête quantitative	

# Remerciements

Le médialab et le MOTif font part de tous leurs remerciements aux membres du comité de pilotage pour leur participation active, dont la présente étude a pleinement bénéficié : Xavier Cazin (Immateriel), Virginie Clayssen et Alban Cerisier (Commission numérique du Syndicat national de l'édition), Guillaume Husson (Syndicat de la librairie française), Eric Marbeau (Éditions Gallimard), Christine de Mazières (Syndicat national de l'édition), Stéphane Michalon et Christophe Grossi (ePage), Jean-Marie Ozanne (Folies d'encre), Sophie Saint-Marc (Association des librairies informatisées, utilisatrices de réseaux électroniques).

Ils tiennent aussi à marquer leur reconnaissance aux nombreux acteurs professionnels qui ont bien voulu apporter leur concours lors du recrutement des personnes interviewées et de la diffusion du questionnaire d'enquête: 1001libraires.com, Babelio, Bookeen, Chapitre.com, le Club des lecteurs numériques, librairie Dialogues, Le Divan et leslivresnumeriques.com, Feedbooks, Fnac, Izneo, Kobo, Virgin, Libfly.

Enfin, nous ne saurions oublier de remercier toutes les personnes, lectrices de livres numériques, qui ont consacré de leur temps pour répondre à nos questions.

## **Le partenariat MOTif / Sciences Po médialab**

Le MOTif, observatoire et centre de ressources du livre et de l'écrit en Ile-de-France, est un acteur de la politique régionale du livre de la Région Ile-de-France. Il a notamment vocation à informer les professionnels du livre et à éclairer les choix des élus, qui disposent ainsi d'un espace de débats et d'un outil d'étude du secteur.

Le MOTif a publié plusieurs études sur le livre numérique et l'offre illégale de livres sur Internet<sup>1</sup>. Il souhaite porter les problématiques propres au livre parmi les problématiques liées aux NTIC et à l'innovation. Il souhaite aussi contribuer aux recherches concernant l'« écosystème » du livre numérique et en particulier les usages qui y sont associés.

Le médialab de Sciences Po, laboratoire de recherches en humanités numériques au service de la recherche, réalise régulièrement des études avec des partenaires institutionnels ou industriels, notamment sur tout ce qui concerne les dispositifs de circulation des connaissances. La lecture numérique a été un des sujets abordés en permanence depuis ses débuts, dans le cadre notamment d'un projet FUI Solen, projet en cours. Le médialab, au-delà de son expérience de recherche en sciences sociales, a mobilisé ses compétences techniques internes en informatique, en méthodes de graphes, en ingénierie linguistique, en design informationnel.

Le médialab remercie le CDSP (Centre des Données Socio-Politiques de Sciences Po) pour son assistance technique dans le domaine du traitement statistique et du questionnaire en ligne, le personnel du CEE (Centre d'Etudes Européennes) pour son assistance administrative bienveillante, et la société Lingway pour sa contribution dans le cadre du partenariat en opinion mining.

---

<sup>1</sup> Voir <http://www.lemotif.fr/fr/numerique/>

# Introduction

Le suivi d'un usage de dispositifs techniques en cours de constitution est toujours une opération difficile à réaliser. Toute photo à un instant  $t$  est condamnée à être démentie dans les mois qui suivent. C'est pourquoi un suivi de longue haleine est nettement plus intéressant mais pour autant tout aussi difficile à instituer : en effet, les appareils naissent et meurent, les services changent, les modes passent, et au bout du compte, il n'est pas du tout garanti de pouvoir mesurer les mêmes phénomènes et leurs évolutions. Pour le médialab et le MOTif, ce premier exercice sur une analyse quantitative des usages du livre numérique est donc à haut risque et ses limites de validité seront sans cesse rappelées : il serait utile que les commentaires et interprétations conservent la même prudence. Cependant, de façon à éviter les limites de toute photo qui enregistre les états des usages, nous avons délibérément cherché à explorer les propriétés du phénomène de lecture numérique qui constitueraient des dynamiques durables. C'est pourquoi les entretiens qualitatifs furent essentiels à cette démarche pour repérer des profils personnels variés, contrastés, où des tensions peuvent apparaître à plusieurs reprises. Ces profils d'usage ne constitueront donc pas des typologies, toujours très artificielles et dépendantes des conjonctures immédiates, mais plutôt des axes de tension dans les pratiques.

Or, nous observons un phénomène où la technique est certes présente et incontournable mais dans lequel de nombreux héritages sont mobilisés. Il s'agit en effet de lecture et non d'un usage de tablette ou de liseuse. Rappelons-le : personne « n'utilise de tablette ou de liseuse », cette expression n'a aucun sens, et rabattrait *a priori* le public comme clone de l'offre technologique. Ce qui compte c'est l'activité que l'on effectue avec ces tablettes, en l'occurrence, dans notre cas, la lecture. « Je lis un livre sur ma liseuse », je « n'utilise » pas ma liseuse. Certes, l'héritage des autres usages du numérique viendra jouer son rôle et les entretiens et le questionnaire le mesureront mais dans la limite où ils deviennent pertinents pour cette activité spécifique qu'est la lecture.

Une fois établie cette limite, la lecture, que nous avons déjà étudiée sur ordinateur en 2003 et appelée l'outre-lecture (Ghitalla, Boullier et al., 2003), présente encore une caractéristique qu'il faut prendre en compte : nous nous intéressons avant tout à la lecture d'e-books, de livres numériques, et non à toute lecture sur internet ou sur un support numérique, alors que la chaîne de lecture ou de transfert des ouvrages peut elle-même inclure très souvent un passage par l'ordinateur. Certes, nous veillerons aussi à récupérer des données sur les autres pratiques de lecture, telle que la presse par exemple, mais l'étude est clairement orientée sur les livres.

Ces livres sont pour l'instant considérés dans la définition qu'en a produite l'imprimerie depuis 500 ans, et seulement transposés en numérique. La phase que nous observons est donc bien particulière et limitée à l'époque du livre numérique, ce moment où les livres diffusés en numérique ressemblent en tous points à ceux qui sont diffusés en papier, un moment que l'on peut comparer à celui des incunables de 1450 à 1500. De nouvelles offres de formats, de contenus et de propriétés sémiotiques sont en cours d'invention (Boullier, 2010) mais pour l'instant, le marché s'organise sur cette base. Cela permet de mobiliser des traditions et des goûts qui ont été formés ailleurs, à l'époque des livres imprimés, et qui peuvent se transposer dans le domaine numérique sans difficultés. Cependant, ce point est à vérifier, et nous verrons notamment que, malgré cette parenté dans les formats, le consentement à payer n'est pas équivalent. Mais les goûts n'évoluent pas aussi rapidement et peuvent influencer les choix de lecture numérique de façon remarquable.

La pratique de lecture ne peut cependant se résumer à ces goûts en ignorant toute la chaîne d'orientation et de mise en forme de ces goûts à travers de multiples médiations et à travers une offre. La constitution des rôles des différents acteurs dans la chaîne du livre a pris des siècles et il faut bien reconnaître qu'elle est actuellement bouleversée : de nouveaux médiateurs interviennent, parfois brutalement, pour capter l'attention des futurs clients et pour organiser une forme d'orientation des choix avec la contribution des lecteurs eux-mêmes. L'étude doit rendre compte aussi de ces processus car les professionnels du livre sont au cœur de cet enjeu et les évolutions de leurs offres, sous forme de plate-forme, de catalogue, de réseaux, etc., sont encore marquées par l'expérimentation et l'incertitude comme il est normal en une phase de mutation aussi radicale. Les entretiens et le questionnaire ont donc cherché aussi à explorer quelles sont les tensions qui organisent les relations des clients à ces offres.

Notre étude se situe au confluent de trois questionnements : (1) les usages du numérique en général ; (2) les pratiques de lecture ; (3) les médiations, commerciales ou non, dans les pratiques d'achat et de lecture.

C'est au carrefour de ces tendances que nous pouvons construire l'analyse de profils et des tensions qui vont durablement structurer les pratiques. Mais il n'est pas dit qu'un petit bouleversement technique, commercial ou juridique ne pourrait pas contribuer à tout faire basculer, comme on l'a vu avec l'apparition de l'iPad.

Nous avons adopté plusieurs types d'approche : une analyse comparative des fonctionnalités présentes sur les 20 principales plates-formes de vente de livres numériques, une enquête qualitative descriptive, une enquête quali-quantitative de discussions d'hypothèses sur l'évolution du secteur, une analyse par *opinion mining* des attentes des utilisateurs.

La méthodologie des trois premières approches est détaillée dans leur chapitre respectif. Quant à la quatrième, plus expérimentale, nous en livrons les principaux enseignements en conclusion. En effet, cette analyse de l'opinion et des attentes relatives aux e-books, émise sur 5 123 sources web<sup>2</sup>, a permis de recueillir 645 000 verbatims bruts dont ont été extraits 14 000 documents directement pertinents<sup>3</sup> : il ne pouvait être question d'en rendre compte dans une étude aux dimensions raisonnables. En outre, les résultats d'une telle investigation sont plus directement utiles à des séances de créativité qu'à des sondages, dans un but prospectif et de stratégie de l'innovation. Par ailleurs, nous ne trouvons pas ici les effets de masse que nous trouvons sur des sujets de société très sensibles. Ni opinions de masse, ni idées d'experts du numérique, les débats

---

<sup>2</sup> Blogs, sites, médias, comptes Twitter francophones ; thématiques littéraires élargies, mots clés « ebook », « livre numérique », « liseuse », etc.

<sup>3</sup> Le principe d'une telle approche pour mesurer les attentes (critiques, prospectives, pratiques) repose sur le constat des limites des questionnaires demandant leurs attentes directement aux répondants : soit ils énoncent des banalités, soit il faut les pousser à donner leur avis sur des fonctionnalités ou des offres qu'ils ne connaissent pas et pour lesquelles ils vont fournir une réponse par pure bienséance. Or, dans le même temps, il existe désormais sur le web une prolifération d'espaces d'expression, qui sont souvent reprochés au web précisément parce que tous les avis ont droit de cité et que les médiateurs habituels considèrent leur rôle comme dévalorisé. Mais lorsqu'il s'agit de suivre de près la réputation d'un produit ou d'un service, cette fouille d'opinion sur le web (ou *opinion mining*) devient particulièrement fructueuse en termes de quantité d'avis recueillis. A condition qu'ils soient ciblés sur ce qu'on appelle des « *features* » (ou attributs, propriétés, éléments : au nombre de 28 ici réellement exploités avec leurs équivalents sémantiques, comme « paiement livre numérique » ou « libraire livre numérique ») qui permettent de cibler l'opinion critique au-delà d'un avis générique qui n'apprend rien. Leur pertinence reste cependant à démontrer car, comme nous l'avons montré dans notre ouvrage *Opinion mining et sentiment analysis* (Boullier, Lohard, 2012), beaucoup d'offres agrègent des sources peu sélectionnées et les analysent à l'aide d'outils sémantiques fort grossiers. Le médialab a contribué au développement des outils de la société Lingway. Nous sommes conscients des limites de ces outils. Cependant, précisément grâce à cette attente plus modérée et au refus d'en faire une offre marketing aux prétentions fausses, nous pensons possible de les utiliser pour obtenir une approche plus fine des avis généralement échangés sur le web à propos du livre numérique.

sont plutôt restreints à des cercles de spécialistes dans lesquels s'immiscent parfois des amateurs éclairés, sans que toutefois cela ne génère une prolifération d'idées débattues ou d'innovations inconnues.



# **PARTIE 1**

## **Analyse des plates-formes de livres numériques**

## Préambule

L'objectif de cette étude est de fournir une analyse comparative de l'offre de livres numériques en France, basée sur une observation des différentes fonctions techniques d'un corpus de 20 plates-formes accessibles depuis le web et depuis des terminaux de lecture dédiés. Cette analyse doit apporter des éléments objectifs de comparaison des plates-formes de vente de livres numériques et une photographie de l'état de l'offre.

La méthode adoptée afin d'effectuer une analyse comparative de l'offre en matière de livres numériques sur le web et sur terminaux mobiles a consisté à effectuer une observation comparative des différentes fonctionnalités des plates-formes inspirée par la méthode d'analyse fonctionnelle (avril à juin 2012). Ce travail a eu comme objectif de déterminer les principales activités effectuées par les utilisateurs de ces plates-formes et d'identifier pour chaque activité un ensemble de tâches que ces derniers doivent effectuer lors de leur navigation. Ensuite, pour chacune de ces tâches le travail d'observation a tenté de recenser l'ensemble des fonctions techniques possibles dont disposent les utilisateurs pour les effectuer. La grille ainsi construite a ensuite permis, par un marquage systématique de la présence ou de l'absence des fonctions observées, de comparer la manière dont sont construites techniquement les différentes plates-formes. La grille d'observation se veut la plus exhaustive possible : elle comptabilise 298 fonctions différentes recensées sur les plates-formes observées (voir annexes).

Le corpus est constitué de 20 plates-formes, dont 16 accessibles depuis le web et 4 accessibles depuis des terminaux mobiles dédiés à la lecture :

- Epagine : <http://www.epagine.fr>
- Gibert Joseph : <http://gibertjoseph.epagine.fr>
- La Procure : <http://laprocure.epagine.fr>
- Le Divan : <http://www.leslivresnumeriques.com>
- Immateriel : <http://librairie.immateriel.fr>
- Feedbooks : <http://fr.feedbooks.com/store>
- Amazon (Kindle Web) <http://www.amazon.fr/ebooks-kindle>
- Dialogues : <http://www.librairiedialogues.fr>
- Fnac : <http://www.fnac.com/telecharger-ebook.asp#bl=MMli>
- Virginmega (Virginstore Web) : <http://livresnumeriques.virginmega.fr>
- Nabbu (fermé à la date de publication de l'étude) : <http://www.nabbu.com>
- Bookeen : <https://www.bookeenstore.com/fr/>
- Izneo : <http://www.izneo.com>
- Gibert Jeune : <http://livresnumeriques.gibertjeune.fr>
- Chapitre : <http://telecharger-ebook.chapitre.com/ebook/shop/start.jsp>
- Decitre : <http://www.decitre.fr/ebook.html>
- Apple iBookstore : *via iPad*
- Kobo store : *via liseuse Kobo*
- Amazon Kindle store : *via liseuse Kindle*
- Bookeen store : *via liseuse Bookeen*

Les cellules correspondantes à la présence d'une fonction sont grisées et celles pour lesquelles il y a absence de la fonction restent blanches. La grille se parcourt alors comme une matrice avec les fonctions en lignes et les plates-formes en colonnes. L'analyse de la grille se base sur un réaménagement des colonnes représentant les différentes plates-formes afin d'étudier les éventuelles symétries et asymétries observables visuellement.

Comme il est précisé dans l'analyse de la grille, cette méthode est adaptée à une analyse comparative des choix techniques de développement mais ne rend que très peu compte des

aspects visuels et de design. Autrement dit, une même fonction sur deux plates-formes distinctes peut occuper un espace plus ou moins important et être mise en forme de manière radicalement différente. Cette analyse ne peut restituer cette variété du design, mais elle permet en revanche de rendre compte de la richesse des interfaces et des conventions sur un plan technique, des politiques de développement des plates-formes, et parfois des visions de « l'utilisateur modèle » qui y sont associées. Etant donné le caractère parfois changeant des interfaces et la difficulté de repérage de certaines fonctions, il est fort probable que la grille présente un certain nombre d'oublis ou de fonctions non recensées. Ces oublis disent souvent quelque chose de la constitution des plates-formes, car ils révèlent parfois le manque de visibilité de certaines fonctions qui peuvent poser des difficultés aux utilisateurs lors de leur navigation. De la même manière, l'observation des fonctionnalités des différentes plates-formes constitue une photographie à un moment donné des interfaces mais ne rend pas compte de leurs évolutions.

#### ***Quelques données descriptives des plates-formes***

- **Vendent des livres papier et numériques** : Gibert Joseph, La Procure, Kindle Store Web (Amazon.fr), Dialogues, Fnac, Nabbu (affiliation *via* Amazon), Gibert Jeune, Chapitre, Decitre.
- **Ont adopté une solution Epagine de vente de livres numériques** : Gibert Joseph, La Procure, leslivresnumeriques.com (librairie Le Divan), VirginMega.
- **Partenariats en cours à la date du recueil des données** : Bookeen (appareils de lecture) et Virgin, Kobo et Fnac
- **Applications de lecture et/ou d'achat existantes à la date du recueil des données** : application de lecture Kindle sur appareils non-Kindle et ordinateurs ; application de lecture et d'achat Kobo sur ordinateur et appareils non-Kobo, hormis sur appareils Apple (lecture seule).

## 1-Design de la page d'accueil (figure 3)

### 1-1-Sections et sites dédiés au numérique

En observant les fonctions 1 et 2, on constate que la majorité des plates-formes sont entièrement dédiées aux livres numériques ou intègrent une section numérique dans un catalogue plus large de livres papier et d'autres biens culturels, à l'exception du site Dialogues qui ne possède pas d'espace dédié aux livres numériques mais une interface unique, mixant les livres papier et numériques sans distinction. Ce choix de ne pas dédier un espace spécifique aux livres numériques est susceptible de rendre plus difficile l'accès à ces contenus. Il semble relever d'un choix plus large de positionnement de la plate-forme qui s'adresse avant tout à des lecteurs de tout type (papier et numérique) plutôt que de séparer dans un espace dédié les contenus exclusivement numériques pour un public plus ciblé.

### 1-2-Présentation des ouvrages inspirée du web et des librairies physiques

Les fonctions 3, 4, 5 et 6 permettent d'effectuer une comparaison sur la disposition des livres sur la page d'accueil des sites. La disposition des livres se fait le plus souvent par listes verticales (fonction 3) et plus rarement horizontales (fonction 4). Ces deux types de dispositions sont parfois associés sur une même page d'accueil et enrichis par une présentation par pavés qui consiste à proposer un encart où plusieurs livres sont disposés (verticalement et horizontalement) côte à côte, donnant à l'utilisateur l'impression d'être devant un présentoir ou une table tels qu'on les trouve chez des librairies physiques pour mettre en avant certains ouvrages. Cette présentation par pavé est assez répandue sur les différents sites puisqu'elle concerne 12 des 20 plates-formes observées (figure 1).



Figure 1 - Présentation par pavé sur le site Epagine

Les modules dynamiques (fonction 6) sont utilisés par certaines plates-formes (La Procure, Le Divan, Virgin, Kindle, Bookeen, IZneo, Chapitre, Ibookstore) afin de permettre aux internautes de consulter des annonces internes aux sites ou des séries d'ouvrages liés à une thématique à l'intérieur d'un encart, tout en restant sur la page d'accueil. Ainsi, en cliquant sur les flèches, la sélection de livres défile à l'intérieur de l'encart. Ces modules de navigation assez fréquemment utilisés sur le web permettent d'enrichir les contenus disponibles sur la page d'accueil tout en s'adaptant aux contraintes d'espace de la page web (figure 2).



Figure 2 – Présentation par modules dynamiques

Toutes les plates-formes web proposent de visualiser de manière systématique les couvertures des livres présentés sur la page d'accueil et y associent généralement des informations, telles que le titre, le prix ou l'auteur des ouvrages. Certaines d'entre elles (12 sur les 16 plates-formes web) intègrent également un système de « pop-up » qui permet, au passage de la souris, de bénéficier de davantage de métadonnées liées aux ouvrages, afin de s'informer sur un livre sans accéder nécessairement à la fiche complète de référence de l'ouvrage. En revanche, seules quatre plates-formes proposent des textes plus complets de présentation des ouvrages accessibles depuis la page d'accueil : Decitre, Fnac, Dialogues et Immatériel.

### 1-3-Standardisation de la structure des pages d'accueil

En comparant les différentes plates-formes, on observe une forte standardisation dans la manière dont sont conçues les pages d'accueil (fonctions 13, 14, 15, 16). En effet, la quasi totalité des plates-formes observées adoptent une structure qui intègre un bandeau fixe en haut de la page (fonction 13) où sont généralement rendues accessibles les fonctions de recherche, de connexion à son compte client, l'accès au panier d'achat et aux grandes catégories de la plate-forme. Si le contenu de la page change en naviguant sur le site, ce bandeau reste généralement visible. De la même manière, un bandeau fixe disposé de manière verticale à gauche (fonction 14) permet généralement de présenter la taxinomie du site et parfois les filtres ou options de tri qui peuvent être activés. Cette structure des pages d'accueil est quasiment généralisée sur le web : à l'exception du site Immatériel, 15 des 16 plates-formes web de vente de livres numériques possèdent une telle structure. Il s'agit d'ailleurs d'une convention largement répandue sur le web : elle n'est pas propre aux sites des libraires et se retrouve autant sur les sites commerciaux que non commerciaux. Un autre standard dans la conception de ces plates-formes concerne l'existence d'un bandeau fixe en bas de page (fonction 16) à l'intérieur duquel les internautes trouvent généralement des liens utiles (contact, CGV, FAQ, etc.), voire parfois le plan du site résumé et accessible (14 des 16 plates-formes utilisent cette structure). Enfin, de manière moins fréquente, un bandeau vertical peut parfois apparaître sur la partie droite de la page, le plus souvent dédié à des annonces publicitaires internes à la plate-forme, à des sélections de livres ou encore à des comptes sur les sites sociaux (Facebook, Twitter, blog, newsletter) permettant aux internautes de suivre l'actualité de la librairie.

### 1-4-Des interfaces peu attractives sur les terminaux mobiles

Les pages d'accueil sur le web sont assez homogènes en termes de structure et de mode de présentation des ouvrages. Elles proposent généralement une offre assez importante d'accès au catalogue ou à des sélections spécifiques mises en avant sur le site. Sans parler du fait que les liseuses sont privées de la couleur, la relative richesse des interfaces web dénote fortement avec les interfaces des librairies accessibles depuis les liseuses et tablettes observées dans le corpus.

La taille réduite de l'écran qui limite l'espace disponible sur la page d'accueil, la difficulté et la lenteur de navigation sur ces terminaux mobiles, empêchent de proposer des interfaces

attrayantes et pratiques pour rechercher ou découvrir des livres. Le format technique des liseuses et tablettes ne permet pas de projeter les conventions de création des interfaces habituellement utilisées sur le web et limite l'expérience de l'utilisateur en proposant des interfaces assez sommaires et peu attractives. L'étude des usages de ces plates-formes au cours des entretiens avec des utilisateurs de liseuse/tablette et à partir du questionnaire confirme très nettement cette faiblesse des terminaux mobiles de lecture quant à la navigation et aux actes d'achats à partir de ces terminaux. Les lecteurs de livres numériques préfèrent en grande majorité passer par des interfaces web sur des ordinateurs plutôt que d'acheter à partir des librairies accessibles *via* les terminaux mobiles de lecture (cf. parties 2 et 3 de la présente étude).

Si l'analyse comparative des fonctionnalités permet d'observer les choix techniques et les conventions en matière de conception des plates-formes de ventes de livres numériques, elle rend difficilement compte de la variété des aspects de design et d'ergonomie qui peuvent exister entre les plates-formes. Une analyse complémentaire consistant à comparer les aspects visuels des plates-formes serait plus adaptée pour rendre compte de la variété des choix de design. Cette analyse pourrait se baser par exemple sur un *zoning* des pages d'accueil afin de voir la manière dont les différentes fonctions accessibles depuis ces pages sont réparties et quel espace elles occupent, la quantité de contenus visuels (couvertures de livres), l'étendue des pages d'accueil, les aspects de contraste de couleurs, etc.

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		ePage Web	GiberJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LaDivan Web	Immateriel Web	FeedBooks Web	Kindle Store Web	Dialogues Web	Fnac Web	VirginStore Web	Nabou Web	Bookeen Web	Izneo Web	GiberJaune Web	Chapitre Web	Decitre Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Design de la home																					
	1 Site entièrement dédiée aux livres numériques	ok	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	ok	ok	ok	ok
	2 Section uniquement dédiée au numérique	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non
	3 livres listés verticalement	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok	non	non	non	non
	4 livres listés horizontalement	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	non	non	non	ok	non	non	ok	ok	non	ok	ok	ok
	5 livres présentés par pavés	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	ok	non	non	non
	6 navigation par module dynamique	non	non	ok	ok	non	non	ok	non	non	ok	non	ok	ok	non	ok	non	ok	non	non	ok
	7 images de couvertures	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	8 métadonnées (prix, titre, etc.)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non
	9 bulles pop-up infos livre (passage de la souris)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	non	non	non	non
	10 texte de présentation accompagnant le livre	non	non	non	non	ok	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	11 noir et blanc	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok
	12 couleur	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non
	13 Bandeau Fixe horizontale en haut de page	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	14 Bandeau Fixe verticale à gauche de la page	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	15 Colonne Fixe verticale à droite de la page	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non
	16 Bandeau Fixe horizontale en bas de page	ok	non	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok

Figure 3 – Design de la page d'accueil

## 2-Création de compte d'utilisateur (figures 4 et 5)

### 2-1-Des modes d'identification simplifiés

De la même manière que sur les sites de e-commerce sur le web, les clients des plates-formes doivent s'identifier sur les plates-formes, et dès la page d'accueil, un encart dédié à la connexion ou à la création d'un compte d'utilisateur est présent (fonction 21) à l'exception de certaines liseuses qui nécessitent une création de compte au préalable sur le site web lié au service ou sur l'interface de démarrage de la liseuse (fonctions 17 et 18). Les plates-formes qui proposent d'autres biens culturels (Amazon, Fnac, Virgin, Apple) impliquent un rattachement de ce compte d'utilisateur de la librairie à un compte client sur l'ensemble de la plate-forme (fonction 19). Certaines plates-formes proposent également d'utiliser un compte utilisateur existant sur d'autres services web (le plus souvent Facebook) qui permet de s'identifier tout en évitant de remplir les formulaires d'inscription ou de devoir créer un mot de passe (fonctions 22 et 23). De manière moins systématique, lors de la création du compte d'utilisateur, certains services demandent une validation des CGV ou proposent de s'inscrire à la newsletter de la librairie pour rester informé de l'actualité de la plate-forme (fonctions 24 et 25).

Une fois ce compte d'utilisateur créé, l'identification sur le web se fait sur la page d'accueil (fonction 28) avec un système d'aide en cas d'oubli du mot de passe (fonction 30), ainsi qu'un système de mémorisation des identifiants ou de connexion automatique qui permet de rester connecté au site même lorsque l'utilisateur quitte la page (fonction 32). Cette dernière fonction facilite l'accès à la plate-forme en limitant la tâche de connexion par la saisie des identifiants du compte. De la même manière sur les tablettes et liseuses l'identification se fait généralement de manière automatique sans qu'il soit nécessaire de rentrer des identifiants à chaque connexion (fonction 29).

Très peu de plates-formes proposent une interface spécifique lors de l'identification de l'utilisateur : seuls Decitre, Immateriel, Kindle *via* liseuse, Ibookstore et Kobo utilisent la bibliothèque personnelle en ligne comme page d'accueil pour les utilisateurs identifiés (fonction 33).

A l'exception de Bookeen (*via* web et *via* liseuse) ou Kobo (*via* liseuse), la majeure partie des plates-formes proposent aux clients d'éditer et de modifier des informations personnelles liées à leur compte client (fonctions 36 et 38), parfois également de renseigner des adresses de facturation (fonction 37). En revanche, seules quelques plates-formes proposent un système de personnalisation du compte d'utilisateur plus avancé par la création d'un profil de lecteur (fonction 41). C'est le cas par exemple des plates-formes Feedbooks, Dialogues et Kindle qui proposent aux utilisateurs, en plus de fournir des informations classiquement demandées aux clients d'un site marchand, de fournir également des informations permettant de se présenter aux autres utilisateurs, de spécifier leurs goûts et leurs centres d'intérêt ou encore de produire des critiques de livres publiées sur la plate-forme. Les sites de la Fnac et de Dialogues proposent également des espaces en ligne pour des libraires qui peuvent ainsi participer à la plate-forme (fonction 42). La plate-forme Dialogues est la seule à proposer également un profil auteur (fonction 43), c'est à dire un espace personnel en ligne géré par un auteur, lui permettant de se présenter, de communiquer avec les autres membres du site, de présenter les livres qu'il a publiés ou ceux qu'il affectionne.

A l'exception de ces quelques plates-formes qui proposent de créer un profil de lecteur en plus d'un compte client classique, aucune des plates-formes n'a intégré de fonction communautaire ou participative. Le choix de ne pas intégrer de fonction de création de profil de lecteur comme il en existe sur des plates-formes communautaires (par exemple Babelio) montre que l'utilisateur



modèle est donc principalement celui d'un acheteur/client qui renseigne uniquement des informations afin d'être identifié sur le site et d'effectuer des transactions commerciales. La quasi absence de profils de lecteurs, de libraires ou d'auteurs rappelle que les plates-formes ne sont pas orientées vers la constitution de communautés de lecteurs et qu'elles ne laissent aucune place à des acteurs du livre dans la gestion et l'animation de ces communautés.

La seule plate-forme à avoir intégré un dispositif dit de « lecture sociale » est Kobo mais la gestion de cette fonction n'est pas directement liée à la plate-forme, car elle est mise en place de manière indépendante par la fonction Reading Life intégrée aux applications de lecture et aux liseuses. En revanche, dans la partie de la grille liée à l'évaluation des livres, on observe que des fonctions sont intégrées pour partager et évaluer les ouvrages en ligne en s'appuyant sur des services plus généralistes du web tels que des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter ou encore G+.

## **2-2-Gestion et navigation dans le compte d'utilisateur**

Selon les plates-formes, la structure des comptes d'utilisateurs et les modes de navigation dans ces espaces personnels diffèrent sensiblement. Ainsi, à l'exception du site Feedbooks, l'ensemble des sites web intègrent un panier d'achat. A l'inverse, les liseuses et tablettes fonctionnent par achat direct, sans que l'utilisateur passe par un panier temporaire avant de valider ses achats (fonctions 45 et 46). A noter que 8 plates-formes sur les 20 observées proposent également des suggestions d'autres ouvrages lors de la consultation du panier (fonction 47). Sur les quatre sites qui proposent, sur la même fiche d'un livre, une version papier en complément de la version numérique (fonction 273), trois proposent un panier d'achat commun couplant des formats papier et numérique (Dialogues, Fnac et Decitre ; Amazon ne dispose pas de panier commun associant ces deux formats).

Une autre convention technique quasiment généralisée consiste à fournir à l'utilisateur un historique de ses achats en ligne (à l'exception de Feedbooks et Izneo qui utilisent une fonction de gestion de bibliothèque en ligne à la place de l'historique d'achat). Les fonctions de l'historique d'achats sont assez identiques et correspondent encore une fois aux sites marchands classiques, avec la liste des derniers achats (fonction 50), des informations sur les transactions et les biens achetés (fonctions 51 et 53) et l'impression de factures (fonction 52). Sur ce point, les tablettes et liseuses ne se distinguent pas des plates-formes web.

En plus de cette fonction d'accès à un historique d'achat, la majeure partie des plates-formes proposent une fonction de gestion de bibliothèque en ligne plus ou moins avancée, dans lesquelles on retrouve le plus souvent le même type d'information que dans l'historique d'achat (informations sur les transactions, les ouvrages, etc.). Seules les plates-formes Virgin, Nabbu et Gibert Jeune n'intègrent pas cette possibilité de gestion de bibliothèque en ligne et se focalisent exclusivement sur l'historique d'achat.

La différence marquante entre les plates-formes est liée aux options de navigation dans la bibliothèque et plus spécifiquement aux fonctions de tri des livres qui y sont stockés. Ainsi seulement 11 sur les 20 plates-formes intègrent des fonctions de tri avancé. Les autres plates-formes ne possèdent pas de bibliothèques en ligne ou affichent la liste des livres par défaut sans offrir d'option de tri (fonctions 62 à 71). Même si elles ne sont pas présentes sur l'ensemble des plates-formes qui intègrent des options avancées de gestion du stock de livres dans la bibliothèque, certaines fonctions de gestion des commentaires et des notations des livres (fonctions 72, 73, 74), de création de collection ou de liste de lecture (fonction 76), ou encore de moteur de recherche interne à la navigation dans la bibliothèque (fonction 77) existent sur certaines plates-formes web et sur les liseuses et tablettes. Les plates-formes qui n'intègrent pas les options de tri des livres stockés dans la bibliothèque n'intègrent pas non plus ces autres fonctions avancées de gestion avancée de bibliothèque.

Il faut noter également que les terminaux mobiles permettent d'intégrer des documents personnels à la bibliothèque en ligne mais que seul le service de Kindle permet de le faire également sur le web (fonction 75).

En accessibilité à partir de l'historique d'achats ou de la bibliothèque personnelle des utilisateurs, toutes les plates-formes proposent généralement une fonction de téléchargement ou d'accès pour la lecture des achats précédemment effectués (fonctions 54 et 60), à l'exception d'une plate-forme (Nabbu) pour laquelle cette fonction n'a pas été trouvée. Si cette fonction apparaît comme assez conventionnelle sur les plates-formes, il n'en est pas de même en ce qui concerne l'accessibilité à des extraits d'ouvrages (fonctions 48 et 49). Si les liseuses proposent cette fonction de manière systématique, seules 7 plates-formes web sur les 16 observées proposent cette fonction d'accès à des extraits à partir du compte de l'utilisateur ou de sa bibliothèque.

Les fonctions de navigation dans l'espace connecté (fonctions 78 à 86) sont majoritairement présentes sur les différentes plates-formes, particulièrement sur le web. Il s'agit des différents modes d'accès aux multiples parties du compte de l'utilisateur (panier, historique d'achats, bibliothèque, encart de connexion) et au catalogue du libraire. Ces accès sont importants pour l'utilisateur car ils lui permettent de ne jamais être bloqué à l'intérieur de son espace, de naviguer facilement à partir des différentes fonctions et de retourner aisément vers le catalogue de la plate-forme.

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		ePage Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	GibertJeune Web	Nabbu Web	Bookeen Web	Izneo Web	Chapitre Web	Decitre Web	Immatériel Web	FeedBooks Web	Kindle Store Web	Dialogues Web	Fnac Web	VirginStore Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Mon compte	créer un compte																				
	17 création d'un compte "librairie" via Web	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok
	18 création d'un compte "librairie" via Lisouse (terminal de lecture) dédiée du libraire	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	ok	ok
	19 rattachement du compte "librairie" à un autre compte pour le paiement, la déconnexion, autre	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non
	20 Système d'identification par autre service (facebook connect)	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	21 lien "créer un compte" / "s'identifier" sur la home	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	ok
	22 formulaire d'inscription	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok
	23 création mot de passe	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok
	24 validation CGV	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non
	25 inscription newsletter	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	26 email validation inscription	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non
	27 renvoi vers page compte activé	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	non	ok	ok	ok

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		ePage Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	GibertJeune Web	Nabbu Web	Decitre Web	Immatériel Web	FeedBooks Web	Dialogues Web	Bookeen Web	Izneo Web	Chapitre Web	Kindle Store Web	Fnac Web	VirginStore Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Mon compte	se connecter																				
	28 lien "Mon compte" / "Se connecter" sur la home	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	29 identification automatique du compte liseuse/tablette	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	30 mot de passe oublié	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	31 Système d'identification par autre service (facebook connect)	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non
	32 mémorisation d'identification	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	33 accueil sur ma bibliothèque	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	ok	non	non	ok	ok	non	non	non
	34 lien vers mon historique d'achat	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	non	non	non
	35 lien vers mon panier	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	non	non	non

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		Bookeen Web	Nabbu Web	Immatériel Web	VirginStore Web	GibertJeune Web	Chapitre Web	Decitre Web	ePage Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	Fnac Web	FeedBooks Web	Dialogues Web	Izneo Web	Kindle Store Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Mon compte	renseigner / éditer son compte																				
	36 infos personnelles > coordonnées	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok
	37 infos personnelles > adresse de livraison	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non
	38 infos personnelles > modifier	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non
	39 choix d'un pseudonyme	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	40 possibilité synchro achats / bibliothèque	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non
	renseigner / éditer un profil																				
	41 présence d'un profil lecteur	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	non	non	ok	non
	42 présence d'un profil libraire	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non
	43 présence d'un profil auteur	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non
	44 présence d'un profil éditeur	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non

Figure 4 – Compte d'utilisateur 1/2

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		VirginStore Web	GiberLieune Web	Nabbu Web	eFagine Web	GiberJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	Decitre Web	Bookeen Web	Kindle Store Web	Fnac Web	Chapitre Web	Immatériel Web	Dialogues Web	Izneo Web	FeedBooks Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Mon compte																					
	"mon panier"																				
	45 livres présents dans le panier	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
	45 bis panier commun papier numérique	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non
	46 continuer vos achats	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	non
	47 mise en avant autres produits (ex. les polars)	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
	"extraits"																				
	48 Liste des extraits téléchargés	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	ok	ok	ok
	49 Télécharger un extrait	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	ok	ok	ok	ok
	"historique d'achat"																				
	50 Liste des achats	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok
	51 Informations transaction : date, prix, etc.	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	non	non
	52 impression facture	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non
	53 Informations produit : couv. titre, auteur, prix, format, autre	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok
	54 bouton téléchargement d'un ancien achat	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	non	non	ok	ok	ok	ok
	55 Tri de la liste d'achat par défaut	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok
	bibliothèque																				
	56 Liste de livres	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	57 Informations transaction : date, prix	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	58 impression facture	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	59 Informations produit : couv. titre, auteur, format, autre	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	60 bouton téléchargement achat / lecture	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	non	non
	61 Tri de la liste par défaut	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	62 Fonction de tri de la liste de livres : date publication	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non
	63 Fonction de tri de la liste de livres : date d'ajout	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok
	64 Fonction de tri de la liste de livres : dernière lecture	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	ok	non	non
	65 Fonction de tri de la liste de livres : titre	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok	ok	ok
	66 Fonction de tri de la liste de livres : auteur	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok	ok	ok
	67 Fonction de tri de la liste de livres : prix	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non
	68 Fonction de tri de la liste de livres : type de contenu (livre, perso, presse)	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non
	69 Fonction de tri de la liste de livres : format	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok
	70 Fonction de tri de la liste de livres : collections	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	ok	non	ok	non
	71 Fonction de tri de la liste de livres : favoris	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non
	72 commenter le livre depuis mon compte	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non
	73 accéder à mes commentaires postés	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non
	74 noter le livre	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
	75 Stocker des documents personnels	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok
	76 Créer des collections, listes de lecture	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	ok	non	ok	ok
	77 Présence d'un moteur de recherche interne à la bibliothèque	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non
	navigation dans mon espace connecté																				
	78 déconnexion	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	79 barre des menus home toujours accessible	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non
	80 moteur de recherche home toujours accessible	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok
	81 coordonnées service d'assistance / aide en ligne	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	non
	82 lien vers mes extraits téléchargés	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	83 lien vers mon historique d'achat	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	84 lien vers ma bibliothèque	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	85 lien vers mon panier	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
	86 lien vers le store	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok

Figure 5 – Compte d'utilisateur 2/2

### 3-Accéder à un livre : naviguer et rechercher

#### 3-1-Naviguer depuis la page d'accueil (figure 6)

La seule convention technique communément adoptée est l'intégration d'un moteur de recherche : on la trouve sur toutes les plates-formes web et sur tous les terminaux mobiles observés (fonction 108). Si cette fonction est la seule utilisée sur toutes les plates-formes, un certain nombre de fonctions sont présentes de manière assez récurrente. Parmi elles, on retrouve le plus souvent des sélections par genre présentées sur le page d'accueil. Il peut s'agir des entrées thématiques du catalogue (fonction 114), généralement accessibles depuis le bandeau situé sur la gauche des plates-formes, mais également de « focus » sur certains genres ou sous-genres, mis en avant au centre de la page d'accueil et qui permettent de valoriser une sélection de livres sur un thème parfois plus précis encore que les catégories génériques du site (fonction 115). De la même manière, la plupart des plates-formes disposent d'une bannière dédiée à des publicités internes (fonction 109) qui renvoient vers une sélection de livres d'un auteur, d'un éditeur ou d'un genre particulier.

D'autres fonctions de valorisation sont liées au prix des livres. Deux fonctions sont souvent présentes, une fonction qui permet d'accéder à des livres à prix réduit (fonction 111) et une autre qui permet d'accéder au catalogue des livres gratuits proposés sur la plate-forme (fonction 113). Il faut noter que les plates-formes Kindle Web, Chapitre, Epagine, mais également Fnac, Ibookstore et Bookeen *via* liseuse se distinguent par l'intégration d'autres fonctions orientées vers la valorisation de livres à petit prix, de vente flash, d'offres promotionnelles et de livres gratuits (fonctions 110, 111, 112 et 113).

Au-delà de cette valorisation d'ouvrages gratuits et à bas prix, c'est également la notion de nouveauté et de succès qui est valorisée. Deux fonctions récurrentes sur les plates-formes sont une fonction d'accès ou une mise en avant sur la page d'accueil des derniers livres parus (fonction 126), mais aussi un classement des livres les mieux vendus (fonction 133). Par ailleurs, il faut noter que 14 sur les 20 plates-formes observées intègrent une sélection de livres proposés par le libraire, une sélection de « coups de cœur » conseillés par les libraires (fonction 118). Les quatre formes de valorisation sont donc principalement liées au prix, à la nouveauté, à la popularité basée sur les meilleures ventes, ainsi qu'au choix des libraires gestionnaires des plates-formes.

De manière moins systématique mais tout de même assez répandue sur les différentes plates-formes, on observe l'usage de sélections de livres par langues (fonction 121) et par éditeurs (120). Il peut s'agir d'un focus sur un éditeur en particulier ou parfois une liste plus longue des éditeurs référencés dans le catalogue de la plate-forme. La sélection des livres par langue est parfois couplée à d'autres sélections (prix, promotion, nouveautés).

En dehors de ce socle commun de fonctions, il existe une assez forte hétérogénéité dans la manière de composer les pages d'accueil, tant du point de vue du design que des fonctionnalités. En effet deux fonctions similaires ne sont pas toujours désignées et valorisées de la même manière sur les sites observés, et c'est une limite de notre analyse de ne pas pouvoir rendre compte de ces aspects.

A titre d'exemple, il est assez frappant d'observer la manière dont des sites comme Izneo et Nabbu valorisent largement les aspects visuels, par une prolifération des couvertures sur la page d'accueil et une limitation des parties textuelles, alors que d'autres sites, notamment ceux des grandes enseignes (Kindle, Fnac) se positionnent davantage vers un design web plus proche des grands sites de e-commerce, proposant beaucoup d'articles différents sur des pages d'accueil

très longues et occupant toute la largeur de l'écran pour mettre en avant un nombre important de produits.

Cette richesse de l'interface s'observe en partie à partir de notre grille puisqu'on observe une différence assez marquée de la plate-forme Kindle Web en termes de fonctions disponibles sur la page d'accueil. Cette plate-forme comporte davantage de fonctions en comparaison d'autres plates-formes web, ce qui signifie qu'elle propose potentiellement une interface plus riche. Pourtant, à l'inverse, le Kindle Store, observé sur le lecteur Kindle, se démarque par rapport aux autres plates-formes, mais aussi par rapport aux autres plates-formes observées à partir des liseuses, par sa pauvreté de fonctions de navigation et de mise en avant de sélection sur sa page d'accueil. On peut s'interroger sur cette différence et se demander s'il s'agit d'une volonté des développeurs du service de valoriser la partie web ou d'un investissement moins important en termes de développement sur liseuse lié à une constatation d'une pratique plus orientée vers l'achat à partir du web.

Au-delà de ces aspects visuels, la grille d'analyse fonctionnelle permet de faire un recensement des fonctions qui constituent le socle commun des différentes plates-formes et un inventaire des éléments par lesquels elles se distinguent. De la sorte, elle permet de mettre en lumière les choix techniques qui sont à l'œuvre, ainsi que la conception des utilisateurs modèles pensés par les développeurs.

Il semble intéressant également de noter que 6 plates-formes web (Immateriel, Feedbooks, Decitre, Gibert Jeune, Le Divan, Nabbu) se démarquent des autres plates-formes par l'intégration de fils d'actualité sur les sorties littéraires ou sur les ouvrages qui sont discutés ou valorisés sur le web communautaire (fonctions 139 et 140). Certaines plates-formes web valorisent également, dès leur page d'accueil, des liens vers des blogs animés par les libraires du site ou mettent en avant l'activité d'animation du site effectuée par des librairies. C'est le cas pour 8 plates-formes web sur les 16 (Immateriel, Feedbooks, Dialogues, Decitre, Bookeen Web, Virgin, Nabbu, Epagine). On observe deux volontés à travers ces fonctions : d'une part la volonté de reproduire la relation aux libraires telle qu'elle peut exister en magasin physique, d'autre part la volonté de s'ouvrir au reste du web (médias, communautaire) et de s'y insérer par l'établissement de liens et de flux d'informations.

Sans qu'il soit aisé de définir des utilisateurs modèles bien caractérisés selon les plates-formes, on observe plusieurs orientations se combiner et s'affronter de manière plus ou moins marquée entre les plates-formes.

-Un utilisateur « acheteur/client » pour lequel on valorise principalement une offre prolifique et attractive en termes de prix.

-Un utilisateur « lecteur » pour lequel on tente de recréer une relation avec le libraire (blog du libraire, coups de cœur, sélection du libraire, profil lecteur, etc.).

-Un utilisateur « internaute » pour lequel on s'efforce d'améliorer la connectivité entre l'espace de la plate-forme de vente de livres et le reste du web, dont il est potentiellement utilisateur (sites des médias généralistes et spécialisés, web communautaire, blogs, réseaux sociaux).

Ces trois figures se mêlent sur les différentes plates-formes de manière inégale mais la figure dominante reste celle de l'utilisateur « acheteur/client », avec pour certaines plates-formes des tentatives plus ou moins marquées de développer des fonctions orientées vers les deux autres profils, ceux de l'utilisateur lecteur et de l'utilisateur internaute.

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		Immateriel Web	FeedBooks Web	Dialogues Web	GiberJeune Web	Decitre Web	GiberJoseph Web	LaProcure Web	Izneo Web	Bookeen Web	VirginStore Web	Les livres numériques LaDivan Web	Nabbu Web	Fnac Web	ePage Web	Kindle Store Web	Chapitre Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Accéder à un livre																					
Naviguer depuis la home																					
108	Moteur de recherche	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
109	Par annonce interne (type bandeau publicitaire)	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
110	Vente Flash	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non
111	Bonnes affaires / prix réduit / offres promo	non	ok	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
112	Par tranches de prix / prix minimum	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok
113	Livres gratuits	non	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non
114	Genre littéraires / rayons	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non
115	Genre littéraires / focus	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
116	Sélection non renseignée	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	ok	non	non
117	Sélection Conseils de lecture (critères non spécifiés)	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non
118	Sélection Coups de coeur de la librairie	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok
119	Sélection auteurs	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non
120	Livres par éditeurs	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
121	Livres par langues	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok
122	Prix littéraires	non	ok	non	non	non	ok	non	non	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non
123	Extraits	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non
124	Journaux et magazines	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	ok
125	Dossiers thématiques	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
126	Derniers livres parus / nouveautés	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
127	Futures parutions	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	non
128	Présence de livres papier sur la home	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
129	Mise en avant spécifique des livres numériques	non	non	ok	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
130	Livres couplés au papier	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
131	Livres par formats technique	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
132	Livres sans DRM	ok	ok	non	non	non	ok	ok	non	non	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	ok
133	Meilleures ventes	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
134	Mon historique récent	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non
135	Recommandations des clients	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non
136	Recommandations « pour vous »	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	ok
137	Achats similaires des autres clients	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	ok
138	par "mots-clés les plus courants" (métadonnées librairie)	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
139	mis en avant dans les médias / Actualité	non	ok	non	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
140	Flux d'articles en provenance du web	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
141	Blog de la librairie	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non
142	Animation par le libraire (rencontres, interviews)	non	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non

Figure 6 – Naviguer depuis la page d'accueil

### 3-2-Des fonctions de recherche variées (figure 7)

Si la présence d'un moteur de recherche constitue une convention technique forte sur les sites des libraires, la grille d'observation montre pourtant que les outils dédiés à la recherche sont très différents d'une plate-forme à l'autre et que la conception des plates-formes repose sur des choix techniques assez distincts.

En s'intéressant tout d'abord aux fonctions de recherche et de filtrage des résultats de recherche sur les plates-formes web, quatre grandes tendances se dégagent.

-La première est représentée par Izneo et Bookeen Web. A l'exception d'un moteur de recherche classique intégré à ces sites (fonction 87), aucune fonction de recherche avancée ni de filtrage n'est proposée aux utilisateurs. Ces derniers bénéficient des fonctions de tri de la page des résultats pour classer la liste de livres obtenus mais ne peuvent pas limiter le nombre de livres proposés pour une recherche spécifique ou une catégorie donnée.

-La seconde, représentée par les sites Immatériel, Feedbooks, Chapitre et Fnac, n'intègre pas non plus de fonction de moteur de recherche avancée mais valorise en retour un système d'affinage de la sélection à partir de filtres (fonctions 144 à 157), le plus souvent situé dans le bandeau fixe à gauche de la page. Ce système permet, pour chaque liste de résultats, de bénéficier d'un ensemble de filtres activables afin de limiter le nombre de résultats fournis. Le nombre d'ouvrages disponibles après l'activation d'un filtre est généralement indiqué après le nom du filtre de façon à donner un repère à l'internaute sur la manière dont il restreint le catalogue en activant le filtre. Il faut noter que ces fonctionnalités de filtres sont actives pour limiter la liste des résultats liés à une requête dans le moteur de recherche, mais fonctionnent également lorsque l'utilisateur navigue dans les rayons ou catégories thématiques proposées par le site. Les principaux filtres utilisés consistent à afficher uniquement les sous genres en avançant dans l'arborescence du site. D'autres filtres permettent d'affiner les résultats par prix, par type d'éditeur, par langues, par format technique, etc.

-La troisième tendance est diamétralement opposée à la seconde : elle consiste en l'intégration de fonctions avancées de recherche (94 à 107) en plus du moteur classique accessible sur la page d'accueil. Ce type de recherche est représenté par les plates-formes Nabbu, Virgin et Gibert Jeune. Aucune fonction de filtrage n'est disponible sur ces sites mais les utilisateurs bénéficient de différents champs de métadonnées qui leurs permettent d'affiner leur recherche *a priori* pour limiter la liste des résultats fournis. En plus d'une recherche par simple mots-clés, les utilisateurs peuvent rechercher à partir des champs de métadonnées correspondant aux conventions bibliographiques (titre, auteur, éditeur, ISBN) et parfois également par format (papier ou numérique).

-Enfin, une quatrième tendance consiste à intégrer à la fois des fonctions de recherche avancée mais aussi des fonctions, souvent plus limitées, de filtrage de la liste des résultats obtenus. C'est le cas des plates-formes Kindle, Decitre, Epagine, Gibert Joseph, La Procure, Le Divan et Dialogues.

Il faut noter que sur le plan de la recherche, qu'il s'agisse des fonctions avancées du moteur de recherche ou des fonctions de filtrage des listes de résultats, les liseuses sont très peu développées contrairement au web, à l'exception de quelques fonctions utilisées de manière assez hétérogène.



Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		Izneo Web	Booken Web	Immatériel Web	FeedBooks Web	Chapitre Web	Fnac Web	Habuu Web	VirginStore Web	GibertLeaune Web	Kindle Store Web	Decitre Web	ePage Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivin Web	Dialogues Web	iBookStore via iPad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookenStore via Booken
Accéder à un livre																					
Rechercher via le moteur																					
	87 Encart du Moteur de recherche sur la home	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	87bis sélection des champs de métadonnées sur la home	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	88 Moteur de recherche non avancé sur une page dédiée	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non
	89 recherche plein texte dans extrait	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	90 recherche plein texte dans version intégrale	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	91 Suggestion de mots par complétion	non	ok	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok
	92 indication des métadonnées reconnues dans le moteur (titre, auteur, isbn, ...)	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	non
	93 option de recherche avancée	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	ok
	94 recherche avancée par mots-clés	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	95 recherche avancée par titre	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	ok
	96 recherche avancée par auteur	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	ok
	97 recherche avancée par date de parution	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	98 recherche avancée par date de mise en ligne	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	99 recherche avancée par éditeur	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	100 recherche avancée par collection	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	101 recherche avancée par isbn	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	102 recherche avancée par tags utilisateurs	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	103 recherche avancée par prix	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	104 recherche avancée par format (papier/numérique)	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	105 recherche avancée filtre "sans drm"	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	106 recherche avancée par nombre de page	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	107 recherche avancée fonctions de tri anticipée	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
Affiner la sélection d'une catégorie / résultats de recherche																					
	143 Positionnement dans l'arborescence / la navigation	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok
	144 Filtre par Protection / Livre sans DRM	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	145 Filtre par éditeurs	non	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	146 Filtre par auteurs	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	147 Filtre par Derniers livres parus	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non
	148 Filtre par date d'ajout / mise en ligne	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non
	149 Filtre par Genres et sous-genres littéraires	non	non	ok	ok	non	ok	non	non	non	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	150 Filtre par prix	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	non
	151 Filtre par coups de cœur	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	152 Filtre par Meilleures ventes	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non
	153 Filtre par Formats techniques	non	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	154 Filtre par Zones géographiques	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	155 Filtre par Langues	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	156 Filtre par Mots-clés (métadonnées libreine)	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	157 Filtre par Appréciations clients / notes / étoiles	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
Sortir de la sélection par catégories (voir navigation home)																					
	158 Bandeau Fixe horizontale en haut de page identique à la home	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	159 Bandeau Fixe verticale à gauche de la page identique à la home	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non
	160 Colonne Fixe verticale à droite de la page identique à la home	non	non	non	non	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	161 Bandeau Fixe horizontale en bas de page identique à la home	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	162 Encart d'historique d'achat / consultation	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non
Tenir la sélection																					
	163 Tri par pertinence	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
	164 Tri par popularité (meilleures ventes)	non	ok	non	ok	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok
	165 Tri par nombre de vues	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	166 Tri date de parution	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	non
	167 Tri par titre (alphabétique)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok
	168 Tri par auteur (alphabétique)	non	non	ok	non	ok	non	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non
	169 Tri par éditeur	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	170 Tri par prix	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok
	171 Tri par notes des clients	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non
	172 Tri par date d'ajout / disponibilité	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non

Figure 7 – Recherche, filtres et tris

Les fonctions de tri des pages de résultats sont assez homogènes d'une plate-forme à l'autre, à l'exception de la plate-forme Dialogues qui n'intègre aucune fonction de tri. Parmi ces fonctions, certaines utilisées sont spécifiques au livre, tels que les tris par auteur, titre, éditeur ou date de parution (166 à 169), mais d'autres sont classiques sur les sites de vente en ligne, notamment le tri des résultats par prix, par date d'ajout, par popularité (meilleures ventes) ou par nombre de vues. S'il n'y a pas de différence marqué entre les sites web, il faut cependant noter que les plates-formes sur les terminaux mobiles de lecture proposent un choix limité de fonctions de tri par rapport aux plates-formes web.

### **3-3-Des fonctions de suggestion et de découverte encore limitées (figure 8)**

Sur le plan de l'architecture de l'interface, on observe une stabilité dans la structure de la page au fur et à mesure de la navigation avec des bandeaux en haut de page, sur la gauche et en bas (fonctions 158, 159 et 161) qui restent présents au cours de la navigation ou lors d'une recherche. Ces bandeaux permettent aux utilisateurs de bénéficier de portes de sortie pour continuer à naviguer (catégories du site, moteur de recherche, accès au compte, accès à la section d'aide, etc.) sans avoir à effectuer de retour en arrière dans l'interface. Cette structure stable des interfaces tout au long du parcours de l'internaute fournit des prises aux utilisateurs sur lesquels ils peuvent s'appuyer et naviguer plus aisément.

De la même manière, les fonctions de suggestion ou les liens hypertextes sur les pages relatives à un ouvrage apparaissent comme des supports de navigation pour les utilisateurs des plates-formes. La fonction de suggestion la plus fréquemment utilisée (12 plates-formes web sur les 16) est la suggestion de livres du même auteur (fonction 173). La suggestion de livres du même genre littéraire (fonction 179) est utilisée par 6 plates-formes web sur les 16 observées (Kindle Web, Feedbooks, Virgin, Bookeen Web, Fnac et Decitre). Une troisième forme de suggestion est davantage liée à une analyse des affinités, à des recommandations sociales par rapport aux consultations, à l'évaluation et aux achats d'autres utilisateurs des plates-formes (fonctions 174 à 177). Ces formes de suggestion, basées sur des algorithmes de recommandations, sont utilisées par 6 plates-formes web sur les 16 (Kindle Web, Izneo, Fnac, Immateriel, Decitre et Chapitre). Au-delà de ces fonctions utilisées sur quelques plates-formes, on observe une assez faible présence de fonctions de suggestion.

D'autres formes de navigation pour trouver des ouvrages à partir de la fiche d'un livre sont également proposées : le plus souvent, il s'agit de liens hypertextes à partir de différentes métadonnées associées à l'ouvrage consulté par l'utilisateur. Ainsi, les noms d'auteurs, les noms d'éditeurs et les catégories thématiques ou mots-clés associés à un ouvrage (fonctions 181, 182, 183 et 188) intègrent des fonctions hypertextes qui permettent aux utilisateurs d'effectuer une recherche à partir de ces différentes métadonnées. Le site Kindle dans sa version web se distingue des autres plates-formes puisqu'il comptabilise 11 fonctions de suggestion et de navigation recensées sur les 17 existantes. A l'inverse, ces fonctions sont très peu exploitées sur les plates-formes web de Gibert Jeune et Chapitre, ainsi que sur les plates-formes accessibles par terminaux mobiles.

En ce qui concerne l'accès aux ouvrages ou à des extraits d'ouvrages, l'ensemble des plates-formes web et sur terminaux mobiles proposent des extraits en streaming ou en téléchargement (fonctions 194 et 195). On compte 9 plates-formes qui permettent d'avoir accès à des ouvrages en intégralité en streaming à partir du site web (fonction 196), mais il faut noter que 5 sites proposent la lecture intégrale en streaming pour les BD uniquement (Epagine, Le Divan, Gibert Joseph et la Procure, Izneo). Sur les 16 plates-formes web, 11 d'entre elles proposent un logiciel de lecture en ligne intégré au site ou renvoient vers un site connexe. En revanche seulement 5 des 16 plates-formes web proposent des applications de lecture sur tablettes, smartphones ou ordinateurs afin de lire les livres achetés sur leur service (fonction 192).

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		Kindle Store Web	FeedBooks Web	VirginStore Web	Bookeen Web	izneo Web	ePagine Web	GibertJoseph Web	LaProcuere Web	Les livres numériques LeDivan Web	Immateriel Web	Fnac Web	Decitre Web	Nabru Web	Dialogues Web	GibertJeune Web	Chapitre Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Accéder à un livre	Page relative à un ouvrage																				
	173 Suggestions du même auteur	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	non	ok	non	non	non	non
	174 Suggestion ceux qui ont acheté ...	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	non
	175 Suggestion ceux qui ont aimé	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
	176 Suggestion ceux qui ont consulté ...	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	177 Suggestion vous aimerez aussi (critères multiples)	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	178 Suggestion du même éditeur / Collection	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	179 Suggestion du même genre littéraire	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
	180 Suggestion non liée à l'ouvrage	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non
	181 lien hypertexte de recherche sur nom auteur	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	non
	182 lien hypertexte de recherche sur nom éditeur	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
	183 lien hypertexte de recherche sur catégories ou mots-clés similaires	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
	184 lien hypertexte vers autre format (papier)	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non
	185 Commentaires / notes des clients sur l'ouvrage (les + utiles, les + récents)	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	non	non	ok	non	ok
	186 lien hypertexte vers meilleures ventes	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	187 Nav par mots-clés de la librairie	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	188 Nav par mots-clés des clients	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	189 Nav par notes des clients	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		ePagine Web	Immateriel Web	VirginStore Web	GibertJoseph Web	LaProcuere Web	Les livres numériques LeDivan Web	Bookeen Web	Dialogues Web	izneo Web	Kindle Store Web	Fnac Web	Nabru Web	Decitre Web	GibertJeune Web	Chapitre Web	FeedBooks Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Accéder à un livre	Lire un livre																				
	190 Liseuse en ligne intégrée à la plate-forme	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non
	191 Renvoi vers une autre liseuse en ligne	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non
	192 logiciel / application du libraire	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	ok	non	ok	ok	ok	ok	non
	193 Logiciel / application tiers à télécharger (adobe, etc.)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	194 En extrait (streaming)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non
	195 En extrait (télécharger)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	196 En intégralité (streaming)	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non

Figure 8 – Suggestion et support de lecture

#### **4-S'informer : sur un livre et actualité du libraire (figures 9 et 10)**

En observant la présentation des ouvrages sur les différentes plates-formes, on constate une très forte standardisation de la structure et du contenu des pages. Ces conventions sont communes à toutes les plates-formes qu'il s'agisse de sites web ou de librairies accessibles *via* des terminaux mobiles dédiés à lecture. Les fiches permettent systématiquement de visualiser la couverture du livre (fonction 197), habituellement sur la gauche de la page. Les utilisateurs disposent également d'un résumé produit par l'éditeur, ou équivalent de la quatrième de couverture (fonction 222). Un certain nombre de métadonnées typiques de la librairie sont proposées telles que le nom de l'auteur, de l'éditeur, la date de parution (fonctions 202 à 204), mais également d'autres informations spécifiques aux livres numériques telles que le format technique (ePub, PDF, etc. – fonction 201) ou la présence et le type de protection DRM lorsque le fichier en contient (fonction 199). Enfin le prix du livre (fonction 208) et l'accès à un extrait (fonction 198) sont systématiquement inclus.

En plus de ces informations, à l'exception de deux plates-formes que sont Feedbooks et Gibert Jeune, d'autres fonctions plus liées au web et aux fonctions communautaires sont implémentées de manière récurrente. En effet, nombreuses sont les plates-formes qui proposent un affichage des notes des internautes (fonction 214), des compteurs de vote, tels que les « like » du site Facebook, les « +1 » du service G+ de Google ou le nombre de « tweet » de la fiche de l'ouvrage (fonction 215).

Dans une moindre mesure, on retrouve également l'intégration d'un espace de commentaire de l'ouvrage par les utilisateurs du site (fonction 217). Ces fonctionnalités sont souvent les seuls outils communautaires et participatifs qui permettent aux utilisateurs d'évaluer les livres proposés sur les plates-formes. Il convient de noter qu'elles y sont largement développées et constituent une convention technique assez forte des librairies en ligne. De ce point de vue, l'observation de la grille montre que le site web Kindle se démarque par le nombre important d'informations fournies aux utilisateurs sur la fiche d'un livre. Il est notamment le seul à intégrer deux autres fonctionnalités contributives à partir des métadonnées que sont les tags produits par les utilisateurs du site et les passages les plus surlignés par les lecteurs. Cette section des informations liées à un ouvrage apparaît comme la plus homogène entre les plates-formes web et celles accessibles à partir de terminaux mobiles dédiés à la lecture. Il s'agit d'un couplage fort entre des conventions issues du métier de libraire et plus largement de l'exploitation de base de données d'ouvrages, et d'autres conventions issues du web.

En ce qui concerne la possibilité pour les utilisateurs de rester informés sur l'actualité du libraire, on constate une assez forte différence sur les outils qui sont mobilisés pour garder le lien avec la communauté des utilisateurs. Alors que des sites comme Gibert Jeune et Kindle, mais également les plates-formes Kindle Web et Ibookstore, privilégient les newsletters et alertes mail (fonctions 229 et 230), la plupart des sites intègrent en plus de ces canaux de communication d'autres modes plus orientés vers le web communautaire, tels que les blogs animés par les libraires du site, des pages actives sur les réseaux sociaux ou encore, sur un plan plus technique, des flux RSS permettant de suivre l'actualité du site. (fonctions 226 à 228). Les sites Virgin, Epagine et Immatériel se distinguent notamment par la multiplicité des canaux qu'ils utilisent sur ces deux registres de la relation directe avec l'utilisateur et de la communication auprès d'une communauté constituée autour de la plate-forme.

Les fonctions d'aide et d'assistance sont quant à elles très homogènes sur les différents sites, largement développées et standardisées, à l'exception du site Nabbu et des liseuses Kindle et Bookeen. Ces dernières intègrent largement ces fonctions d'aide à partir de leurs interfaces web, mais pas à partir des liseuses qui y sont associées. A noter cependant que seule la fonction d'aide au démarrage (tutoriel pour les nouveaux utilisateurs du site – fonction 236) n'est pas systématiquement développée (5 plates-formes sur les 20 observées).

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		ePage Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDiver Web	Immateriel Web	FeedBooks Web	Kindle Store Web	Dialogues Web	Fnac Web	VirginStore Web	Nabru Web	Bookeen Web	izneo Web	GibertJeune Web	Chapitre Web	Decitre Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
S'informer	Sur un livre en particulier																				
	197 image couverture	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	198 extrait disponible	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non
	199 infos protection (DRM, DRMAdobe, watermark, etc.)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok	non	non	non	ok
	200 infos poids (taille du fichier)	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	non	non	non
	201 infos format(s)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok
	202 infos auteur	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	203 infos éditeur	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	204 infos date de publication	ok	ok				ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non
	205 infos langue	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	ok	non	ok	ok	non	ok	non	ok	ok	ok	non
	206 infos isbn ou autre identifiant	non	non	non	non	ok	non	ok	non	ok	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non
	207 infos nombre de pages	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non
	208 infos prix	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	209 infos prix avant réduction / version papier / conseillé	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non
	210 Format de la version imprimée	non	non	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non
	211 Table des matières	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	212 lien auteur (bio,biblio, site)	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non
	213 lien éditeur (présentation, catalogue, site)	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	214 note des internautes	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non
	215 nombre de like / twit / +1	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	non	non	non
	216 ma note	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok	non	non	ok	non	non	ok	non	ok	non	non	non
	217 commentaires des internautes	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	ok	non	ok	non
	218 fiche de lecture critique des internautes	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	219 dossier thématique	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	220 tags de éditeur / libraire	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	221 tags des utilisateurs	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	222 Résumé / 4ème de couverture	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	223 passages les plus surlignés	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	224 discussion entre clients concernant ce produit (forum)	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	225 reprise de liens vers critiques littéraires / blog	ok	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non

Figure 9 – La fiche d'un livre

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		VirginStore Web	ePage Web	Immateriel Web	Fnac Web	Izneo Web	Nablu Web	Les livres numériques LeDivan Web	Dialogues Web	Bookeen Web	FeedBooks Web	LaProcure Web	GibertJoseph Web	Decitre Web	Chapitre Web	Kindle Store Web	GibertJeune Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
S'informer																					
	Suivre les nouveautés et actualités																				
	226 Flux RSS	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non
	227 Lien vers page sur réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Babelio, etc.)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non
	228 Blog de la librairie	ok	ok	ok	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	229 newsletter (actu par mail ou téléchargement) / mailinglist	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non
	230 Création d'alertes perso	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	ok	non	ok	non	ok	non

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		ePage Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	Immateriel Web	FeedBooks Web	Kindle Store Web	Dialogues Web	Fnac Web	VirginStore Web	Nablu Web	Bookeen Web	Izneo Web	GibertJeune Web	Chapitre Web	Decitre Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
S'informer																					
	sur l'utilisation de la librairie																				
	231 Aide	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok
	232 FAQ / infos Formats et compatibilité	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	233 FAQ / infos DRM et protection	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	234 FAQ / infos Achat / prix / paiement	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	235 FAQ / infos Terminaux de lecture	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok
	236 aide au démarrage	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	ok	non	ok	non	non	non	non	ok	ok	non	non
	237 aide au téléchargement / lecture	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	238 About / a propos	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non
	239 CGV	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok
	240 Mentions Légales	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	241 Contactez nous mail / SAV	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	242 Contactez nous Téléphone / Hotline	ok	ok	ok	ok	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	non
	243 Paiement sécurisé	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non
	244 Forum aide	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non

Figure 10 – Canaux de communication et aide

## **5-Achat sur les plates-formes (figures 11 et 12)**

### **5-1-Une offre restreinte des canaux d'achat et de terminaux de lecture**

Toutes les plates-formes accessibles sur les terminaux mobiles de lecture, à l'exception de l'Ibookstore, possèdent une plate-forme web (fonction 246). En revanche seulement 6 des 20 plates-formes ont développé des applications d'achat pour tablette et mobile (fonctions 247 et 248). Parmi ces plates-formes que sont Kindle Web et liseuse, Izneo, Chapitre, Ibookstore et Kobo, seuls les services Kobo et Kindle intègrent également une application accessible à partir d'un ordinateur (fonction 249). Il faut noter que certaines applications sont présentées dans l'Appstore comme des applications permettant un accès à la librairie en ligne mais ne proposent en réalité qu'un accès aux livres déjà achetés sur l'interface web (par exemple l'application Epagine sur iPad et iPhone).

Seulement 6 plates-formes proposent de la vente de terminaux mobiles de lecture (tablettes et liseuses). Les sites Epagine, Kindle, Fnac, Virgin, Chapitre, et Decitre intègrent généralement sur leur page d'accueil un accès à une section permettant de commander des terminaux mobiles de lecture. Il s'agit soit d'une liseuse associée à la plate-forme, soit d'une offre de différents terminaux qui sont proposés. Toutes ces plates-formes intègrent également une fonction d'aide à l'achat sous forme de guide ou de comparatif (fonction 286), ou une présentation assez complète des liseuses (intégrant des images, des vidéos et les caractéristiques techniques – fonction 285).

### **5-2-Acte d'achat classique sur le web et apparition d'autres formes d'achat**

En ce qui concerne l'acte d'achat, les plates-formes accessibles depuis les terminaux mobiles intègrent généralement une fonction d'achat en « un clic » (fonction 252) alors que l'ensemble des plates-formes web fonctionnent avec un système de panier d'achat que l'utilisateur peut modifier ou valider avant d'effectuer son achat, comme cela se fait classiquement sur les sites web marchands (fonctions 251, 253 et 254). Tous les sites web intègrent des fonctions de mise en attente à partir du panier, des fonctions de sauvegarde du panier, ou de listes de souhaits éditables par les utilisateurs (fonctions 269, 270 et 271).

Sur l'ensemble des plates-formes web et des terminaux mobiles, des fonctionnalités classiques de sites web marchands sont intégrées telles que le paiement par carte, l'achat à l'unité, la validation de commande et l'envoi d'un mail de confirmation (fonctions 256, 260, 261, 262). La fonction de sauvegarde des coordonnées bancaires sur les différentes plates-formes est assez fréquente (fonction 263), seulement 3 plates-formes n'intégrant pas cette fonction. Toutes les plates-formes web proposent également d'autres moyens de paiement en plus de l'usage du paiement par carte (fonctions 264 à 268).

Un groupe de 5 plates-formes se démarque pourtant de ce modèle typique du paiement à l'unité en proposant en plus des systèmes d'abonnement. Les sites Fnac, Izneo, Kindle, Immateriel, Virgin intègrent une offre par abonnement qu'il s'agisse de livres accessibles en streaming, en téléchargement, ou d'un accès à de la presse en ligne (fonctions 257 à 258). Il semble que ce modèle par abonnement soit encore assez minoritaire, bien qu'il soit largement valorisé sur certaines de ces plates-formes.

### **5-3-Une forte standardisation des formats proposés**

La question des formats a posé un certain nombre de difficultés pour le remplissage de la grille d'analyse comparative. En effet, les types de formats proposés visibles sur les fiches des livres

ne sont pas tous systématiquement disponibles, ce qui a rendu l'observation difficile. Parfois seuls quelques livres du catalogue proposent des formats un peu plus spécifiques, mais il ne nous a pas toujours été possible de balayer tout le catalogue afin de s'assurer de la disponibilité de ces formats sur chaque site. Le choix a donc été fait de se concentrer uniquement sur les formats les plus utilisés pour voir si ces derniers étaient disponibles sur les plates-formes observées.

Il faut noter que les sites Fnac, Immateriel, Dialogues, Bookeen, Gibert Joseph, La Procure, Le Divan sont les 8 sites sur les 20 plates-formes qui proposent le choix de format le plus large (dont le .mobi – fonction 276). Cependant une forte standardisation dans l'offre s'est opérée autour des formats PDF et ePub (fonctions 247 et 275). Parmi eux, à l'exception de la Fnac, des systèmes d'achat multi-formats (272) sont proposés pour certains ouvrages. Ces sites intègrent également, avec deux autres sites que sont Izneo et Epagine, des accès à des livres en streaming (fonction 278).

Une autre convention qui semble s'imposer est la présence plus ou moins importante de livres audio et de livres dits « enrichis » ou « multimedia » (fonction 279) sur l'ensemble des plates-formes à l'exception des sites de la Fnac et de Virgin pour lesquels nous n'avons pas été en mesure d'en trouver dans leurs catalogues.



Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		Kindle Store Web	Izneo Web	Chapitre Web	FeedBooks Web	ePagine Web	Dialogues Web	Fnac Web	Nabru Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	Immateriel Web	GibertJeune Web	Bookeen Web	VirginStore Web	Decitre Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Acheter	Canaux d'achat																				
	245 à partir de la liseuse affiliée	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok
	246 Site Web du libraire	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok
	247 via l'application tablette du libraire	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non
	248 via l'application mobile du libraire	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non
	249 via l'application ordinateur du libraire	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non
	250 via un logiciel tiers (ex. Aldiko)	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		Fnac Web	Izneo Web	Decitre Web	Kindle Store Web	Immateriel Web	Dialogues Web	VirginStore Web	ePagine Web	GibertJoseph Web	Les livres numériques LeDivan Web	GibertJeune Web	Bookeen Web	Nabru Web	LaProcure Web	Chapitre Web	FeedBooks Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Acheter	Acheter un livre/ plusieurs livres																				
	251 ajouter au panier	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
	252 achat rapide (ex. 1 click)	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok
	253 valider le panier	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
	254 supprimer du panier	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
	255 identification / information client	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non
	256 Paiement à l'unité (achat / location)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	257 Paiement par abonnement livre streaming	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	258 Paiement par abonnement livre téléchargement	ok	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	259 Paiement par abonnement presse / magazine	non	ok	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	260 validation commande	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok
	261 mail de confirmation/téléchargement commande	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	262 paiement CB	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	263 Sauvegarde coordonnées bancaires	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok
	264 paiement Paypal / Paybox services	ok	ok	non	non	ok	ok	non	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	265 Carte pré-payée / cadeau / Porte monnaie	ok	ok	non	ok	non	non	ok	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok
	266 codé promo	ok	ok	ok	non	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok
	267 paiement par chèque (en counter suivi)	ok	non	ok	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	268 paiement par mandat administratif	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	269 livres mis en attente dans le panier (par défaut)	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non
	270 mettre de côté / sauvegarder le panier	ok	non	non	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	271 Wishlist / Liste de souhaits d'achats / Favoris	ok	non	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	ok	non

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	Immateriel Web	FeedBooks Web	Dialogues Web	Nabru Web	Bookeen Web	Izneo Web	GibertJeune Web	ePagine Web	Kindle Store Web	Fnac Web	VirginStore Web	Chapitre Web	Decitre Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen
Acheter	Acheter une tablette																				
	280 Lien depuis le home	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	281 Liseuse dédiée à une librairie	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	non
	282 choix varié de liseuses	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok	non	ok	non	non	non	non	non
	283 Présentation différents modèles	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	ok	non	non	non	non	non
	284 Accessoires	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	ok	non	non	non	non
	285 Présentation de la liseuse (image, vidéo, caractéristiques)	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	286 Aide à l'achat	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	287 Offrir une liseuse	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non

Figure 11 - Canaux et acte d'achat

Activités	Tâches	Solutions techniques																				
		Fnac Web	Dialogues Web	Immatériel Web	Bookeen Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LeDivan Web	FeedBooks Web	ePage Web	Decitre Web	Nabbu Web	GibertLeune Web	Chapitre Web	VirginStore Web	Kindle Store Web	Izneo Web	iBookStore via Ipad	Kobo via Kobo	Kindle Store via Kindle	BookeenStore via Bookeen	
Acheter																						
	Choisir le format du livre																					
	272 achat d'un pack multi-formats	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	
	273 achat version papier	ok	ok	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	
	274 PDF	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	non	ok	
	275 Epub	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	non	non	ok	
	276 Mobi	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	ok	non	
	277 Autres formats	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	
	278 Accès streaming (web, flash, etc.)	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	
	279 Audio et Multimedia	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	

Figure 12 – Formats des livres

## 6-Evaluer et partager un livre (figure 13)

Les deux dernières sections de la grille recensent les fonctions d'évaluation des contenus disponibles sur les plates-formes, ainsi que celles de partage et de diffusion de ces contenus à l'extérieur du site. Deux plates-formes web ont très peu développé ces deux types de fonctions : il s'agit de Gibert Jeune, qui n'intègre aucune d'entre elles, et de Feedbooks, qui propose uniquement la fonction de commentaire sur les fiches des livres. S'agissant des terminaux mobiles de lecture, Bookeen et Kobo ne permettent pas non plus d'évaluer les ouvrages disponibles sur leur plate-forme de vente de livres.

Toutes les autres plates-formes web intègrent une fonction qui permet d'évaluer un livre à partir des fonctions telles que les « like », les « tweet » ou encore le « +1 » issues des réseaux sociaux que sont les Facebook, Twitter ou encore G+ (fonction 288). Si la plate-forme Izneo n'intègre que cette fonctionnalité, les autres sites web proposent également un système de notation interne à la plate-forme (notes ou étoiles – fonction 289) utilisé par les utilisateurs pour donner leur appréciation sur les livres disponibles dans les catalogues. Enfin, les sites web de Bookeen, Immatériel, Virgin, Dialogues, Fnac et Kindle, ainsi que les plates-formes sur terminal mobile Ibookstore et Kindle offrent, en plus de cette fonction de notation, la possibilité aux utilisateurs de poster des commentaires sur la fiche d'un livre (fonction 290). La plate-forme Kindle sur le web permet également des espaces de discussion et la possibilité utilisateurs de poster des tags (fonctions 291 et 292). Enfin, le site Dialogues se distingue également par la possibilité qu'il offre aux utilisateurs de publier des notes de lecture à partir de leur profil lecteur sur le site ; celles-ci viennent alors enrichir la présentation des ouvrages (fonction 293).

Les sites Gibert Jeune et Feedbooks n'ont pas intégré de fonctions de partage. L'intégration d'une fonction permettant d'offrir un livre (fonction 294) n'est utilisée que sur la plate-forme Chapitre et la fonction de partage de citations (fonction 295) sur les liseuses Kobo et Kindle.

Les sites de réseaux sociaux externes sont également utilisés afin de diffuser les fiches relatives à un livre sur le web, par l'intégration de boutons de partage (fonction 298). Cette fonction de partage par les réseaux sociaux est largement plus utilisée que celle qui consiste à envoyer la référence d'un ouvrage par mail (fonction 296), qui n'est elle utilisée que par 5 plates-formes sur les 20 observées.

Si ces liens créés en s'appuyant sur les réseaux sociaux les plus communément utilisés sont aujourd'hui très répandus sur le web, sans parler d'une véritable dimension sociale et communautaire, l'intégration des fonctions de partage et d'évaluation montre une certaine volonté de produire du lien avec des plates-formes externes et de proposer des fonctions participatives aux utilisateurs afin qu'ils puissent enrichir le catalogue et guider les autres utilisateurs dans l'évaluation des livres mis en vente. Ces fonctions sont également un moyen de promouvoir les livres et les plates-formes sur le web. Dans cette même logique de diffusion au reste du web, les sites Dialogues, Fnac et Kindle proposent également des programmes d'affiliation rémunérés pour des sites ou blogs externes qui utiliseraient leur plate-forme comme référence (fonction 297).

Activités	Tâches	Solutions techniques																			
		GibertLeune Web	FeedBooks Web	Izneo Web	ePagine Web	GibertJoseph Web	LaProcure Web	Les livres numériques LaDivan Web	Nablu Web	Chapitre Web	Decitre Web	Bookeen Web	Immatériel Web	VirginStore Web	Dialogues Web	Fnac Web	Kindle Store Web	BookeenStore via Bookeen	Kobo via Kobo	iBookStore via Ipad	Kindle Store via Kindle
<b>Evaluer un livre</b>																					
	288 Like, +1, Tweet	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	non	non
	289 Notes / Etoiles	non	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok
	290 Commentaires	non	ok	non	non	non	non	non	ok	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	non	ok	ok
	291 Discussions	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	292 Ajouter un tag	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non
	293 Critique / Fiche de lecture rattachée à un profil	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non
<b>Partager</b>																					
<b>Partager un livre</b>																					
	294 offrir un livre	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	295 Notes et citations dans un livre	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	non	ok
<b>Partager la fiche d'un livre</b>																					
	296 par mail	non	non	ok	non	non	non	non	ok	non	non	non	non	non	non	ok	ok	non	non	ok	non
	297 Valorisation du système d'affiliation rémunéré (blog, réseaux sociaux)	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	ok	ok	ok	non	non	non	non
	298 par réseaux sociaux (facebook, g+, tweet)	non	non	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	non	ok	non	ok

Figure 13 – Evaluer et Partager

## Conclusion

Les plates-formes de vente de livres numériques apparaissent avant tout comme des sites de commerce classiques sur le web, non seulement parce qu'elles reprennent toutes les fonctionnalités indispensables à la vente mais surtout parce que la spécificité du livre n'apparaît finalement pas comme décisive dans l'offre et dans sa présentation sur un plan fonctionnel. Les conventions issues des sites marchands du web et des grandes plates-formes de vente en ligne de livres comme Amazon servent encore majoritairement de référence. Cette forte homogénéité des fonctions proposées et leur inscription dans les conventions des sites marchands ont comme avantage de permettre aux internautes de conserver leurs repères en leur garantissant les fonctions de base de tout site de vente et ainsi s'assurer qu'il n'y ait pas de décrochage ou de frein pouvant empêcher l'acte d'achat.

Pourtant, il semble qu'au-delà de ce socle commun, diverses orientations des plates-formes se dégagent, permettant de saisir en partie les modèles d'innovation qui pourraient émerger. Si l'analyse comparative des différentes fonctionnalités sur les 20 plates-formes ne permet pas de définir clairement des politiques de développement très marquées pour chacun des sites, on constate que certaines d'entre elles se distinguent sur certains sous-ensembles de fonctionnalités. En plus de la figure d'un utilisateur modèle « acheteur/client » qui oriente le développement vers des fonctionnalités marchandes, deux tendances émergent :

-la figure de l'utilisateur « lecteur », pour lequel des fonctionnalités spécifiques sont parfois proposées (gestionnaire de bibliothèque en ligne, production d'avis et de notes de lecture, partage et évaluation des lectures, avis et sélection des libraires, moteur de recherche basé sur les métadonnées spécifiques au livre, etc.). Il faut noter que malgré certaines tentatives, la relation personnalisée du libraire avec l'utilisateur semble encore difficile à traduire sur le web et qu'elle n'a pas encore trouvé de format technique stable.

-la figure de l'utilisateur « internaute » pour lequel on observe des efforts de développement permettant de ne plus considérer la plate-forme de vente comme un espace isolé du reste du web, mais au contraire comme un espace connecté à d'autres services en ligne fréquentés par l'utilisateur (intégration au site de flux d'actualité littéraire issus des blogs ou des médias, liens avec les blogs et comptes des réseaux sociaux animés par les libraires, partage et diffusion des fiches de livre *via* les réseaux sociaux personnels des utilisateurs, etc.)

On peut se demander si la deuxième phase de développement des plates-formes de vente de livres numériques ne serait pas celle des communautés et des contributions d'utilisateurs, qui seraient alors considérés comme lecteurs et comme internautes et non seulement comme clients. Certaines plates-formes évoluent clairement vers cela, mais des grands opérateurs comme Amazon sont déjà leaders sur ces façons de faire qui constituent il est vrai la base du web 2.0 depuis près de dix ans.

On aurait pu penser que les terminaux mobiles auraient permis d'accéder à ce type d'innovation dans la mesure où l'activité de lecture s'y déroule et peut donc être relayée directement avec l'ensemble de la plate-forme. Or, leurs propriétés techniques ou ergonomiques, ainsi que l'offre de fonctionnalités qui est adoptée, semblent plutôt entériner une division du travail entre l'exploration et l'achat sur le web (et donc sur un PC) et la lecture sur un terminal dédié, sans confusion des fonctions. Sur ce point, l'analyse des fonctionnalités est largement renforcée par notre analyse des usages du livre numérique basée sur la passation d'entretiens et de questionnaires auprès de lecteurs de livres numériques qui déclarent majoritairement accéder à ces plates-formes à partir d'un ordinateur plutôt que par les terminaux de lecture mobiles dont ils sont équipés (cf. parties 2 et 3 de la présente étude). Alors que les terminaux mobiles seraient susceptibles de permettre tous les accès et toutes les fonctions, associant activité de navigation, d'achat, de lecture et de partage communautaire, ils semblent pourtant encore limités à un usage uniquement dédié à l'activité de lecture.

## **PARTIE 2**

### **Etude quali-quantitative descriptive des pratiques de lecture et d'achat de livres numériques**

## 1-Méthodologie

La description de la méthodologie sera suivie de la présentation des résultats à plat des questionnaires assortis de quelques commentaires, de façon à fournir au lecteur les données de base pour tout usage à sa convenance (sous-partie 2). Cependant, notre effort a porté sur la construction de la dynamique interne aux pratiques de lecture numérique : nous poursuivons donc avec la présentation de nos hypothèses élaborées à partir des entretiens, puis avec leur mise à l'épreuve grâce au questionnaire quantitatif (sous-partie 3).

### 1-1-Phase qualitative

#### Méthodologie de la phase qualitative

La phase qualitative a consisté en la réalisation de 44 entretiens avec des lecteurs de livres numériques équipés d'une liseuse ou d'une tablette, et pouvant également avoir une activité de lecture sur téléphone mobile ou ordinateur. Les entretiens ont été réalisés avec l'aide d'un guide d'entretien (voir annexe) portant sur les pratiques de lecture, les pratiques d'achat de livres numériques et papier, l'usage de terminaux de lecture, et de manière plus large l'usage des nouvelles technologies d'information et de communication. Les entretiens se sont déroulés en face à face avec les enquêtés et en présence de leur terminal de lecture principal. Un certain nombre d'acteurs professionnels (opérateurs, grandes surfaces culturelles et librairies numériques, membres du comité de pilotage, réseaux numériques de lecteurs, relais d'information) nous ont aidés à entrer en contact avec leurs lecteurs et/ou clients (diffusion de l'annonce par mail ou sur leurs pages de blog, site, Facebook) – ce dont nous les remercions vivement. Les entretiens, d'une durée d'une heure environ, ont été réalisés auprès de personnes résidant de préférence à Paris et en région Parisienne. Durant cette phase le seul filtre appliqué pour le recrutement portait sur l'expérience préalable d'achat de livres numériques (au moins 80% de la population avait effectivement **acheté** un livre numérique et non seulement lu un livre obtenu gratuitement) et sur la possession d'au moins un terminal de lecture du type liseuse ou tablette. C'est donc bien l'achat qui est ici pris en compte prioritairement et notre étude ne saurait donc être considérée comme une étude de toutes les activités de lecture numérique ; ainsi, les prêts de livres numériques en bibliothèque n'entrent pas dans le champ de l'enquête à proprement parler. Avec le souci de recueillir une plus grande variété d'usages, nous avons veillé à diversifier les caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon sans pour autant prétendre à une représentativité impossible à établir par rapport à une population de référence inconnue.

#### Echantillon de la phase qualitative

L'échantillon est composé de 44 lecteurs de livres numériques, dont 62% d'hommes. La moyenne d'âge est de 43 ans avec un écart allant de 21 à 86 ans. Plus de la moitié des répondants sont d'un niveau d'études égal ou supérieur à Bac +5 et 90% d'un niveau d'études supérieur (au-dessus du Bac). Afin d'assurer une certaine diversité parmi les répondants quant au niveau d'expertise sur les questions liées au livre numérique, tant sur le plan du développement commercial que technique, nous avons limité le nombre de répondants issus de métiers du livre (auteur, éditeur, libraire, bibliothécaire, etc.) ainsi que le nombre de répondants exerçant une activité dans le secteur de l'informatique – deux catégories de personnes plus immédiatement intéressées par notre enquête et donc ayant spontanément répondu favorablement à notre demande. Seulement 11% des personnes interviewées sont issues des métiers du livre et 23% de métiers du secteur informatique au sens large. La population en activité représente globalement 79,5% de l'échantillon.

En termes d'équipement, 41% de l'échantillon possède au moins deux appareils dédiés à la lecture (incluant les mobiles et les ordinateurs lorsque ces derniers sont déclarés comme des terminaux utilisés pour la lecture), mais 59% ne possède qu'un seul terminal dédié à la lecture. Parmi ces équipements, 81% des personnes interviewées utilisent une liseuse, 43% une tablette, 14% déclarent lire sur un téléphone mobile et seulement 4,5% sur ordinateur. Seuls 18% des personnes interrogées n'ont pas d'expérience d'achat et possèdent uniquement des livres gratuits téléchargés sur une offre légale ou illégale (le quota pour le recrutement ayant été fixé à 20% maximum au sein de l'échantillon). A l'inverse, 82% ont déjà une au moins une expérience d'achat sur une offre payante de livres numériques. Ils sont 14% à utiliser une plate-forme unique pour accéder à des livres numériques, contre 86% qui déclarent utiliser plusieurs services pour accéder à des livres numériques (que ces plates-formes proposent des livres gratuits ou payants).

<b>Nombre de répondants</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
	44	100
<b>Genre</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
Homme	27	61
Femme	17	39
<b>Classe d'âge</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
20/30	8	18
31/40	16	36
41/50	4	9
51/60	9	21
61 et +	7	16
<b>Niveau d'études</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
Bac + 5 et plus	25	57
Bac + 2 à + 4	15	34
Bac et inférieur	4	9
<b>Secteur d'activité</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
En activité	35	79,5
Etudiant	3	7
Retraité	5	11,5
Sans emploi	1	2
<b>Type Terminal</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
tablette	19	43
liseuse	36	81
smartphone	6	14
ordinateur	2	4,5
<b>Équipement</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
multi équipé	18	41
un seul terminal	26	59
<b>Plateforme</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
plateforme unique	6	14
multi plateformes	38	86
<b>Achat et Gratuit</b>	<b>Effectif</b>	<b>%</b>
gratuit uniquement	8	18
achat	36	82

*Propriétés sociodémographiques du groupe des personnes rencontrées en entretien et quelques éléments sur leurs pratiques*



## 1-2-Phase quantitative

### Méthodologie de la phase quantitative

La phase qualitative a permis de saisir la diversité des usages du livre numérique et de construire des hypothèses à valider par un questionnaire sur une population plus vaste. Cette phase quantitative a nécessité la réalisation et la passation d'un questionnaire en ligne auto-administré. C'est en s'appuyant sur les premiers résultats issus des entretiens avec des lecteurs de livres numériques que le questionnaire a été réalisé comptant 53 questions relatives aux pratiques de lecture et d'achat de livres numériques (voir annexe), d'une durée approximative de saisie de 20 minutes. Le questionnaire a été réalisé à partir du logiciel Limesurvey ([www.limesurvey.org](http://www.limesurvey.org)) et mis en ligne avec l'appui du Centre de données socio-politiques de Sciences Po (CDSP). Le questionnaire a été disponible en ligne entre le 02 juillet et le 21 août 2012 auprès de lecteurs de livres numériques ayant déclaré avoir déjà une expérience de lecture de livre numérique. Les données ont été recueillies de façon anonyme et leur exploitation est strictement limitée au cadre de cette étude. L'appel à participation au questionnaire a été diffusé massivement sur différents relais de communication à notre disposition, ainsi que sur les pages Facebook ou autres moyens de communication d'acteurs professionnels ayant aimablement accepté d'apporter leur concours.

### Echantillon de la phase quantitative

Etant donné le manque de données fiables sur la population des lecteurs de livres numériques en France, l'échantillon n'a pas fait l'objet d'un filtrage particulier ni d'un redressement sur la base de caractéristiques d'une population cible identifiée. En revanche, un suivi des caractéristiques des répondants a été effectué lors de la passation afin de s'assurer d'une certaine diversité de l'échantillon en termes de variables sociodémographiques et de type de lecteur de livre numérique utilisé. L'échantillon final repose sur 726 questionnaires complets pris en compte pour l'analyse. L'échantillon est composé de 52,5% de femmes et de 47,5% d'hommes. La moyenne d'âge de l'échantillon est de 42 ans avec un écart allant de 10 à 87 ans. Les participants appartiennent majoritairement à la catégorie socio-professionnelle des cadres et professions intellectuelles supérieures (54,5%), les autres catégories socio-professionnelles sont moins représentées mais on observe une assez forte hétérogénéité avec 14,5% d'employés et ouvriers, 11% de professions intermédiaires, 4% d'agriculteurs, artisans et chefs d'entreprise et également 8% de retraités. Même si l'échantillon est composé à 46,5% de personnes possédant un diplôme de second cycle et de 15,5% de troisième cycle, on observe néanmoins la présence de profils assez variés en termes de niveau d'étude avec 10,5% de l'échantillon de niveau égal ou inférieur au Bac et 27,5% de diplôme de premier cycle.

Si l'on observe les caractéristiques de notre échantillon, il semble qu'il existe une légère surreprésentation des femmes et que l'âge moyen y soit plus élevé en comparaison avec l'étude sur les usages du livre numérique (Baromètre Opinionway novembre 2012<sup>4</sup>) basé sur deux échantillons, un premier de 1994 personnes représentatif de la population française et un second, comptant 542 personnes, représentatif de la population de lecteurs de livres numériques. En revanche, le niveau d'études élevé qui caractérise la population des lecteurs de livres numériques dans cette étude est également très marqué au sein de notre échantillon.

---

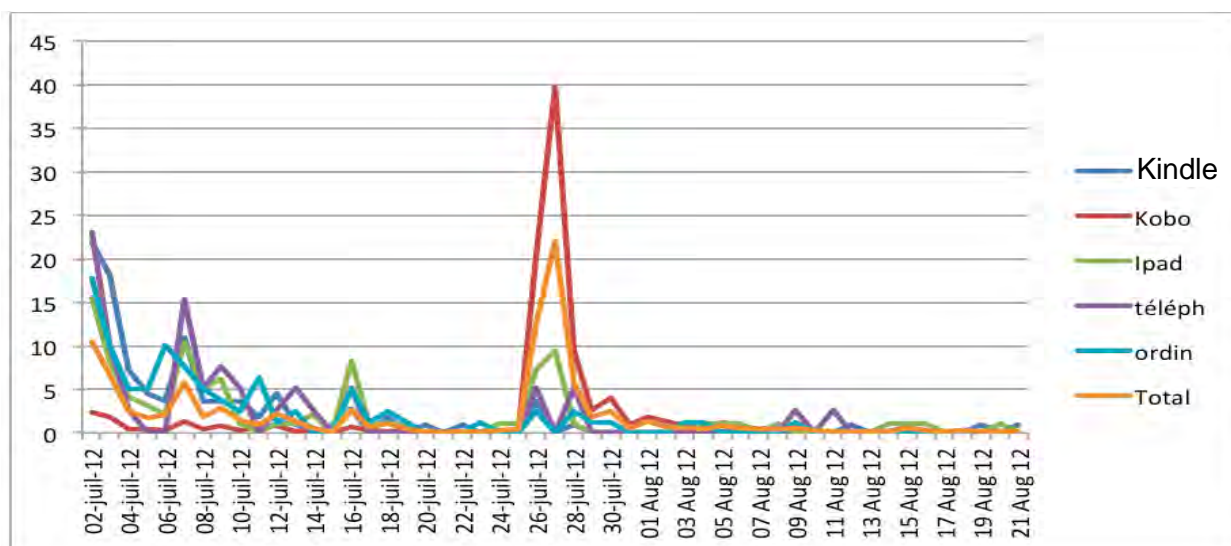
<sup>4</sup> Baromètre des usages du livre numérique (Vague 2), Opinionway, Septembre 2012, 15 pages.

Nombre total de répondants		
	Effectif	%
	726	100
Genre		
	Effectif	%
Homme	345	47,52
Femme	381	52,48
Région		
	Effectif	%
France	379	56,15
Région parisienne	296	43,85
Classe d'âge		
	Effectif	%
Moins de 35 ans	238	32,83
De 35 à 50 ans	295	40,69
Plus de 50 ans	192	26,48
CSP		
	Effectif	%
Artisans / Agriculteurs / Chef d'ent	31	4,27
CPIS	395	54,41
Professions intermédiaires	81	11,16
Employés / Ouvriers	104	14,33
Retraités	59	8,13
Autres situations	56	7,71
Niveau scolaire		
	Effectif	%
Bac et moins	77	10,61
Premier cycle	199	27,41
Deuxième cycle	338	46,56
Troisième cycle	112	15,43

*Propriétés sociodémographiques des répondants au questionnaire*

### Anomalies dans la distribution statistique

Lors de la période de recueil *via* le questionnaire en ligne, le nombre de 1171 questionnaires complets a été atteint au moment de la clôture du questionnaire en ligne. Cependant, nous avons observé un « pic » très net de répondants utilisateurs de Kobo entre le 25 et le 28 juillet, qui risquait de modifier considérablement les propriétés de l'échantillon. Il semble que cette anomalie statistique dans la distribution des réponses soit liée au mode de diffusion du questionnaire.



*Distribution des réponses au questionnaire selon le type de terminal principal utilisé*

Face à ce déséquilibre dans la représentation des différents terminaux de lecture existants sur le marché, et sans possibilité de bénéficier de données objectives quant au taux d'équipement des différentes marques sur le marché français qui aurait permis d'effectuer un redressement de l'échantillon, nous avons fait le choix de supprimer de la base de données finale les utilisateurs de Kobo ayant répondu lors de ce « pic » de 3 jours, ce qui a pour conséquence de faire baisser le nombre de répondants total de 1171 à 726 répondants, mais de permettre de conserver une distribution plus rigoureuse et équilibrée des réponses.

Cependant, avant de faire ce choix méthodologique, le profil des utilisateurs de Kobo ayant répondu sur ces 3 jours d'activité a été comparé au reste de l'échantillon, puis plus spécifiquement aux autres utilisateurs de Kobo. La différence entre le profil des réponses de cette population extraite de la base de données n'a pas été significativement différente de celui des autres utilisateurs de Kobo et est restée plus largement assez proche de celui des utilisateurs de liseuses à encre numérique. De plus, le terminal Kobo reste, malgré cette suppression d'une partie des répondants liés à cette anomalie statistique, le plus représenté en termes de type de terminal possédé (29%) et de type de lecteur utilisé (25,3%).

## 2-Analyse descriptive des pratiques de lecture et d'achat de livres numériques

### 2-1-Equipement en appareils de lecture numérique

Le nombre moyen de terminaux de lecture possédés au sein de l'échantillon est de 2,4 par personne, avec un écart allant de 1 à 7 terminaux pour les utilisateurs les plus équipés. Si l'on s'intéresse au taux d'équipement par personne, on constate que près d'un quart (23,5%) des personnes interrogées possèdent à la fois une tablette et une liseuse comme terminal utilisé pour la lecture. Les liseuses constituent l'équipement le plus fréquemment utilisé, puisque 53% déclarent posséder une ou plusieurs liseuses mais pas de tablette, contre seulement 13% qui déclarent posséder une ou plusieurs tablettes mais pas de liseuse. Enfin, seuls 10,5% ne possèdent aucun de ces dispositifs comme terminal de lecture et utilisent l'ordinateur ou le mobile comme terminal de lecture. En comparaison avec l'étude sur les usages du livre numérique produite par Opinionway (novembre 2012), le taux de personnes équipées d'une liseuse est beaucoup plus élevé, alors que celles équipées d'une tablette sont moins représentées (seulement 16% de personnes équipées de liseuses dans l'étude Opinionway et 37% équipées de tablettes).

Si on s'intéresse aux marques des équipements possédés et utilisés comme terminaux de lecture au sein de l'échantillon, la liseuse Kobo semble possédée par le plus grand nombre (29%) ; vient ensuite l'iPad (24,7%) puis le Kindle (18%). Les liseuses Bookeen et Sony sont possédées par 15% des personnes interrogées. En dehors de ces grandes marques, les autres liseuses ou tablettes sont assez peu représentées.

Parmi cette liste de supports de lecture numérique, quels appareils possédez-vous ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
liseuse Kindle (1)	131	18.02%
liseuse Kobo (2)	211	29.02%
liseuse Bookeen (3)	110	15.13%
liseuse Sony (4)	113	15.54%
Autres liseuses (5)	66	9.08%
tablette Apple Ipad (6)	180	24.76%
tablette Samsung Galaxy Tab (7)	26	3.58%
Autres tablettes (8)	66	9.08%
téléphone mobile (9)	356	48.97%
ordinateur (portable ou fixe) (10)	463	63.69%

[Q1] Parmi cette liste de supports de lecture numérique, quels appareils possédez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Les autres terminaux comme le mobile ou l'ordinateur sont fréquemment déclarés comme des équipements possédés (63,6% pour les ordinateurs et 48,9% pour le téléphone mobile) mais la formulation de la question n°1 ne nous permet pas de savoir s'ils sont spécifiquement dédiés à la lecture de livre numérique. En effet, si l'on s'intéresse aux types de terminaux de lecture déclarés comme étant le plus souvent utilisés, les mobiles ne représentent alors plus que 5% et l'ordinateur 11%. Les personnes qui utilisent principalement une liseuse représentent 68% et 16% pour les tablettes. D'autre part, il n'existe pas de différences significatives entre les utilisateurs de ces différents types de terminaux de lecture (liseuses, tablettes, mobiles, ordinateurs) en termes de caractéristiques sociodémographiques : qu'il s'agisse du genre, de l'âge, du niveau d'études ou de la profession, ils présentent des caractéristiques identiques.

Le Kobo reste le terminal de lecture le plus utilisé au sein de l'échantillon mais le mode de diffusion du questionnaire en ligne détaillé dans la partie précédente peut en partie expliquer cette forte représentation des utilisateurs de Kobo. Parmi les liseuses utilisées comme terminal principal de lecture numérique, les Kindle représentent 14,5%, les lecteurs Bookeen et Sony

respectivement 10,5% et 11,5%. Alors que l'iPad est possédé par 24,7% des personnes interrogées, seuls 11,5% déclarent l'utiliser comme terminal principal de lecture.

Sur lequel de ces appareils lisez-vous le plus souvent des livres numériques ? (une seule réponse)	Effectif	Pourcentage
liseuse Kindle (1)	106	14.58%
liseuse Kobo (2)	184	25.31%
liseuse Bookeen (3)	77	10.59%
liseuse Sony (4)	84	11.55%
Autres liseuses (5)	49	6.74%
tablette Apple Ipad (6)	84	11.55%
tablette Samsung Galaxy Tab (7)	11	1.51%
Autres tablettes (8)	20	2.75%
téléphone mobile (9)	36	4.95%
ordinateur (portable ou fixe) (10)	76	10.45%
Sans réponse	0	0.00%

[Q2] Sur lequel de ces appareils lisez-vous le plus souvent des livres numériques ? (une seule réponse)

Parmi les caractéristiques les plus citées pour motiver le choix de l'appareil principal de lecture, on retrouve tout d'abord l'encre numérique (49,2%), l'autonomie (43,3%) et le poids (42,2%). Viennent ensuite le type de format de livres compatibles (36,8%), l'écran tactile (31%), le mode de téléchargement des livres (24,3%), ainsi que l'ergonomie des terminaux (23,2%).

En ce qui concerne l'appareil que vous utilisez le plus souvent, quelles sont les caractéristiques qui vous ont amené à choisir cet appareil ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
le poids (SQ001)	307	42.23%
l'autonomie (SQ002)	315	43.33%
l'écran à encre numérique (e-ink) (SQ003)	358	49.24%
l'écran LCD (couleurs) (SQ004)	55	7.57%
le type de connexion internet (SQ005)	64	8.80%
le mode de téléchargement des livres (wifi, 3G, câble usb) (SQ006)	177	24.35%
les types de format de livres numériques compatibles (SQ007)	268	36.86%
la prise en main et l'ergonomie des boutons (SQ008)	171	23.52%
l'écran tactile (SQ009)	226	31.09%
le « store » intégré (SQ010)	72	9.90%
les livres déjà chargés (SQ011)	25	3.44%
livres multimédias (enrichis / augmentés) (SQ012)	36	4.95%
aucune de ces caractéristiques (SQ013)	126	17.33%

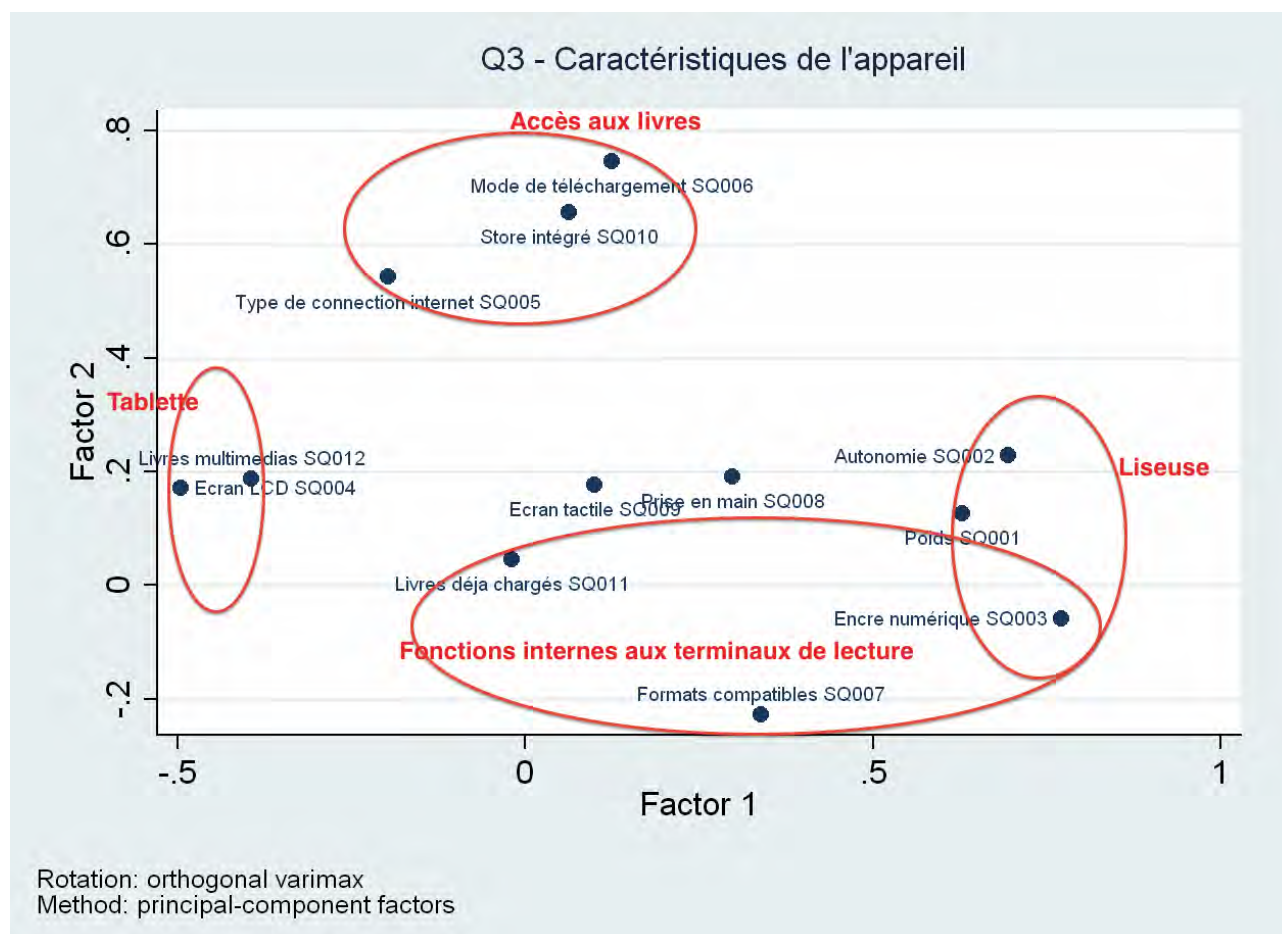
[Q3] En ce qui concerne l'appareil que vous utilisez le plus souvent, quelles sont les caractéristiques qui vous ont amené à choisir cet appareil ? (plusieurs réponses possibles)

Afin de comprendre quelle est la logique de distribution de ces réponses parmi les répondants, une analyse factorielle permet de projeter les réponses aux items sur deux axes.

#### Précision méthodologique :

Le premier axe (*facteur 1*) est l'axe qui explique le plus la distribution des réponses et les formes d'association ou d'opposition pouvant exister entre les réponses recueillies ; le second axe (*facteur 2*) donne une deuxième indication quant à cette distribution mais explique la distribution de manière moins importante que le premier axe. Les axes ne sont pas établis *a priori* mais doivent être interprétés à partir des distinctions entre les groupes d'items qu'ils font apparaître. Les effectifs des populations de répondants ne sont pas pris en compte dans cette opération mais seulement la plus forte opposition entre les répondants.

En effectuant une analyse factorielle sur ces résultats, une différence forte dans la distribution des réponses s'opère sur le premier axe (*facteur 1*) entre d'une part sur la droite de l'axe, les caractéristiques liées aux liseuses, telles que l'autonomie, le poids et l'encre numérique, et d'autre part sur la gauche de l'axe les caractéristiques liées aux tablettes telles que l'accès à des livres multimédias et l'écran LCD. Le second axe constitué par le facteur 2 laisse apparaître quant à lui deux types de caractéristiques distinctes, en haut des choix liés au mode de transfert et d'accès aux livres (mode de téléchargement, store intégré, type de connexion), opposés à des caractéristiques de fonction interne aux terminaux de lecture (livres déjà chargés, format compatible, encre numérique).



Analyse factorielle sur les caractéristiques ayant motivé le choix de l'appareil le plus utilisé pour la lecture numérique (Q3)

## Résumé

Si au sein de l'échantillon le taux d'équipement en tablette est assez élevé, avec près d'un tiers de l'échantillon (iPad, Samsung et autres tablettes), seulement 16% déclarent utiliser ces types de terminaux en tant qu'appareil de lecture principal. En revanche, il semble que les caractéristiques les plus spécifiques des tablettes (multimédia, LCD) et des liseuses (encre numérique, poids, autonomie) soient assez discriminantes dans la justification du choix de lecteur de livre numérique utilisé, dessinant deux types d'utilisateurs assez marqués, bien que certains utilisateurs possèdent aussi les deux équipements. Cependant, le croisement avec d'autres questions pour tester la robustesse de cette opposition en termes de profils de ces publics n'a pas permis de repérer d'autres pratiques de lecture, de navigation et d'achat suffisamment distinctes. Quoi qu'il en soit, les utilisateurs de liseuses représentent, tous modèles confondus, 68% de personnes interrogées.

## 2-2-Pratiques de lecture et conversion au livre numérique

### Ancienneté de l'expérience de lecture numérique

L'expérience de lecture numérique au sein de l'échantillon est assez ancienne car près de la moitié (46%) des personnes interrogées déclarent lire des livres numériques depuis plus d'un an et un tiers déclarent lire des livres numériques depuis 6 mois à un an. A l'inverse, seulement 23% des répondants ont une expérience de lecture de livres numériques de moins de 6 mois. Il

semble donc que l'échantillon soit constitué à moitié d'une population pouvant être considérée comme des « early adopters ».

Depuis combien de temps lisez-vous des livres numériques?	Effectif	Pourcentage
depuis moins d'un mois (A1)	34	4.68%
entre un mois et six mois (A2)	134	18.43%
entre six mois et un an (A3)	224	30.81%
depuis plus d'un an (A4)	335	46.08%
Sans réponse	0	0.00%

[Q5] Depuis combien de temps lisez-vous des livres numériques?

Malgré les traitements effectués afin d'identifier les caractéristiques de cette population des « early adopters » à partir de modèles de régression, il ne semble pas que ces derniers présentent des caractéristiques particulières par rapport au reste de l'échantillon en termes de genre, d'âge, de localisation ou encore de quantité de livres lus mensuellement.

Les lecteurs de livres numériques ayant participé à l'enquête présentent un profil de « grand lecteur » puisqu'ils déclarent, support papier et support numérique confondus, lire en moyenne 6 livres par mois. La médiane est située à 4 livres par mois, plus de la moitié des personnes interrogées déclarant lire au moins 4 livres par mois. Selon la dernière enquête sur les pratiques culturelles des français (Donnat, 2008), sont considérées comme les plus « grands lecteurs » les personnes déclarant lire 20 livres par an, soit approximativement 2 livres par mois. En comparaison avec l'étude Opinionway sur les usages du livre numérique (novembre 2012) le profil de « grand lecteur » est beaucoup plus représenté au sein de notre échantillon car 22% des personnes ayant participé à cette étude lisent au moins 20 livres par an. Dans notre enquête, parmi les livres lus mensuellement, un peu plus de la moitié sont des livres en format numérique, ce qui permet d'affirmer qu'une importante partie de l'échantillon conserve une pratique de lecture sur format papier en plus de son usage du livre numérique (question 12 : 6,06 livres papier et numérique lus en moyenne par mois ; question 13 : 3,08 livres numériques lus par mois en moyenne).

L'absence de marquage des types de lecture et de lecteurs en fonction des terminaux doit être évaluée en tenant compte du contexte d'observation, celui du décollage du marché du livre numérique et de ses terminaux. Comme nous le verrons à plusieurs reprises, des transferts de pratiques existantes sur l'imprimé sont fréquemment observés et indiquent qu'il n'existe pas encore de styles constitués de lecteurs numériques. La reproduction des habitudes ou l'exploration semble encore la règle, ce qui permet de comprendre l'absence d'alignement de médiations entre un terminal, un genre, une intensité d'activité, etc. Il est probable que ces cristallisations de style interviendront plus tard dans l'histoire de l'innovation.

### Moments et lieux de lecture

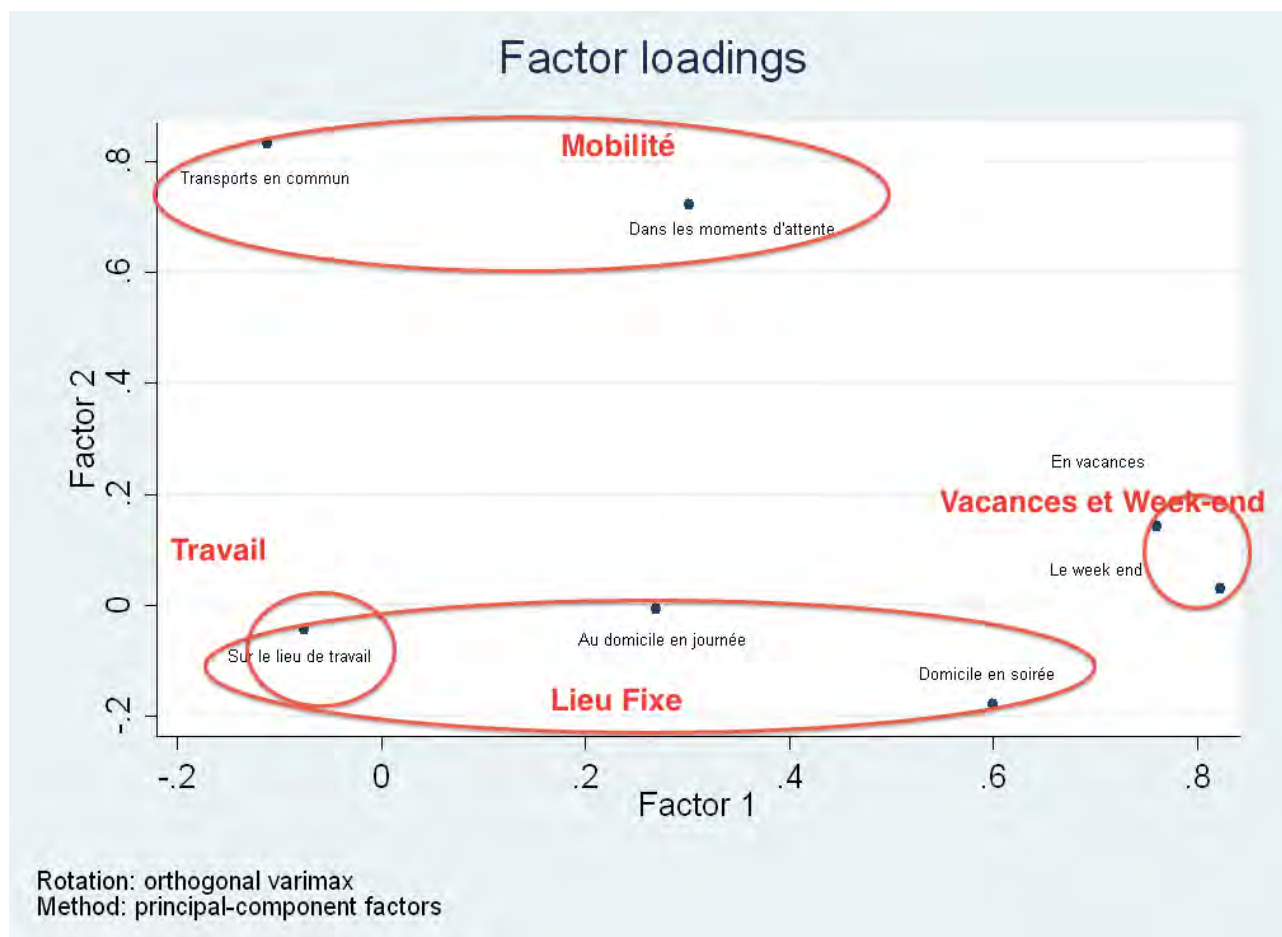
S'agissant des moments et des lieux dans lesquels s'exerce l'activité de lecture numérique, le domicile des enquêtés en soirée est le plus souvent cité (78,6%) mais l'ensemble des propositions, à l'exception du lieu de travail et du domicile en journée (respectivement 21,1% et 29,8%) est cité par plus d'une personne sur deux. La pratique de lecture de livres numériques semble s'exercer de manière assez diversifiée et aucun moment spécifique ne semble plus qu'un autre être associé à l'activité de lecture numérique.

A quels moment lisez-vous le plus souvent des livres numériques (plusieurs réponses possible).	Effectif	Pourcentage
à votre domicile en journée (SQ001)	217	29.85%
à votre domicile en soirée (SQ002)	572	78.68%
dans les transports en commun (SQ003)	398	54.75%
sur votre lieu de travail (SQ004)	154	21.18%
durant les moments d'attente (médecin, file d'attente, etc.) (SQ005)	414	56.95%
le week-end (SQ006)	405	55.71%
en vacances (SQ007)	495	68.09%
autres (SQ008)	35	4.81%

[Q10] A quels moments lisez-vous le plus souvent des livres numériques (plusieurs réponses possible)

En revanche, si on analyse ces résultats à partir d'une analyse factorielle, la distribution des

réponses semble dessiner des profils de lecteurs numériques assez différents. En effet, l'analyse factorielle permet de distinguer deux oppositions assez marquées relatives au moment de lecture et au caractère mobile de l'activité de lecture numérique. Le premier axe, horizontal (*facteur 1*), le plus explicatif, permet de distinguer un profil de personnes déclarant lire principalement sur leur lieu de travail, opposé aux personnes qui déclarent lire le plus souvent le week-end et pendant les vacances. Le second axe (*facteur 2*) permet quant à lui de distinguer la mobilité des répondants lors de leur activité de lecture : en haut de l'axe sont situés les lecteurs qui lisent principalement dans les transports en commun et dans les moments d'attente, alors qu'en bas de l'axe se trouvent les lecteurs qui ont une activité de lecture plus sédentaire, qu'ils lisent en soirée ou en journée à leur domicile ou en journée sur leur lieu de travail.



Analyse factorielle sur les moments et lieux de lecture

Cette activité de lecture en mobilité est logiquement un peu plus marquée chez les personnes habitant à Paris et en région parisienne, 67,7% d'entre elles déclarant lire dans les transports en commun contre seulement 43,3% des personnes habitant en province. Cependant, à l'exception de cette proposition, la distinction géographique n'est pas significative en termes de lieu et de moments de lecture. De la même manière, une analyse des moments et lieux de lecture en fonction de l'usage d'une liseuse ou d'une tablette ne donne pas de résultats significatifs quant à une possible différenciation des pratiques de lecture en fonction de cette variable.

### Lecture multi-supports d'un même livre

Un autre objectif du questionnaire pour déterminer les pratiques de lecture de livres numériques consistait à comprendre si le numérique est susceptible d'accompagner des formes de lecture sur de multiples supports ou, du fait de la quantité de livres pouvant être embarqués dans les terminaux, de favoriser une forme plus marquée de lecture parallèle sur une même période. Malgré le multi-équipement assez marqué au sein de notre échantillon, il semble que la lecture



d'un même livre sur de multiples supports soit une pratique assez peu répandue. En effet, 58,6% des personnes interrogées déclarent ne jamais lire un même livre sur des supports différents et seulement 14% lire souvent ou très souvent un même livre sur différents supports.

Si vous possédez plusieurs appareils de lecture : vous arrive-t-il de lire un même livre sur différents appareils ?	Effectif	Pourcentage
très souvent (A1)	23	3.16%
souvent (A2)	79	10.87%
rarement (A3)	199	27.37%
jamais (A4)	426	58.60%
Sans réponse	0	0.00%

[Q4] Si vous possédez plusieurs appareils de lecture : vous arrive-t-il de lire un même livre sur différents appareils ?

### Lecture parallèle de plusieurs livres

La lecture de plusieurs livres en parallèle sur une même période est assez répandue car 50,9% des répondants déclarent lire plusieurs livres en parallèle, alors que 41,1% ont tendance à lire un seul livre à la fois. Cependant, cette pratique ne semble pas directement liée à ou suscitée par le livre numérique car seulement 21,8% disent que lorsqu'ils lisent des livres en parallèle il s'agit le plus souvent de livres numériques, plutôt que de livres au format papier.

Habituellement lisez-vous ?	Effectif	Pourcentage
un livre à la fois (A1)	357	49.11%
plusieurs livres en parallèle (A2)	370	50.89%
Sans réponse	0	0.00%

[Q14] Habituellement lisez-vous ?

Si vous lisez plusieurs livres en parallèle, s'agit-il plus souvent des livres numériques que de livres papiers ?	Effectif	Pourcentage
Oui (Y)	159	21.87%
Non (N)	281	38.65%
Sans réponse	287	39.48%

[Q15] Si vous lisez plusieurs livres en parallèle, s'agit-il plus souvent des livres numériques que de livres papier ?

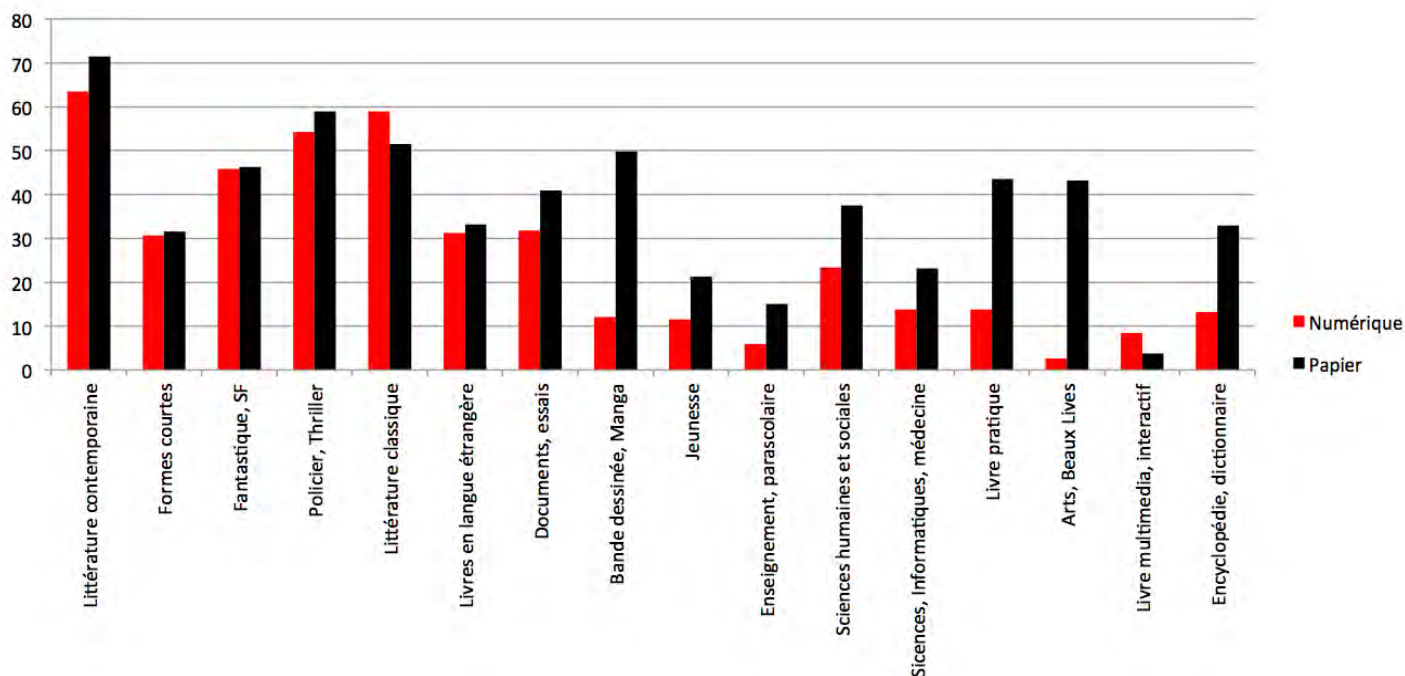
### Lecture par genres

Notre observation des plates-formes de vente de livres numériques réalisée dans le module 1 nous a confrontés à la difficulté de comparer la structure par genre des rayons des sites de vente de livres numériques, tant elle repose sur des formes de classification multiples, utilisant des niveaux de spécificité et de généralité distincts d'une plate-forme à l'autre. En limitant la variété des genres littéraires proposés comme items, nous avons souhaité comprendre à partir du questionnaire si la lecture de livres numériques se concentrait sur certains genres littéraires plutôt que d'autres. Le livre numérique est parfois décrit comme un format pouvant favoriser les livres en « format court » (nouvelles, poèmes, etc.) du fait de la portabilité des terminaux, du stock de livres embarqués et d'une lecture supposée davantage inscrite dans la mobilité. De la même manière, les livres de littérature pour la jeunesse semblent avoir un potentiel de développement en numérique, du fait des possibilités nouvelles d'enrichissement des œuvres par des contenus multimédia. A l'inverse, certains types de livres tels que les « beaux livres » semblent, *a priori* promis à un avenir plus durable sur le format papier, car avant le contenu, c'est avant tout l'objet livre en lui-même qui semble être apprécié et valorisé par les lecteurs. Qu'en est-il de ces hypothèses courantes à l'issue de notre enquête ?

De manière générale, il semble que le format numérique ne soit pas plus utilisé pour certains genres littéraires en particulier (littérature contemporaine, policier, science-fiction, formes courtes, livres en langue étrangère, documents et essais) à l'exception des livres classiques ou des livres enrichis et multimédia pour lesquels le format numérique apparaît un peu plus utilisé au sein de l'échantillon de lecteurs de livres numériques interrogé. A l'inverse, la difficulté de basculement vers le format numérique semble assez marquée pour les genres illustrés (BD, manga, arts et

beaux livres), pour les livres éducatifs (jeunesse, scolaire) et pour les ouvrages de sciences et techniques (sciences humaines, sciences-informatique-médecine, dictionnaires-encyclopédies). Il est cependant remarquable de constater qu'un tel résultat suit globalement la disponibilité de l'offre de livres numériques d'une part, et la prépondérance des liseuses qui ne se prêtent guère par exemple à un usage du visuel en couleurs d'autre part. Dans l'ensemble, les répondants ne déclarent pas de pratiques différenciées en termes de segmentation éditoriale – *i.e.* les lecteurs de littérature, par exemple, en lisent indifféremment sous les deux formats.

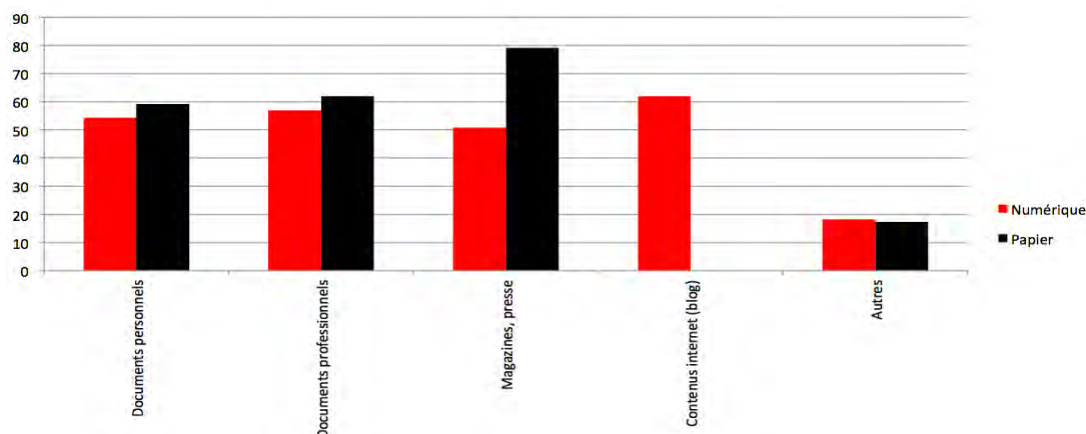
Q6 et Q7 : Histogramme présentant la distribution des genres des livres lus en format papier et numérique



Genres des livres lus	Numérique	Papier
Littérature contemporaine	63,5	71,49
Formes courtes	30,72	31,54
Fantastique, SF	45,87	46,28
Policier, Thriller	54,27	58,95
Littérature classique	58,95	51,52
Livres en langue étrangère	31,27	33,2
Documents, essais	31,82	40,91
Bande dessinée, Manga	12,12	49,86
Jeunesse	11,57	21,35
Enseignement, parascolaire	5,92	15,01
Sciences humaines et sociales	23,42	37,47
Sciences, Informatiques, médecine	13,77	23,14
Livre pratique	13,77	43,53
Arts, Beaux Livres	2,62	43,25
Livre multimedia, interactif	8,4	3,72
Encyclopédie, dictionnaire	13,22	32,92

Q6 et Q7 : Distribution des genres des livres lus en format papier et numérique

En ce qui concerne les autres types de documents personnels et professionnels, il ne semble pas exister de choix marqué entre le format papier et numérique. Les magazines et la presse sont encore utilisés davantage en format papier (79% pour le format papier, contre 50,8% pour le format numérique). Les contenus internet, tels que les blogs, qui sont parfois édités en format papier ou qui peuvent être imprimés pour être consultés, sont quant à eux lus exclusivement en format numérique.



Q8 et Q9 : Histogramme présentant la distribution des autres types de documents lus en format papier et numérique

Types de documents lus	Numérique	Papier
Documents personnels	54,27	59,23
Documents professionnels	56,89	61,98
Magazines, presse	50,83	79,06
Contenus internet (blog)	61,98	0
Autres	18,18	17,36

Q8 et Q9 : Distribution des autres documents lus en format papier et numérique

### Conversion au numérique et attachement au papier

La répartition des genres de lecture suivant le format des livres démontre un fort attachement au format papier. Les personnes interrogées peuvent être qualifiées en majorité de « *grands lecteurs* » et sont assez bien équipées en terminaux de lecture numérique. La moitié des livres qu'elles lisent sont au format numérique, bien qu'elles déclarent pour 38,8% d'entre elles être très attachées au livre imprimé et 33,1% assez attachées. Seulement 28,1% se disent assez peu ou très peu attachées au livre en format imprimé.

Diriez-vous que le livre imprimé est un support auquel vous êtes ?	Effectif	Pourcentage
très attaché (A1)	282	38.79%
assez attaché (A2)	241	33.15%
assez peu attaché (A3)	139	19.12%
très peu attaché (A4)	65	8.94%
Sans réponse	0	0.00%

[Q20] Diriez-vous que le livre imprimé est un support auquel vous êtes... ?

Si les personnes interrogées déclarent en majorité avoir un fort attachement au format papier, il semble intéressant de comprendre les raisons pour lesquelles elles ont fait le choix d'acquérir des terminaux de lecture numérique et se sont converties, pour une partie de leur pratique de lecture, au format numérique. Les trois avantages les plus cités concernant le livre numérique sont la capacité de stockage des terminaux (80,4%), la portabilité d'une bibliothèque de livres (80,3%) et la possibilité d'accéder à des livres à tout moment et rapidement (58%). Dans une moindre mesure, viennent ensuite deux autres avantages présentés par le livre numérique que sont le prix des livres numériques (37,6%) et l'argument écologique (22,2%). Les avantages principaux du livre numérique cités sont identiques à ceux qui sont évoqués dans l'étude Opinionway (novembre 2012).

Selon vous quels sont les principaux avantages qu'offrent les livres numériques ?	Effectif	Pourcentage
<b>(5 réponses maximum)</b>		
Capacité de stockage (SQ001)	585	80.47%
Facilité de partage (SQ002)	117	16.09%
Portabilité d'une bibliothèque de livres (SQ003)	584	80.33%
Prix réduit par rapport au papier (SQ004)	274	37.69%
Possibilité d'accéder à des livres à tout moment (24h/24h) et rapidement (SQ005)	422	58.05%
Accès à un catalogue diversifié (SQ006)	130	17.88%
Accès à des livres enrichis et interactifs (audio, multimédia) (SQ007)	91	12.52%
Mise en forme personnalisée du livre (SQ008)	135	18.57%
Plus écologique (SQ009)	162	22.28%
Usages de lecture sociale (commentaires, annotations, recommandations, etc.) (SQ010)	61	8.39%
Autres (SQ011)	71	9.77%

[Q47] Selon vous quels sont les principaux avantages qu'offrent les livres numériques ?

Au-delà des avantages associés au livre numérique, si l'on s'intéresse aux moyens par lesquels ils ont découvert le livre numérique, les deux principaux moyens de découverte et d'adoption du livre numérique sont le fait d'avoir effectué une première expérience de lecture sur support tablette ou liseuse (43,7%) ou le fait d'avoir lu un article sur le livre numérique dans la presse papier ou web (39,7%). Si les conseils de proches, les offres promotionnelles des libraires et des fabricants ne semblent pas décisifs dans l'adoption du livre numérique, le résultat important (36,3%) de la catégorie « autres » montre que d'autres sources de découverte et d'adoption du livre numérique n'ont pas été anticipées dans le questionnaire et mériteraient d'être explorées plus en détail.

Comment avez vous été amené à lire des livres numériques ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
après avoir testé la lecture numérique sur une liseuse ou tablette (SQ001)	318	43.74%
les conseils d'un de mes proches (famille, ami) (SQ002)	100	13.76%
les conseils d'un de mes collègues de travail (SQ003)	47	6.46%
suite à la lecture d'articles sur le sujet (presse, web) (SQ004)	289	39.75%
les conseils ou les offres promotionnelles d'un professionnel d'une librairie (SQ005)	20	2.75%
les conseils ou les offres promotionnelles d'un vendeur de liseuse ou tablette (SQ006)	52	7.15%
autres (SQ007)	264	36.31%

[Q21] Comment avez-vous été amené à lire des livres numériques ? (plusieurs réponses possibles)

## Résumé

Les personnes interrogées présentent majoritairement un profil de « grands lecteurs » et utilisent le livre numérique en moyenne pour la moitié de leur pratique de lecture. Elles sont équipées de divers supports de lecture numérique (liseuse, tablette, mobile, ordinateur) et on constate une assez forte proportion de personnes multi-équipées. Plus de la moitié peuvent être considérées comme des « early adopters » car elles ont une pratique de lecture de livres numériques depuis plus d'un an. Bien que leur conversion au livre numérique soit justifiée par des avantages techniques liés à la quantité de livres embarqués dans les terminaux et à la possibilité d'accès permanent à des livres numériques, elles conservent pour la plupart d'entre elles un attachement fort au format papier et reconduisent également des pratiques de lecture déjà bien installées avec le livre papier quant à la lecture de différents livres en parallèle ou encore aux genres de livres lus, sans que l'on puisse dégager des genres spécifiques dédiés à la lecture numérique. Il ne semble donc pas y avoir de rupture dans les pratiques mais plutôt une forme de continuité ou de complémentarité avec le format numérique, qui est valorisé par les avantages qu'il offre en terme de stock de livres disponibles, d'accessibilité à de nouveaux livres et de portabilité.

## 2-3-Canaux d'achat et modes d'accès aux livres numériques

Afin de déterminer quelles étaient les plates-formes utilisées pour l'acquisition de livres médialab/MOTif : Pratiques de lecture et d'achat de livres numériques. Février 2013

numériques et d'identifier les types d'enseignes commerciales, nous avons fait le choix de trois questions distinctes (22a, 22b, 22c) pour :

- les grands opérateurs et grandes surfaces culturelles et de produits hightech,
- les libraires physiques ayant un site web de vente de livre numérique
- les plates-formes de vente de livres numériques uniquement en ligne.

Pour chacun des types de plates-formes, une liste non exhaustive d'enseignes réputées a été proposée aux personnes pour savoir auprès de quelles plates-formes elles se procuraient leurs livres numériques. En s'intéressant tout d'abord à la proposition « aucun parmi cette liste » présent pour chaque type d'opérateur, on obtient la part de fréquentation de chaque type d'opérateur. Parmi les personnes interrogées, ils sont 67,6% à déclarer acheter des livres numériques auprès des plates-formes des grands opérateurs, grandes surfaces culturelles et grande distribution. Ils ne sont que 31,4% à déclarer acheter des livres numériques sur des sites liés à des libraires ayant une enseigne physique. Enfin ils sont 53,8% à acheter des livres numériques auprès des plates-formes ayant une activité web uniquement. Si la forte concentration autour des grands acteurs est également montrée dans l'étude sur les usages du livre numérique réalisée par Opinionway (novembre 2012), en revanche, la part des libraires ayant une activité de vente uniquement en ligne est davantage représentée au sein de notre échantillon.

Parmi les grands opérateurs et autres grandes surfaces culturelles et distributeurs, la Fnac est la plus représentée avec 35,9% de l'échantillon qui achète des livres numériques auprès de cette enseigne. Cette surreprésentation de la Fnac (et dans une moindre mesure de Kobo) peut être liée au mode de diffusion de l'enquête telle qu'elle a été décrite dans la méthodologie de l'étude. Amazon représente la seconde plate-forme la plus citée parmi les grands opérateurs avec 27,7%, viennent ensuite Kobo avec 18,8% et Apple avec 14%. En dehors de ces grands opérateurs, qui pour la plupart produisent eux-mêmes des appareils dédiés et y associent des plates-formes de vente de livres numériques, la présence d'autres enseignes culturelles ou distributeurs, telles que Virgin, Cultura, Darty ou Boulanger reste marginale au sein de l'échantillon. C'est donc une forte concentration des pratiques d'achat qui s'effectue autour des acteurs majeurs du marché du livre numérique en France.

Parmi cette liste de sites de vente de livres numériques, où vous procurez-vous vos livres numériques habituellement ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
Amazon (SQ001)	202	27.79%
Apple (SQ002)	102	14.03%
Kobo (SQ003)	137	18.84%
Autres grands opérateurs (SQ004)	67	9.22%
Fnac (SQ005)	261	35.90%
Virgin (SQ006)	17	2.34%
Cultura (SQ007)	8	1.10%
Autres grandes surfaces culturelles (SQ008)	29	3.99%
Darty (SQ009)	5	0.69%
Carrefour (SQ010)	1	0.14%
Boulanger (SQ011)	1	0.14%
Autres grands distributeurs (SQ012)	66	9.08%
Aucun item de la liste (SQ013)	238	32.74%

[Q22a] Parmi cette liste de sites de vente de livres numériques, où vous procurez-vous vos livres numériques habituellement ? (plusieurs réponses possibles)

Parmi les libraires physiques qui proposent une offre de livre numérique en ligne, la distribution est beaucoup plus étalée entre les différentes plates-formes proposées aux répondants, mais Chapitre semble être l'enseigne la plus utilisée avec 5,5% de personnes qui déclarent y acheter des livres numériques. La proposition « autres libraires » avec 23,3% montre la difficulté à proposer une liste exhaustive de ce type de plates-formes tant l'offre est multiple. Ce type de

plates-formes reste de manière générale le moins utilisé comme moyen d'acquisition de livre numérique au sein de l'échantillon (un peu moins d'un tiers des répondants).

Parmi cette liste de sites de vente de livres numériques, où vous procurez-vous vos livres numériques habituellement ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
Chapitre (1)	40	5.50%
Decitre (2)	31	4.26%
Furet du Nord (3)	12	1.65%
Dialogues (4)	10	1.38%
Gibert Jeune (5)	11	1.51%
Gibert Joseph (6)	8	1.10%
Kleber (7)	1	0.14%
La Procure (8)	2	0.28%
Le Divan (9)	2	0.28%
Mollat (10)	6	0.83%
Ombres blanches (11)	10	1.38%
Sauramps (12)	7	0.96%
Vent D'ouest (13)	2	0.28%
Autres libraires (14)	170	23.38%
Aucun item de cette liste (24)	506	69.60%

[Q22b] Parmi cette liste de sites de vente de livres numériques, où vous procurez-vous vos livres numériques habituellement ? (plusieurs réponses possibles)

Les plates-formes ayant exclusivement une activité de vente en ligne sont plus fréquentées que les librairies physiques, avec plus de la moitié de l'échantillon qui déclare les utiliser pour acquérir des livres numériques. Parmi les plates-formes les plus fréquentées sont mentionnées Feedbooks (21,4%), Immatériel (17,6%) et Epagine (15,4%). A côté de ces plates-formes viennent ensuite Numilog (10,8%), les livres numériques.com (6,7%) et Bookeenstore (6,4%). La proposition « autres libraires web », qui compte 21,3% de réponses, montre encore une fois l'impossibilité de prendre en considération l'ensemble de l'offre afin de proposer une liste exhaustive, car le nombre d'acteurs est important. Par ailleurs, la dimension internationale de l'offre de livres numériques rend difficile la restriction à une liste d'acteurs uniquement basés en France.

Parmi cette liste de sites de vente de livres numériques, où vous procurez-vous vos livres numériques habituellement ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
Bookeenstore (1)	47	6.46%
Caim (2)	40	5.50%
Epagine (3)	112	15.41%
Feedbooks (4)	156	21.46%
Immatériel (5)	128	17.61%
Izneo (6)	13	1.79%
leslivresnumériques.com (7)	49	6.74%
Numilog (8)	79	10.87%
Autres libraires web (9)	155	21.32%
Aucun item de cette liste (10)	336	46.22%

[Q22c] Parmi cette liste de sites de vente de livres numériques, où vous procurez-vous vos livres numériques habituellement ? (plusieurs réponses possibles)

En ce qui concerne les canaux d'achat en ligne pour les livres en format papier, on observe une plus grande utilisation de l'ensemble des acteurs (à l'exception des libraires web uniquement) bien qu'une concentration existe autour des grands opérateurs (68,3%) et grandes surfaces culturelles (75,2%). L'usage des sites des libraires physiques est quant à lui beaucoup plus important que dans le cas de l'achat de livres numériques puisque les personnes interrogées dans notre enquête sont 53% à déclarer utiliser le site web de libraires pour se procurer des livres en format papier.

Parmi cette liste, sur quels types de sites avez vous déjà acheté des livres en version papier ?	Effectif	Pourcentage
Grands opérateurs (Amazon, etc) (SQ001)	497	68.36%
Grandes surfaces culturelles (Fnac, Virgin, Cultura, etc) (SQ002)	547	75.24%
Grande distribution (Carrefour, etc) (SQ003)	229	31.50%
Libraires (Chapire, Decitre, Furet du Nord, etc) (SQ004)	386	53.09%
Libraires web (SQ005)	155	21.32%
Aucun de ces sites (SQ006)	50	6.88%

[Q23] Parmi cette liste, sur quels types de sites avez-vous déjà acheté des livres en version papier ?

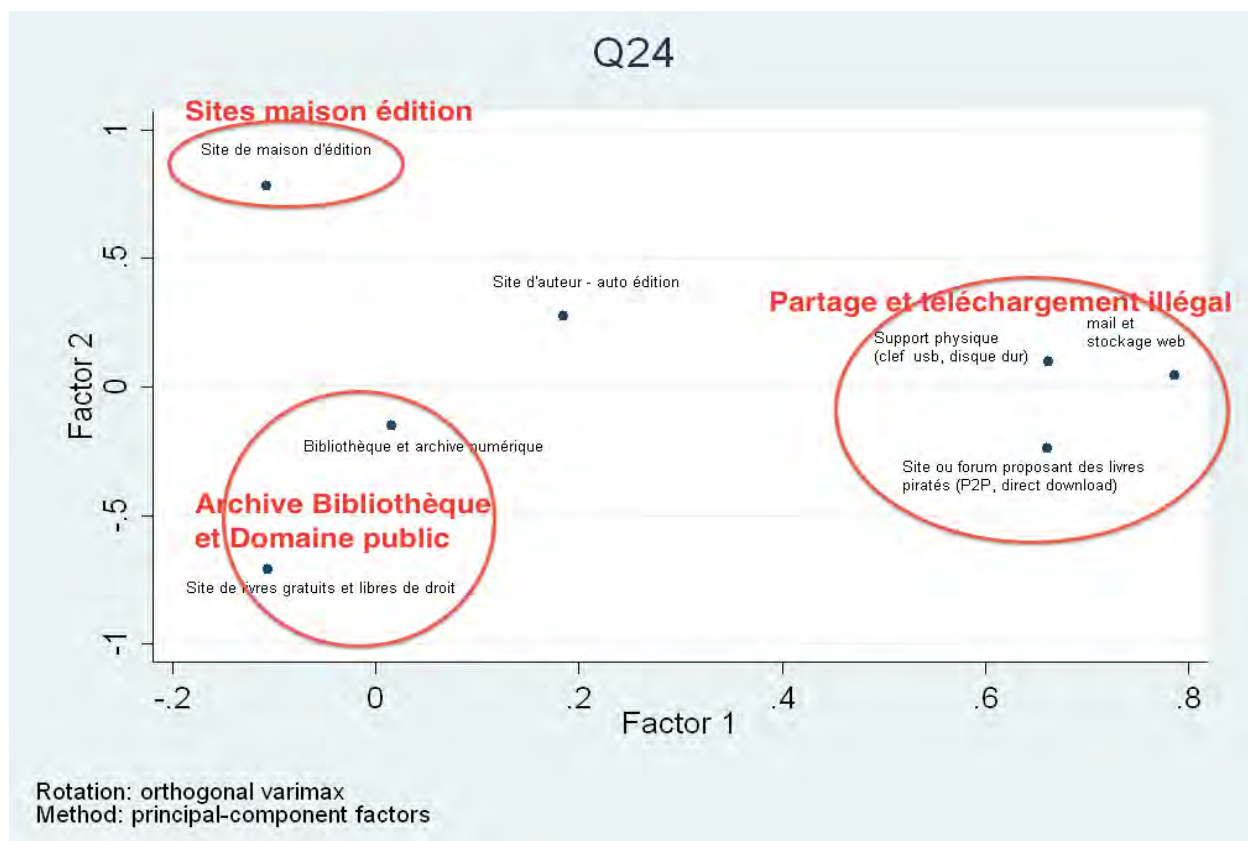
Bien que l'enquête se soit délibérément focalisée sur les achats de livres numériques, il était indispensable de s'interroger sur la place tenue par les modes d'accès alternatifs, en dehors des canaux d'achat que représentent les sites de libraires, de grands opérateurs ou de grandes surfaces culturelles. Ces offres alternatives ne sont pas nécessairement du gratuit ou de l'illégal. Parmi elles, les sites proposant des catalogues de livres numériques gratuits libres de droit sont utilisés par 74,9% des répondants. D'autres sites permettant d'obtenir des livres gratuits sont également fréquemment utilisés, notamment les bibliothèques ou archives numériques (38,9%). Une partie de l'approvisionnement en livres passe également par les sites des maisons d'édition ou les sites d'auteur auto-publiés (respectivement 26,4% et 13%) que nous avons regroupés ici dans les solutions alternatives. D'autres moyens de partage ou téléchargement sont aussi utilisés tels que l'offre illégale (28,4%), les échanges par mail ou stockage en ligne (20,2%), ou encore l'échange de supports physiques (20,9%).

Quelles autres plate-formes utilisez-vous pour vous procurer des livres numériques ?	Effectif	Pourcentage
Site de maisons d'édition (Place des Editeurs, editions-harmattan, etc.) (SQ001)	192	26.41%
Sites d'auteurs et d'auto-édition (Youscribe, ecritslibres, etc.) (SQ002)	100	13.76%
Bibliothèques et archives numériques (Gallica, etc.) (SQ003)	283	38.93%
Sites proposant des livres gratuits libres de droit (domaine public) (SQ004)	545	74.97%
Sites ou forums proposant des livres piratés illégaux (forums, p2p, direct download) (SQ005)	207	28.47%
Echange de mail ou stockage personnel (dropbox, googledrive) (SQ006)	147	20.22%
Echange de support de stockage (clé usb, disque dur, cd, dvd) (SQ007)	152	20.91%

[Q24] Quelles autres plates-formes utilisez-vous pour vous procurer des livres numériques ?

Les profils des répondants de ces regroupements parfois artificiels (mais plusieurs réponses étaient possibles) se distinguent cependant si l'on observe ces mêmes résultats à partir de l'analyse factorielle présentée ci-dessous. En effet, la projection des items montre clairement une première opposition sur le premier axe (*facteur 1*) entre les utilisateurs des sites de téléchargement illégal et de partage (clé USB, Dropbox, etc.) à droite, et les utilisateurs des autres modes de téléchargement de livres issus du domaine public ou d'achat sur les sites des maisons d'édition, dessinant un axe de la légalité de l'offre. Une seconde opposition sur le plan vertical (*facteur 2*) se dessine entre l'offre payante des sites des maisons d'édition et les livres du domaine public dessinant un axe de la gratuité. L'ensemble montre trois profils de répondants bien distincts, qui privilégient ces autres moyens d'approvisionnement en livres numériques selon les deux dimensions que sont la légalité et la gratuité de l'offre.

La fréquence du recours à des sites de livres gratuits au sein d'une population qui a une pratique d'achats de livres numériques parfois bien ancrée permet de montrer que la dimension de la gratuité ne s'oppose pas aux achats en ligne mais constitue un des volets de la pratique de lecture numérique. Notre questionnaire ne peut en rien répondre à des interrogations, souvent mal posées d'ailleurs, sur le supposé phagocytage du commerce de livres par la mise à disposition gratuite de livres. Nous montrons seulement ici que les clients assidus des sites de vente ont aussi recours à d'autres méthodes d'accès à des livres, gratuits voire illégaux, et cela dans une continuité qui finit par passer dans les mœurs. Nous reviendrons sur cette discussion dans nos hypothèses.



Analyse factorielle sur canaux de téléchargement de livres numériques hors sites des libraires et grands opérateurs

### Modes de téléchargement

Comme les entretiens l'ont démontré, afin d'accéder aux plates-formes, les utilisateurs privilégient majoritairement l'ordinateur et le navigateur web (73,3%) pour se procurer des livres numériques, qu'ils transfèrent ensuite sur leurs lecteurs dédiés à la lecture. Pourtant, 37,9% des personnes interrogées déclarent utiliser directement la liseuse comme mode d'accès aux plates-formes de vente et de téléchargement. D'autre part, seulement 17,8% déclarent utiliser les applications sur tablette, et 27,4% les applications dédiées sur ordinateur.

Par quels moyens téléchargez vous vos livres numériques ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
directement à partir de votre liseuse (SQ001)	276	37.96%
via les applications sur votre tablette (SQ002)	130	17.88%
via les applications sur votre téléphone mobile (SQ003)	71	9.77%
via les sites Web sur votre ordinateur (SQ004)	536	73.73%
via les sites Web sur votre téléphone mobile (SQ005)	42	5.78%
via un logiciel dédié sur votre ordinateur (SQ006)	198	27.24%
Aucun parmi cette liste (SQ007)	16	2.20%

[Q25] Par quels moyens téléchargez-vous vos livres numériques ? (plusieurs réponses possibles)

### Modes d'orientation

Au-delà du choix des terminaux et des modes d'accès techniques aux plates-formes, les points d'entrée, les modes d'orientation et les parcours des utilisateurs sont multiples et assez variés au sein de l'échantillon. En effet, les trois points d'entrée vers les livres numériques sont les moteurs de recherche disponibles sur les sites des libraires (51,8%), les moteurs de recherche web (47,5%), ainsi que les rayons accessibles sur les sites des libraires (44,5%). Les sites web d'actualité (25,3%) et les réseaux sociaux (22,2%) semblent également être des modes d'accès aux livres numériques assez fréquemment utilisés.

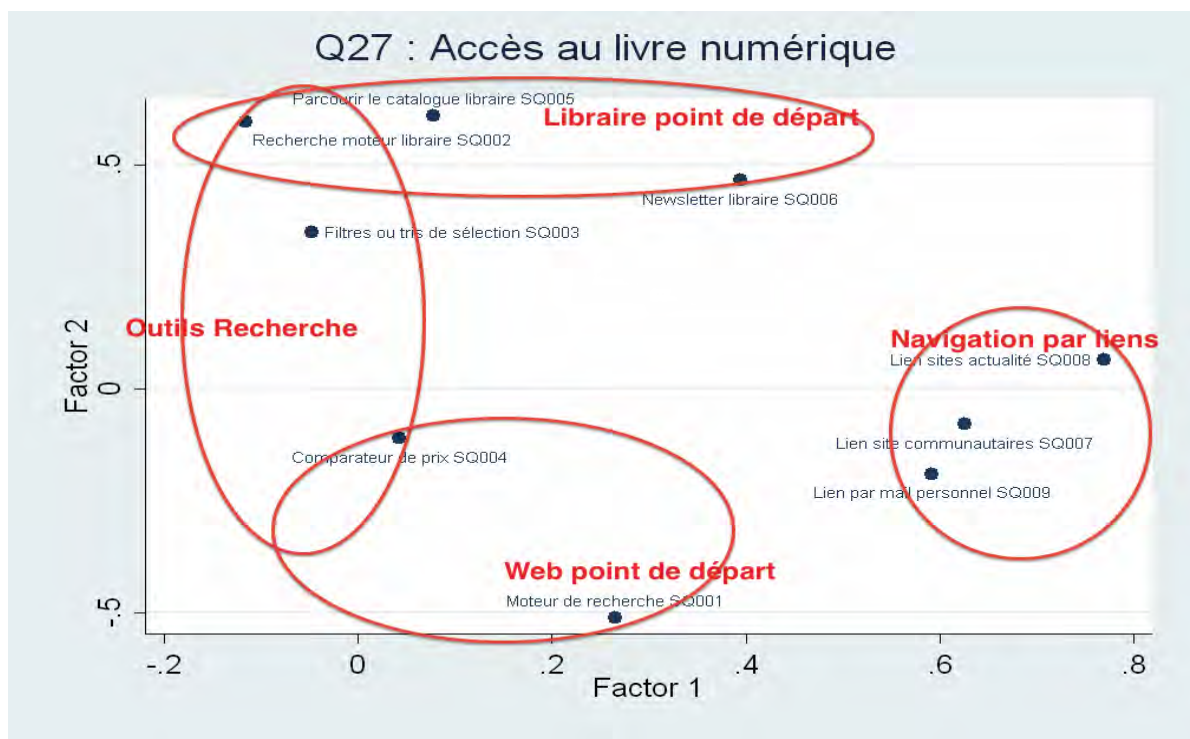


Lorsque vous souhaitez accéder à des livres numériques, comment procédez-vous habituellement ? (5 réponses maximum)	Effectif	Pourcentage
à partir d'un moteur de recherche sur internet (Google, Yahoo, etc.) (SQ001)	346	47.59%
à partir d'un moteur de recherche sur le site d'un libraire (SQ002)	377	51.86%
en utilisant les outils de filtre et de tri pour affiner une sélection (SQ003)	114	15.68%
en utilisant un comparateur de prix (SQ004)	32	4.40%
en parcourant le site d'un libraire (catalogue, sélection du libraire, etc.) (SQ005)	324	44.57%
à partir d'un lien dans une newsletter ou une alerte d'un libraire (SQ006)	100	13.76%
à partir d'un lien sur un site communautaire (réseau social, blog, etc.) (SQ007)	162	22.28%
à partir d'un lien sur le Web (actualité, webzine, etc.) (SQ008)	184	25.31%
à partir d'un lien envoyé par mail par un ami (SQ009)	68	9.35%
autres (SQ010)	97	13.34%

[Q27] Lorsque vous souhaitez accéder à des livres numériques, comment procédez-vous habituellement ?

En analysant ces résultats à partir d'une analyse factorielle, plusieurs styles d'accès se distinguent assez clairement. Le premier axe (*facteur 1*) opère une distinction entre d'un côté sur la gauche de l'axe, les modes d'orientation *via* les moteurs de recherche des libraires, les filtres et les comparateurs de prix et de l'autre sur la droite de l'axe, les modes d'accès qui reposent davantage sur une navigation par liens issus des sites d'actualité, des réseaux sociaux ou insérés dans des mails. Cette différenciation est intéressante car elle montre deux types de parcours pour accéder aux livres numériques, un premier basé sur une recherche précise d'une information déjà connue qui s'appuie sur des fonctions techniques d'aide à la recherche et un second centré sur des formes de navigation plus opportunistes ou sociales qui s'appuient sur des réseaux d'informations variés jouant un rôle de prescription et de point d'accès.

Le second axe vertical (*facteur 2*) montre une opposition marquée entre, en haut, les fonctions de recherche et de navigation implémentées sur les sites des libraires qui constituent l'environnement de départ pour accéder aux livres numériques, et en bas les outils de recherche et de navigation sur le web en général, hors des sites de libraire. Cette double opposition dessine plusieurs modes d'orientation et de parcours, qui distinguent les personnes qui recherchent des livres numériques de manière précise et outillée, et celles qui se reposent plutôt sur une forme de navigation sociale ou de sérendipité. Cette seconde méthode s'appuie sur les sollicitations du réseau en ligne et sur des flux d'information pour accéder aux catalogues des libraires.



Analyse factorielle sur les modes d'accès aux livres numériques

## Freins à l'achat des livres numériques

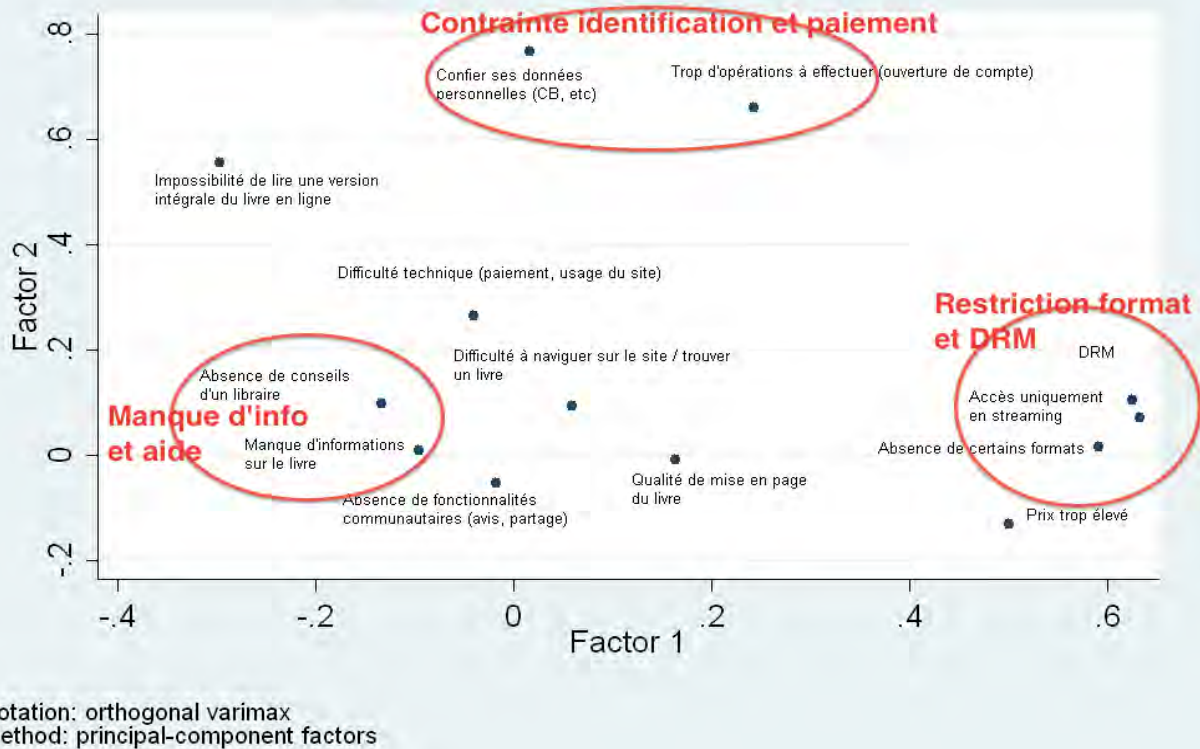
Lors du parcours sur les plates-formes de ventes de livres numériques, un certain nombre de freins à l'achat de livres numériques ont été recensés. Le prix trop élevé des livres numériques est cité par 84% des personnes interrogées comme le frein le plus important au moment de l'achat d'un livre numérique. La présence de DRM (53,7%) et l'absence de certains formats proposés (51,5%) sont, après le prix trop élevé, les deux freins majeurs à l'achat de livre numérique. Ces trois freins sont de loin les plus cités parmi la liste proposée, viennent ensuite l'accès uniquement en streaming (38,3%), le nombre d'opérations à effectuer sur la plate-forme pour réaliser l'achat, (28,8%), la qualité de mise en page du livre numérique (28,6%) et le manque d'information sur le livre (23,8%).

Parmi ces critères pouvez-vous indiquer quels sont ceux qui vous incitent à ne pas acheter un livre numérique ? (5 réponses maximum)	Effectif	Pourcentage
L'absence de certains formats parmi ceux proposés (epub, pdf, prc, etc.) (SQ001)	375	51.58%
l'accès au livre uniquement en streaming (SQ002)	279	38.38%
la présence de DRM (protection anti-copie) (SQ003)	391	53.78%
le prix trop élevé (SQ004)	611	84.04%
le manque d'informations sur le livre (édition, résumé, extrait) (SQ005)	173	23.80%
l'impossibilité de lire une version intégrale gratuite en ligne (html, etc.) (SQ006)	52	7.15%
l'impossibilité d'avoir les conseils ou de contacter un libraire (SQ007)	25	3.44%
la qualité de mise en page du livre (SQ008)	208	28.61%
la nécessité de confier vos coordonnées personnelles (identité, carte bleue, etc.) (SQ009)	123	16.92%
le nombre d'opérations à effectuer (création de compte, identification, etc.) (SQ010)	210	28.89%
la difficulté à rechercher un livre / naviguer sur le site (recherche avancée, tri, filtre, etc.) (SQ011)	159	21.87%
la difficulté technique et l'absence d'aide sur le site (téléchargement, paiement, etc.) (SQ012)	90	12.38%
l'absence de fonctionnalités communautaires (avis, commentaire, évaluation, partage) (SQ013)	30	4.13%
autres (SQ014)	56	7.70%

[Q28] Parmi ces critères pouvez-vous indiquer quels sont ceux qui vous incitent à ne pas acheter un livre numérique ?

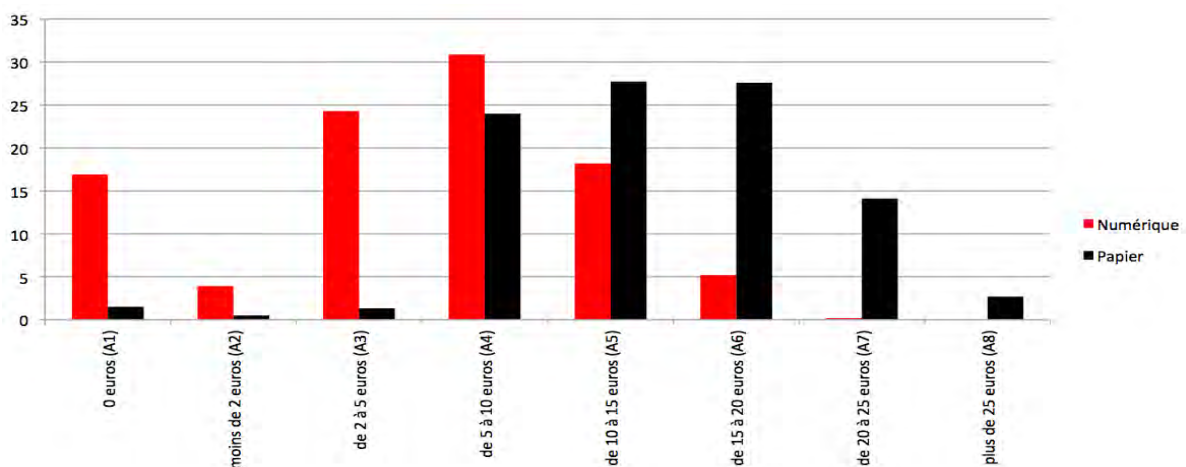
L'analyse factorielle de ces résultats laisse apparaître des logiques de réponses différentes selon les personnes interrogées opposant sur le premier axe (*facteur 1*) des freins liés au manque d'information et d'aide lors de l'achat (à gauche) et des freins davantage liés au format et à la restriction technique du fichier lui-même (à droite). Le second axe (*facteur 2*) montre une autre opposition entre les freins précédemment cités (en bas) et les contraintes d'enregistrement ou d'identification pour le paiement sur les plates-formes (en haut). Au-delà de la politique tarifaire des livres numériques, de la présence des DRM et de l'absence de certains formats due à une multiplicité des formats utilisés pour les livres numériques, ce sont donc trois groupes de freins qui se dessinent suivant les répondants qui sont liés d'une part au manque d'information et d'assistance sur les plates-formes, aux contraintes d'identification et d'enregistrement des informations personnelles et des coordonnées bancaires et enfin aux aspects techniques des fichiers eux-mêmes.

## Q28 : Critères de non achat



Analyse factorielle sur les freins à l'achat de livres numériques (Q28)

Il est nécessaire d'analyser plus finement cette notion de prix au-delà des stéréotypes fréquents sur la question. Si on s'intéresse à la différence de prix payé par les lecteurs de l'échantillon pour les livres en format numérique et papier, on constate une différence assez marquée entre ces deux formats, mais elle recouvre largement l'état de l'offre en termes de prix. En effet 55,2% des répondants déclarent dépenser en moyenne entre 2 et 10 euros pour l'achat d'un livre numérique, la tranche de prix la plus élevée pour le livre numérique étant située entre 5 et 10 euros avec 30,9% (le prix moyen payé pour un livre numérique est de 8 euros dans l'étude Opinionway, novembre 2012). Pour le livre en format papier le prix payé est généralement plus élevé car il s'étale de manière plus constante sur une tranche de prix allant de 5 à 20 euros, les tranches de 10 à 15 et 15 à 20 représentant respectivement plus de 27% des répondants chacune. Là encore, cela reflète sans doute plus l'état de l'offre qu'un réel choix *in abstracto*.



Q35/Q36 Quel est le prix que vous dépensez en moyenne pour un livre numérique / papier

## Quelques caractéristiques des achats effectués

Le paiement à l'exemplaire pour l'achat de livres numériques semble le mode principal d'acquisition car seulement 7,7% des personnes interrogées déclarent avoir souscrit à une offre de livre numérique basée sur un système d'abonnement, qu'il s'agisse d'un accès en streaming ou téléchargement. Cette tendance est un peu moins marquée dans l'enquête sur les usages du livre numérique réalisée par Opinionway (novembre 2012) pour laquelle ils ne sont que 64% des répondants à déclarer préférer le paiement à l'acte, mais il s'agit d'une question d'opinion, contrairement à notre enquête pour laquelle il s'agit d'une question factuelle mesurant leur pratique effective. Cet indice confirme bien que nous nous trouvons dans une phase de duplication des modèles économiques classiques.

Avez-vous souscrit à un abonnement pour une offre de livres numériques (libraire ou bibliothèque) ?	Effectif	Pourcentage
Oui pour une offre en téléchargement (A1)	28	3.85%
Oui pour une offre en streaming (A2)	7	0.96%
Oui associant streaming et téléchargement (A3)	21	2.89%
Non (jamais souscrit) (A4)	604	83.08%
Sans réponse	67	9.22%

[Q38] Avez-vous souscrit à un abonnement pour une offre de livres numériques (libraire ou bibliothèque) ?

Les achats successifs d'un même livre en format papier et numérique sont marginaux au sein de l'échantillon. Il semble plutôt que, tout en conservant une double pratique d'achat de livre numérique et papier, les lecteurs font, pour un livre donné, le choix de l'un ou de l'autre format mais n'achètent que très rarement un même livre en différents formats. L'argument d'une offre de livre numérique comme activateur de vente de livres en format papier ne semble pas se vérifier au sein de notre échantillon ou de manière très limitée. Ils sont 62,5% à déclarer ne jamais acheter un livre en format papier après l'avoir lu en format numérique et seulement 11,9% à déclarer le faire souvent ou très souvent. De la même manière, l'achat d'un livre numérique à la suite de sa lecture en format papier est très limité car seulement 11,8% déclarent le faire souvent ou très souvent contre 60,1% qui déclarent ne jamais le faire.

Le nombre de livres numériques possédés est très variable, la moyenne au sein de l'échantillon est de 388 livres mais ce chiffre est lié à un nombre très réduit de personnes ayant déclaré posséder plusieurs milliers de livres numériques. Cette moyenne n'est pas représentative du stock de livres constitué par les personnes interrogées et le nombre important de livres numériques possédés par certains répondants est sans doute lié à une forme d'ambiguïté sur la définition de ce qu'est un livre numérique, incluant pour certains répondants toute forme de document textuel numérique. Si l'on s'intéresse à la valeur médiane, on constate que la moitié de l'effectif interrogé possède en réalité 50 livres numériques.

Si l'on s'intéresse à présent au nombre de livres lus parmi les livres numériques possédés, on constate que seulement 30,4% des répondants déclarent avoir lu plus de 80% de leurs livres numériques, 26,2% entre 50% et 80% et que 40,5% des répondants ont lu moins de 50% de leurs livres numériques. Cette question mériterait toutefois d'être comparée avec des données sur le livre imprimé pour prendre du sens et éviter d'aller trop vite en généralisation sur la logique de stock qui serait favorisée par le numérique.

Parmi les livres numériques que vous possédez pouvez-vous indiquer la part de ceux que vous avez effectivement lus ?	Effectif	Pourcentage
Moins de 20% (A1)	130	17.88%
De 20% à 50% (A2)	165	22.70%
De 50% à 80% (A3)	191	26.27%
Plus de 80% (A4)	221	30.40%
Sans réponse	20	2.75%

[Q39] Parmi les livres numériques que vous possédez pouvez-vous indiquer la part de ceux que vous avez effectivement lus ?

## La part du gratuit

Parmi les livres numériques, 15,9% des répondants déclarent ne posséder que des livres gratuits et 6,8% ne possèdent que des livres payants. Pour 26,3% de répondants, on compte entre 10% et 30% de livres gratuits parmi leur stock de livres numériques. 14,7% des répondants déclarent posséder 40 à 60% de livres gratuits et 36% en possèdent entre 70% et 90%. Les livres numériques gratuits constituent donc pour 60,2% des répondants plus de la moitié des livres numériques qu'ils possèdent (41% des répondants à l'étude sur les usages du livre numérique Opinionway déclarent acquérir la plupart de leurs livres numériques gratuitement).

Parmi les livres numériques que vous possédez pouvez-vous indiquer quelle est la part en pourcentage de livres que vous avez téléchargés gratuitement ?	Effectif	Pourcentage
<b>[% de livres numériques téléchargés gratuitement]</b>		
0 % (A1)	50	6.88%
10 % (A2)	80	11.00%
20 % (A3)	54	7.43%
30 % (A4)	58	7.98%
40 % (A5)	28	3.85%
50 % (A6)	47	6.46%
60 % (A7)	32	4.40%
70 % (A8)	54	7.43%
80 % (A9)	68	9.35%
90 % (10)	140	19.26%
100 % (11)	116	15.96%
Sans réponse	0	0.00%

[Q32] Parmi les livres numériques que vous possédez pouvez-vous indiquer quelle est la part (en pourcentage) de livres que vous avez téléchargés gratuitement ?

L'importante part de livres numériques gratuits n'est pas nécessairement liée à l'offre illégale, comme nous l'avons observé précédemment. Le nombre des répondants oui à la question sur le téléchargement illégal (question 33 ci-dessous) est en effet bien inférieur au total de ceux qui ont téléchargé du gratuit (question 32 ci-dessus). Seulement 6% n'ont que des livres gratuits alors que 62 % déclarent n'avoir jamais téléchargé sur des plates-formes illégales (et cela, même en tenant compte de la réserve naturelle sur une telle déclaration d'acte illégal).

Vous est-il déjà arrivé de télécharger des livres par une offre illégale ?	Effectif	Pourcentage
<b>Oui (Y)</b>	<b>273</b>	<b>37.55%</b>
<b>Non (N)</b>	<b>454</b>	<b>62.45%</b>
<b>Sans réponse</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

[Q33] Vous est-il déjà arrivé de télécharger des livres par une offre illégale ?

Les sites qui proposent des livres numériques libres de droits représentent un mode fréquemment utilisé par les lecteurs afin de se procurer des livres numériques. Parmi les personnes interrogées, 37,5% déclarent avoir déjà eu recours à une offre illégale de livres numériques et 62,5% déclarent n'y avoir jamais eu recours. Les raisons évoquées parmi ceux ayant déjà téléchargé des livres par le biais de l'offre illégale se concentrent principalement sur l'indisponibilité de certains livres dans l'offre légale (29,4%), le prix trop élevé de l'offre légale (27,2%) et également la présence de DRM (22%). Le prix évoqué comme un frein à l'achat de livres numériques n'est donc pas le seul facteur qui pousse les lecteurs à s'orienter vers l'offre illégale de livres numériques. Si la proportion de personnes ayant déjà eu recours à l'offre illégale de livres numériques est moindre dans l'étude réalisée par Opinionway (novembre 2012), puisque seulement 17% des personnes déclarent y avoir déjà eu recours, les trois raisons principalement évoquées pour justifier cette pratique sont identiques.

Si oui, pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
prix trop élevé de l'offre légale (SQ001)	198	27.24%
protection par DRM de l'offre légale (SQ002)	160	22.01%
pas de disponibilité en offre légale (SQ003)	214	29.44%
accès rapide par le moteur de recherche (SQ004)	44	6.05%
multiplicité des formats proposés (SQ005)	64	8.80%
qualité de présentation des livres (SQ006)	65	8.94%
autres (SQ007)	25	3.44%

[Q34] Si oui, pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles)

## Circulation et échange des livres et des commentaires

Nos travaux antérieurs sur les réseaux sociaux de lecture en France (Boullier, Crepel, Le Béhec, Projet Solen 2011) ont montré une importante activité des réseaux de circulation des ouvrages et de la critique littéraire ordinaire mais dans le même temps une forte séparation entre ces réseaux d'échange. En effet, les circuits physiques de vente et d'échange des livres d'occasion (brocantes, bourses aux livres, bouquinistes, système d'échange locaux, etc.) et en ligne (sites de revente d'occasion, sites de troc en ligne, bookcrossing, etc.) sont le plus souvent séparés des réseaux de discussion et des espaces de critique ordinaire que sont les cercles de lecture, les réseaux sociaux, blogs et forums littéraires. Si des formes de don et d'échange s'organisent entre blogueurs, au sein de certains cercles de lecture ou de manière informelle entre amis, la majeure partie des réseaux de circulation des livres intègre très rarement des espaces de discussion investis par les lecteurs. Il est intéressant de s'interroger sur la conversion de ces formes de circulation des livres au format numérique et de leur couplage éventuellement plus marqué avec les fonctions offertes à présent par le numérique en termes de « lecture sociale ».

Le premier résultat est une confirmation de la fréquence et de la richesse des formes de circulation des œuvres au format papier. En effet, 95% des personnes interrogées déclarent avoir déjà prêté un livre, 73,8% en avoir donné, 90,5% en avoir déjà offert. Mais il est intéressant de constater que 36,5% déclarent avoir déjà revendu un livre sur le circuit du livre d'occasion et 25,3% avoir participé à des formes d'échanges. On constate ici la multiplicité et l'importance de la circulation des livres une fois passée l'étape classique de diffusion commerciale des œuvres. Nos observations sur ces pratiques ont montré à quel point ces réseaux informels de vente, d'échange et de prêt étaient variés dans leurs formes d'organisation sociale (vente directe, opération de récolte de don, organisation d'événement annuel par des associations, prêt en bibliothèque, etc.) et sur le plan des outils techniques sur lesquels ils reposaient (base de données web partagée, site de vente entre particuliers, registre papier mis à jour et partagé, etc.).

Vous est-il déjà arrivé (pour un livre papier) :	Effectif	Pourcentage
de prêter (SQ001)	691	95.05%
d'échanger (SQ002)	184	25.31%
de donner (SQ003)	537	73.87%
d'offrir (SQ004)	658	90.51%
de revendre (SQ005)	266	36.59%
Aucun de ces items (SQ006)	14	1.93%

[Q17] Vous est-il déjà arrivé (pour un livre papier)

On pouvait supposer que le numérique permettrait un développement de ces pratiques puisqu'il réduit la matérialité des œuvres à quelques octets sur un disque dur et que ces pratiques se transposeraient avec le format numérique. Or, les contraintes techniques semblent au contraire ralentir considérablement, ou en tout cas ne pas favoriser, les pratiques informelles de circulation des livres dans les réseaux d'échange, de revente et de don qui existent avec le format papier. En effet, seulement 23,8% des personnes interrogées déclarent avoir déjà donné un livre numérique, 14,7% en avoir prêté, 12,2% en avoir offert et 8,8% avoir effectué un échange de livres numériques. Ce sont finalement 64,9% des répondants qui déclarent n'avoir jamais effectué aucune de ces opérations alors qu'ils étaient seulement 1,9% pour le format papier.

<b>Vous est-il déjà arrivé (un livre numérique) :</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
de prêter (SQ001)	107	14.72%
d'échanger (SQ002)	64	8.80%
de donner (SQ003)	173	23.80%
d'offrir (SQ004)	89	12.24%
de revendre (SQ005)	3	0.41%
Aucun de ces items (SQ006)	472	64.92%

[Q18] Vous est-il déjà arrivé (pour un livre numérique)

L'immatérialité des œuvres semble paradoxalement représenter un obstacle à leur circulation au sein des réseaux de lecteurs, même si, et nous l'avons dit, les usages de lecture numérique en sont encore à leurs débuts. Il ne s'agit donc plus d'une séparation entre d'une part les réseaux de circulation des œuvres, et d'autre part les commentaires et conversations, telle qu'elle fut observée pour le livre papier, mais d'une quasi-absence de circulation des œuvres numériques. Les réseaux formels et informels de discussion et de critique déjà constitués continuent, au même titre que pour le format papier, à être utilisés sans que les ouvrages en format numérique ne circulent – nous le verrons plus loin (partie 3) en ce qui concerne le rôle des nouvelles médiations et leur vérification statistique. Les DRM, outils de gestion et de contrôle de droits numériques, limitent l'usage de la copie sur différents supports ; en outre, la nature juridique du livre numérique implique, en tant que bien immatériel et dans l'état actuel du droit, qu'un achat en autorise seulement une licence d'accès. Aussi la difficulté à donner un cadre précis de compréhension à ce nouveau statut juridique, alors que par ailleurs tout est dupliqué directement de l'organisation sociale de l'imprimé, crée une dissonance cognitive qui génère un frein et/ou de la critique<sup>5</sup>.

De manière assez étrange, pour la circulation qui persiste, le support physique (clé USB, CD, DVD, disque dur) apparaît comme le plus utilisé comme moyen de transmission des œuvres puisque 21,3% de ceux qui transmettent des œuvres déclarent utiliser ce type de support. Le mail semble aussi utilisé pour la transmission de fichiers (17,8%) et dans une moindre mesure les services de stockage et de partage de contenus en ligne (11,8%).

<b>Si vous avez déjà partagé (prêt, échange, don) un livre numérique, par quels moyens ? (plusieurs réponses possibles).</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
par mail (SQ001)	130	17.88%
par copie sur un support physique (clé usb, disque dur, cd, dvd) (SQ002)	155	21.32%
à partir d'un site de stockage et de partage de contenus (filserve, dropbox, etc.) (SQ003)	86	11.83%
par P2P (emule, torrent) (SQ004)	17	2.34%
par un autre moyen (SQ005)	36	4.95%

[Q19] Si vous avez déjà partagé (prêt, échange, don) un livre numérique, par quels moyens ? (plusieurs réponses possibles).

## Résumé

Si les résultats révèlent une assez forte concentration des pratiques d'achat de livres numériques autour des grands opérateurs, on constate parallèlement une grande variété des canaux d'achat utilisés, induite par la multiplicité de l'offre dans le secteur du livre numérique. Contrairement aux sites web des libraires physiques qui sont moins sollicités, les plates-formes de vente de livres numériques présentes uniquement sur le web semblent être en mesure de s'imposer dans ce paysage comme une alternative aux grands opérateurs. En plus de ces acteurs, d'autres circuits semblent jouer un rôle important comme source pour se procurer des livres numériques, laissant

<sup>5</sup> Le projet MO3T (Modèle Ouvert Trois Tiers) cherche à inventer un modèle générique de gestion de droits d'accès : 18 acteurs sont impliqués dans ce projet pour un budget de 7 millions d'euros. Parmi les acteurs : Editis, Groupe La Martinière, Gallimard, SFR, Orange, Viaccess, Dilicom, Immatériel, le SLF, Tite Live (epagine), les libraires Dialogues, La Procure, le canadien De Marque etc. L'originalité de ce projet initié par Orange concerne une nouvelle approche de l'interopérabilité : l'interopérabilité des droits. Ce ne sont plus des fichiers qui circulent entre acteurs, mais des droits numériques (modèle du cloud computing), ce qui ouvre le champ des types de contenus et des types d'offres possibles.

apparaître des pratiques différenciées entre des personnes qui s'orientent plutôt vers une offre gratuite légale, d'autres vers une offre illégale et enfin vers les circuits de l'auto-publication ou les sites de maisons d'édition. Si l'accès aux plates-formes passe essentiellement par le biais d'un ordinateur connecté à internet *via* le navigateur web, on constate également des modes d'accès et des parcours différents selon les répondants, opposant une pratique d'exploration ou de navigation sociale à partir de liens externes aux plates-formes à une pratique plus axée sur une recherche ciblée mobilisant différents outils (moteur, filtres, comparateur). De plus, le point de départ des parcours vers les livres numériques montre deux profils : un premier qui privilégie les sites des libraires comme environnement de départ et un second qui semble moins attaché à des plates-formes en particulier car il prend comme point de départ les moteurs de recherche internet ou d'autres sites web (actualité, réseaux sociaux, etc.) afin d'accéder à des livres numériques.

Lors de ces parcours, trois freins majeurs ont été mis en avant : le prix jugé trop élevé des livres numériques mis en vente, la présence de DRM et l'absence de certains formats techniques. Ces trois freins majeurs sont aussi évoqués par ceux qui ont recours à l'offre illégale qui ajoutent aussi l'indisponibilité de certaines œuvres dans l'offre légale. Le prix moyen payé pour les livres numériques est généralement inférieur à celui payé pour les livres papier, et cela correspond bien à l'offre actuelle mais les prix pratiqués pour certains ouvrages tendent à restreindre les achats ou à favoriser le recours à une offre illégale. D'autres freins moins importants apparaissent également, liés au manque d'information, d'aide et d'assistance sur les plates-formes, ainsi qu'aux contraintes d'identification et aux modes de paiement proposés par les plates-formes. Les livres gratuits issus de l'offre légale ou illégale représentent une part importante du stock de livres acquis au sein de l'échantillon et il semble qu'il y existe une pratique de constitution d'un stock de livres plus important que la pratique de lecture sur support numérique effective. En associant les livres achetés et ceux acquis gratuitement, on peut supposer que les répondants se constituent des bibliothèques numériques sans pour autant lire systématiquement les livres qu'ils ont téléchargés.

#### **2-4-Difficultés et autonomie technique**

Une large part du questionnaire était dédiée aux questions d'ergonomie et aux difficultés techniques rencontrées par les lecteurs de livres numériques, afin de saisir la capacité des personnes interrogées à utiliser les différentes fonctionnalités offertes par le livre numérique et les formes de dépendance ou d'autonomie technique face aux terminaux de lecture de livres numériques.

Les différentes fonctionnalités offertes par les terminaux de lecture numérique sont assez peu utilisées au sein de l'échantillon, à l'exception de la modification de la taille du texte. En effet, parmi les fonctions techniques des terminaux de lecture les plus utilisées, la modification de la taille du texte arrive largement en tête (65%), puis viennent de manière beaucoup moins fréquente la création de collections ou de dossiers de classement des livres numériques (34,5%), les fonctions de surlignage et d'annotation (30,8%) et la fonction dictionnaire (29,8%). Les autres fonctions semblent utilisées de manière plus marginale par les répondants.



Quelles sont les fonctions que vous utilisez le plus souvent sur votre appareil de lecture numérique ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
Modification de la taille du texte et/ou du style de la typographie (SQ001)	473	65.06%
Création de collections, de dossiers dans votre bibliothèque numérique (SQ002)	251	34.53%
Surlignage, annotation et ajout de signets (SQ003)	224	30.81%
Dictionnaire (SQ004)	217	29.85%
Recherche plein texte dans un livre (SQ005)	103	14.17%
outil de navigation rapide dans le livre, « feuilletage » (SQ006)	157	21.60%
fonction hypertexte / navigation Internet (SQ007)	61	8.39%
accéder à la librairie intégrée depuis votre appareil (store) (SQ008)	161	22.15%
Statistiques et partage de votre activité de lecture (lecture sociale sur les réseaux sociaux) (SQ009)	40	5.50%
Autres (SQ010)	68	9.35%

[Q40] Quelles sont les fonctions que vous utilisez le plus souvent sur votre appareil de lecture numérique ? (plusieurs réponses possibles)

### Difficultés rencontrées sur les plates-formes

Une première série de difficultés rencontrées par les personnes interrogées concerne l'utilisation et la navigation sur les plates-formes de vente de livres numériques. De manière générale, ils ne sont que 29% à ne jamais avoir rencontré de difficultés particulières sur une plate-forme de librairie en ligne. Parmi ceux qui ont rencontré des difficultés, ils sont 41,1% à déclarer avoir déjà rencontré des difficultés pour trouver un livre sur une plate-forme d'un libraire et 18,1% à avoir rencontré des difficultés pour obtenir des informations sur un ouvrage. D'autres problèmes fréquemment cités sont relatifs aux opérations de transfert (23,3%) et de téléchargement des fichiers (23,8%) des livres numériques achetés en ligne. C'est donc principalement autour de la recherche d'information en ligne et autour des transferts de fichiers que semblent se concentrer les difficultés.

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour effectuer les actions suivantes dans une librairie numérique ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
obtenir des informations sur votre appareil de lecture (SQ001)	60	8.25%
vous connecter avec votre appareil de lecture (SQ002)	105	14.44%
obtenir des informations sur un livre en particulier (SQ003)	132	18.16%
trouver un livre dans le catalogue (SQ004)	299	41.13%
effectuer un paiement (SQ005)	47	6.46%
télécharger un livre après l'achat (SQ006)	170	23.38%
transférer un livre sur un de vos appareils de lecture (SQ007)	173	23.80%
ouvrir un livre sur un de vos appareils de lecture (SQ008)	108	14.86%
non aucun des problèmes cités dans cette liste (SQ009)	211	29.02%
autres (SQ010)	55	7.57%

[Q37] Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour effectuer les actions suivantes dans une librairie numérique ? (plusieurs réponses possibles)

En ce qui concerne les problèmes plus directement liés aux terminaux dédiés à la lecture, les problèmes de mise en forme du texte sont les plus fréquents avec 42,9% des personnes interrogées qui déclarent avoir rencontré cette difficulté. D'autres difficultés apparaissent quant à la compatibilité des fichiers (27,7%) et aux opérations de transfert entre terminaux (19,1%). 28,3% des répondants déclarent par ailleurs ne pas avoir rencontré de difficultés particulières.

Parmi la liste suivante, avez-vous déjà rencontré les difficultés suivantes ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
de compatibilité des fichiers avec votre appareil de lecture (SQ001)	202	27.79%
de mise en forme du texte (SQ002)	312	42.92%
de transfert du fichier de l'ordinateur à la liseuse /tablette (SQ003)	139	19.12%
de synchronisation de vos/votre bibliothèque(s) numérique(s) (SQ004)	110	15.13%
de copie sur un autre terminal que vous possédez (SQ005)	77	10.59%
à retrouver un livre dans ma bibliothèque personnelles (recherche, tri, filtre de mes livres) (SQ006)	97	13.34%
à retrouver un livre parmi différentes applications de lecture (multiplicité des bibliothèques personnelles) (SQ007)	39	5.36%
autres difficultés (SQ008)	75	10.32%
aucune difficulté (SQ009)	206	28.34%

[Q46] Parmi la liste suivante, avez-vous déjà rencontré les difficultés suivantes ? (plusieurs réponses possibles)

Le format de livres numériques majoritairement privilégié par les utilisateurs est le format ePub puisqu'il est utilisé par 64,2% des répondants. L'utilisation d'autres formats existants apparaît très limitée. Il faut noter que 8,5% des répondants déclarent ne pas connaître les différents formats de livres existants et que 11,1% d'entre eux déclarent ne pas y prêter d'importance. Enfin l'utilisation du format Mobi (PRC) apparaît très limitée, hors de l'univers Kindle tout au moins. On peut distinguer 3 ensembles de réponses : les usagers de formats recomposables (ePub et Mobi) qui constituent la majorité ; les utilisateurs de formats non-recomposables mais avec possibilité de recherche plein-texte (PDF : 8 %) ; et ceux qui ne savent pas ou n'y prêtent pas d'importance.

Quels formats numériques privilégiez-vous lorsque vous téléchargez un livre numérique ?	Effectif	Pourcentage
Sans importance (A1)	81	11.14%
Epub (A2)	467	64.24%
PDF (A3)	59	8.12%
Mobi, PRC (A4)	44	6.05%
Html (A5)	4	0.55%
Je ne connais pas les différents formats (A6)	62	8.53%
Autres (A7)	10	1.38%
Sans réponse	0	0.00%

[Q42] Quels formats numériques privilégiez-vous lorsque vous téléchargez un livre numérique ?

## Applications spécialisées utilisées

D'autres questions sur la maîtrise technique des dispositifs montrent des usages différenciés des terminaux de lecture et des outils de gestion de bibliothèque numérique. En effet, parmi les répondants, les possesseurs de tablette ou mobile déclarent majoritairement (57,1%) utiliser une seule application pour accéder à des librairies numériques, 42,9% déclarent en utiliser deux ou plus.

Le transfert des fichiers, dont on a pu observer qu'il était parfois source de difficultés pour certains utilisateurs, se fait majoritairement de manière manuelle à partir d'une connexion par câble USB ou d'une connexion Wifi (77,1%). Seulement 34,5% de l'échantillon utilise un système de synchronisation automatique de sa bibliothèque numérique (voir question 43 ci-après).

Combien d'applications différentes d'accès à des librairies (Kindle, Bluefire, etc.) possédez-vous sur votre tablette ou téléphone ?	Effectif	Pourcentage
Une seule application (A1)	265	57.11%
Deux à trois applications (A2)	140	30.17%
Plus de trois applications (A3)	59	12.72%
Sans réponse	0	0.00%

[Q41] Combien d'applications différentes d'accès à des librairies (Kindle, Bluefire, etc.) possédez-vous ?

Comment effectuez-vous les transferts de vos livres numériques vers votre appareil de lecture principal ? (plusieurs réponses possibles, si aucun, passez à la question suivante)	Effectif	Pourcentage
en me connectant à mon ordinateur à partir d'un câble USB ou wifi (SQ001)	561	77.17%
automatiquement avec ma bibliothèque en ligne (3G, Wifi) (SQ002)	251	34.53%
Autres (SQ003)	56	7.70%

[Q43] Comment effectuez-vous les transferts de vos livres numériques vers votre appareil de lecture principal ?

Parmi les personnes interrogées, seulement 31,5% d'entre elles déclarent ne pas utiliser de logiciel de gestion de bibliothèque pour leurs livres numériques sur leur ordinateur. 45,2% utilisent des logiciels indépendants (non liés à une plate-forme de vente de livres numériques) telles que le logiciel « Calibre » et 30,5% utilisent des logiciels fournis par les plates-formes de vente de livres numériques.

Si la majorité des répondants déclare ne pas utiliser de logiciel afin de transformer les livres téléchargés (57,2%), on constate cependant une assez fréquente utilisation de logiciels permettant de convertir les fichiers (34,6%) ou de supprimer les protections DRM (20,5%) au sein de l'échantillon.

Utilisez-vous sur votre ordinateur un logiciel de gestion de bibliothèque pour vos livres numériques ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
Oui un logiciel apparenté à un plate-forme de vente (application Kindle, Kobo, etc.) (SQ001)	222	30.54%
Oui un logiciel indépendant (Calibre, etc.) (SQ003)	329	45.25%
Non (SQ002)	229	31.50%

[Q44] Utilisez-vous sur votre ordinateur un logiciel de gestion de bibliothèque pour vos livres numériques ? (plusieurs réponses possibles)

Utilisez-vous un logiciel pour convertir ou transformer les livres téléchargés avant de les lire sur votre appareil de lecture ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
Oui pour convertir des fichiers (SQ001)	252	34.66%
Oui pour supprimer les DRM (SQ003)	149	20.50%
Non (SQ002)	416	57.22%

[Q45] Utilisez-vous un logiciel pour convertir ou transformer les livres ? (plusieurs réponses possibles)

## Résumé

Les fonctions techniques de personnalisation du texte, d'annotation, de navigation hypertexte, etc. sont de manière générale assez peu utilisées à l'exception de la modification de la taille du texte adaptée pour le confort de lecture. Les difficultés se concentrent autour de quatre points :

- la recherche d'information et de livres sur les plates-formes,
- les difficultés de transfert et de téléchargement des livres achetés en ligne
- les difficultés liées à la mise en forme du texte
- la compatibilité des fichiers téléchargés sur les terminaux dédiés.

Le format ePub est de loin le plus utilisé, tout type de terminal de lecture confondu. En ce qui concerne les modes d'accès aux fichiers et la chaîne de manipulation des livres numériques, on constate que parmi les utilisateurs de tablette et de mobile, la majeure partie utilise une seule application de lecture numérique en limitant les formes de basculement ou de constitution de bibliothèque sur différents supports. Les logiciels de gestion de bibliothèque numérique embarqués sur mobile, tablette et ordinateur sont principalement des logiciels indépendants mais près d'un tiers de l'échantillon utilise des logiciels de gestion de bibliothèque fournis par les plates-formes de vente de livres numériques. Les opérations de transfert de fichier se font en grande majorité manuellement et seul un tiers des personnes interrogées utilisent des systèmes de synchronisation automatique des livres numériques afin de mettre à jour leur bibliothèque de livres numériques. Enfin, ils sont 42,8% à posséder l'habileté suffisante pour utiliser des logiciels permettant de convertir les fichiers ou de supprimer les protections DRM des fichiers téléchargés.

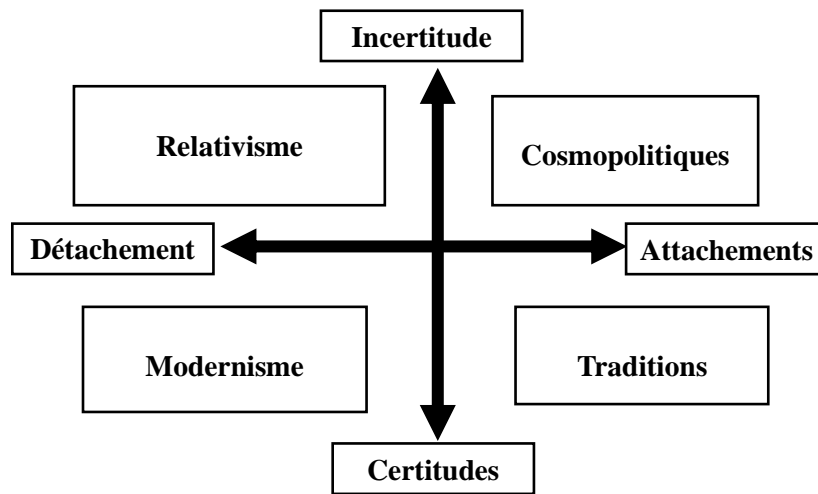
Au-delà de cette analyse descriptive des difficultés techniques rencontrées relatives aux terminaux de lecture et aux plates-formes de vente de livres numérique, ainsi qu'au mode de transfert et de transformation des fichiers, ces questions sur la maîtrise technique ont surtout été l'occasion de comprendre dans quelle mesure cette forme de dépendance ou d'autonomie technique peut avoir un impact sur les pratiques de lecture et d'achat des utilisateurs. Cela fait partie de l'argumentaire développé pour tester notre première hypothèse notamment.

## **PARTIE 3**

### **Analyse des usages du livre numérique à partir de trois hypothèses**

## Préambule

La méthode de la boussole que nous adoptons ici mérite quelques explications au-delà de l'usage qui en avait été fait à l'origine (Boullier, 2003).



*Boussole cosmopolitique*

En effet, nous offrons au lecteur une visualisation synthétique des tensions qui organisent les pratiques de lecture numérique selon plusieurs points de vue. La visualisation s'inspire très classiquement du carré sémiotique largement utilisé depuis Greimas notamment. Elle comporte pourtant une visée sociologique systématique qui va au-delà de l'exigence de formalisme logique qui était celle de Greimas. Nous pourrions trouver aussi une parenté avec l'exercice des sociostyles de Cathelat ou toute autre forme de visualisation de typologie couramment pratiquée dans le marketing désormais. Cependant, elle n'a pas de prétention statistique ni descriptive du même type car il s'agit bien de reconstituer avant tout des dynamiques internes aux pratiques. Certes, les items sélectionnés dans nos boussoles doivent avoir une existence empirique au moins embryonnaire mais parfois cette méthode permet aussi de faire émerger des positions qui n'existent qu'à l'état de signaux faibles. De plus, il est indispensable de préciser que cette méthode est une méthode d'exploration d'un domaine qui ne se limite pas à décrire des groupes sociaux, des catégories ou des pratiques mais qui oblige à examiner chacun des items pour voir comment en son sein d'autres tensions du même type se manifestent. La méthode est ainsi dite fractale puisque chaque quadrant peut donner lieu à une nouvelle décomposition en quadrants, et cela sans limite préétablie.

Les pôles qui organisent la boussole sont constitués à partir de deux approches théoriques complémentaires. L'axe attachements/détachement provient des travaux de Bruno Latour dans son anthropologie des modernes. Le terme attachements est délibérément vague mais permet de comprendre surtout le processus à l'œuvre dans toute la saga moderniste, qui a consisté à émanciper les Occidentaux, puis toute la planète, des attachements dans lesquels les traditions les tenaient asservis : attachements à la nature, aux traditions, aux croyances, etc. Ce mouvement d'émancipation n'a pas de fin et les sciences en général sont le vecteur essentiel de cette capacité de maîtrise sur le monde, instrumentée par la technique devenue toute-puissante. Ce conflit entre ceux qui veulent récupérer ou maintenir leurs attachements et ceux qui veulent continuer un processus d'émancipation permanent est transversal à tous les choix effectués en politique ou dans les techniques mais aussi à toute pratique la plus ordinaire.

La question est cependant plus complexe puisque le progrès vanté par le modernisme pouvait s'appuyer sur un socle de certitudes forgées par les sciences et les techniques notamment,

comme substitut aux certitudes proposées par les traditions et les diverses croyances. Désormais pourtant, ainsi qu'Isabelle Stengers l'a montré, l'incertitude est admise au cœur même des pratiques scientifiques et par extension à tout notre monde. Certains l'acceptent volontiers et sont prêts à encourager encore cette incertitude pour profiter de toutes les opportunités qu'elle offre, alors que d'autres souhaitent systématiquement la combattre pour revenir à des certitudes, à ancrer leurs décisions ou leurs pratiques dans des références plus stables. Ces débats traversent là encore tous les champs et produisent des positionnements que l'on peut qualifier de politiques dans tous les domaines.

De fait, ce sont toutes les pratiques les plus individuelles qui sont aussi soumises à ces tensions. L'intérêt principal d'une telle méthode n'est pas de réduire tous les phénomènes à quelques variables préétablies qui auraient valeur explicative, car il n'y a aucune explication intrinsèque à cette approche. L'enjeu est avant tout la réintroduction du pluralisme des positions, des choix, des pratiques, permettant de redonner droit de cité à toute position, de la plus traditionnelle à la plus relativiste, de façon à comprendre comment les débats et les pratiques sont en tension autour de plusieurs pôles. Le travail ne consiste donc pas à forcer la réalité à entrer dans ces cadres mais à exploiter ce cadre conceptuel méthodologique pour s'obliger à explorer un domaine dans une vision pluraliste et dynamique.

Les pratiques de lecture numérique sont irriguées par des attachements forts, comme ont pu le révéler les entretiens, et par l'inquiétude de perte de repères, alors que d'autres dans le même temps sont enthousiastes *a priori* pour des changements qui permettent d'explorer un monde nouveau et de gagner une nouvelle autonomie quitte à abandonner des traditions et des modèles qui ont « fait leur temps ». Nous ne décrivons pas là des « dispositions » au sens de Bourdieu, dispositions qui seraient toutes explicables par (et rabattues sur) quelques propriétés sociales héritées (les capitaux divers). Nous décrivons pour chaque domaine (et un par un) des positions possibles, souvent observées dans les entretiens, et qui traversent de façon dynamique les pratiques, sans chercher à expliquer ni à rendre permanentes ces oppositions. Objectif plus modeste qui a cependant l'avantage de nous obliger à questionner les dynamiques internes, à rechercher les pratiques parfois plus discrètes pour leur donner une visibilité au moins théorique. Il reste ensuite à valider la pertinence de ces boussoles dans le travail statistique réalisé grâce au questionnaire en vérifiant l'existence statistique de ces oppositions dans des analyses en composantes principales par exemple et à établir la distribution de la population dans ces positions construites par hypothèse.

Nous présentons en premier lieu les boussoles tirées des entretiens, qui ont permis de constituer des hypothèses. Ces hypothèses ont guidé la construction d'indicateurs qui a elle-même débouché sur la formulation de questions précises permettant de faire émerger ces indicateurs, directs ou indirects.

# 1-Hypothèse 1 : Mono/plurimondes et dépendance technique

## 1-1-Boussole des libertés (commerciale et technique)

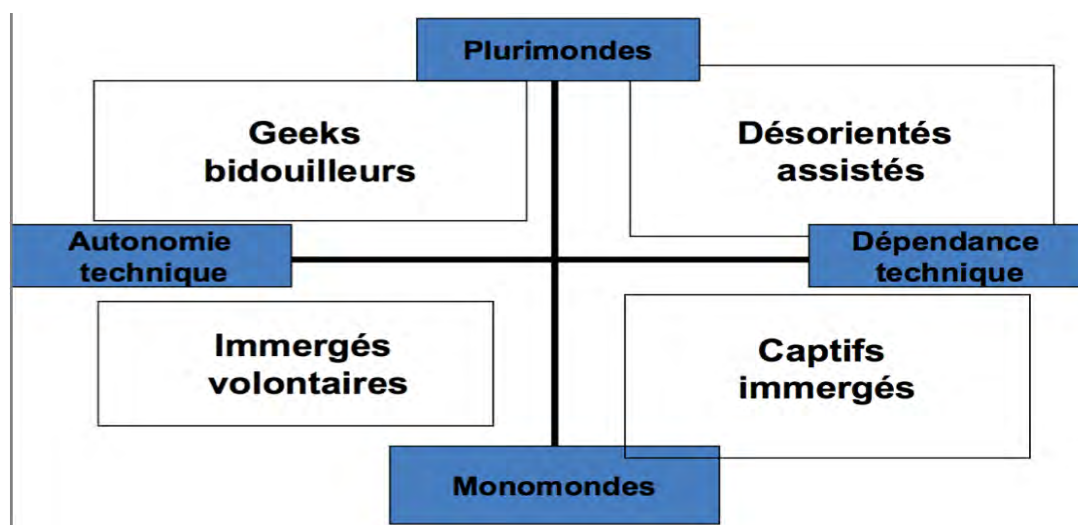
Le modèle de comportement que l'on prétend souvent associer aux internautes valorise la liberté maximale, proche du libéralisme, qui peut trouver ses racines dans l'origine académique d'internet mais aussi dans la prétention des premiers utilisateurs de la microinformatique à devenir maître de leur destin... grâce à leur clavier. La revendication d'émancipation, d'autonomie et la capacité collective à contester les institutions compose cet ensemble qui se trouve flatté par l'innovation, quelle qu'elle soit. L'attraction pour l'innovation technique *a priori* peut ainsi se porter pour cette raison sur les liseuses, tablettes et autres dispositifs de lecture numérique. Les entretiens ont fait apparaître cette figure du bidouilleur, qui vante son autonomie technique pour le plaisir de l'exploration, de la découverte, de ces « early adopters » qui ne craignent pas d'essayer les plâtres. Cette compétence technique peut être réelle ou prétendue ; en tous cas, elle donne confiance et audace pour affronter le nouveau, l'innovation. Dès lors, elle peut se combiner avec une capacité à affronter la diversité des dispositifs techniques mais aussi commerciaux. Le lecteur/client est pris dans cette tension entre la certitude que peut lui fournir l'appartenance à un monde unique et intégré, qu'il va pouvoir équiper de routines pour le rendre naturel. C'est d'ailleurs la carte que joue Amazon puisque le terminal de lecture dédié, le terminal d'achat, la plate-forme et le catalogue, y compris papier, sont créés en synergie pour assurer cette évidence d'un univers. Ces utilisateurs seront dits alors monomondes par opposition à ceux qui acceptent l'incertitude de la diversité commerciale, qui naviguent de plate-forme en plate-forme et qui inventent des combinaisons singulières entre terminal, mode d'achat, plate-forme de téléchargement, catalogue et mode de rangement. Ces lecteurs/clients sont plurimondes, et cela du point de vue de la relation commerciale (ou plus largement de service).

Les indicateurs qui serviront à construire ce pôle seront la pratique déclarée de terminaux et de plates-formes issus du même univers (Amazon/Kindle, Apple/iPad, Fnac/Kobo, Bookeen/Bookeen store, en grande partie) et uniquement de ceux-ci, par opposition à ceux qui utilisent un assemblage de services non pré-organisés. Nous identifions ici le rôle essentiel dans l'économie numérique de l'intermédiation et sa recombinaison permanente : face à la prolifération des offres de tous types et à chaque maillon du service, des prétendants à la prise en charge globale se présentent et cherchent à remonter la chaîne à partir de leur métier d'origine pour capter totalement la clientèle tout en lui fournissant une expérience intégrée. Mais une partie de la clientèle refuse précisément des effets de captivité et veut pouvoir garder le choix des offres de service. Ce qui peut se révéler très gratifiant, à condition toutefois, et c'est là où les deux axes se croisent, d'avoir aussi les capacités à traiter le défaut d'interopérabilité de la chaîne dans de nombreux cas. La situation dans laquelle se trouve le livre numérique actuellement est intéressante pour le suivi de l'innovation car l'alignement de médiations gagnant n'a pas encore été trouvé et l'innovation se poursuit pour trouver la combinaison gagnante.

La diversité des profils rencontrés dans les entretiens faisait apparaître une certaine indépendance de ces deux compétences, technique et commerciale pour les résumer un peu brutalement. Notre tentative pour croiser ces deux axes correspond bien à deux façons de se déclarer indépendants ou d'être pris en charge, du point de vue technique ou du point de vue commercial et culturel. Ce point constitue une piste importante pour les plates-formes de vente de livres numériques, car il signale des publics fort différents du point de vue des capacités (selon le concept de Amartya Sen) et dès lors une nécessaire diversité de l'offre du point de vue même de la relation avec le client et de sa prise en charge.



La boussole que nous proposons se présente ainsi :



*Boussole des libertés*

Nous allons reprendre l'un après l'autre les types qui la composent qui sont, rappelons-le, des idéaux types au sens wébérien, car ils résultent d'une construction théorique des axes, mais ils se trouvent parfois bien illustrés par certains cas que nous allons présenter en détail de façon à donner chair à ces modèles, pour ensuite les discuter par nos analyses statistiques en ACP. La présentation partira donc de certains verbatims jugés plus représentatifs pour ensuite valider ces hypothèses par discussion des résultats du questionnaire.

### **Position 1 : Geeks / Bidouilleurs**

Etre en position de détachement sur l'axe de la compétence technique indique que, comme tout vrai moderne, on peut maîtriser le monde grâce à la technique que l'on maîtrise. Pas de doute sur le risque de débordement par cette technique, les certitudes de domination sont bien là. Dès lors, pas de limite non plus à l'exploration pour être certain de tout maîtriser, ou tout au moins de tout explorer. Le geek bidouilleur est un gros consommateur d'innovations et constitue le premier public de toutes les nouvelles offres. On sera bien avisé de se souvenir que, pour toutes les études de diffusion (Rogers), les innovateurs et les adopteurs précoces peuvent avoir une distance considérable avec la majorité précoce, celle qui n'adopte les innovations qu'une fois celles-ci bien établies ou déboguées. L'histoire des liseuses est déjà longue mais elle a mis malgré tout un temps très long avant d'être adaptée à des publics autres que les innovateurs convaincus. Cependant, ces groupes d'innovateurs peuvent constituer des leviers essentiels à l'amorçage d'un marché.

A. Vous avez quoi comme terminal pour lire?

B. J'en ai plusieurs, parce que je suis un fana, j'en achète régulièrement, j'ai un Pocket Book 360, j'ai Bookeen Opus, le Bookeen Odyssey, le Bookeen Horizon, le Nook Color... J'ai eu en prix un Kindle DX, un Kindle grand format que j'ai adoré, mais je ne l'ai plus. Je crois que c'est tout. J'ai un iPad aussi mais je ne lis pas trop dessus... J'aime bien les gadgets, il y en a qui aiment les téléphones, il y en a qui aiment les appareils photos, voilà. J'aime bien les nouveautés, j'aime bien changer. Il y a un truc qui est lassant dans la lecture électronique, c'est qu'on a toujours le même appareil dans les mains! C'est un peu comme si on lisait toujours le même livre, c'est lassant un peu, donc

quelquefois on a envie de changer de machine, quand même. Un peu comme pour changer de livre, quand on change de livre on change de couverture, de toucher de papier, de couleur, de forme, de tout... Là on ne change jamais donc je m'amuse à changer les fonts, pour avoir l'impression de changer de bouquin, ce que je peux faire sur les Bookeen, ce qu'on ne peut pas faire sur les Sony, enfin c'est plus difficile de le faire sur les Sony, mais voilà, ça ne suffit pas, donc je change parfois de machine pour de vrai. - Entretien 05

Comme on le voit, le goût pour l'innovation se transforme en une forme d'esthétisme de l'exploration, pour voir, au point d'atteindre une forme de virtuosité, déjà indiquée par N. Dodier dans les rapports aux machines : « j'aime bien changer ».

Cependant, cet aspect de consommateur innovateur est fortement teinté de goût pour la technique qui s'appuie aussi sur une véritable expertise, issue parfois d'une formation informatique mais parfois forgée seulement par une longue immersion dans le domaine du numérique, parfois plus spécialisé dans les liseuses et autres formats techniques si différents et si évolutifs dans ce marché en cours de constitution. La suppression des DRM est un indicateur clé sur ce plan, certains autres lecteurs à l'opposé ne sachant pas vraiment ce que sont les DRM, de même que les transferts de documents d'un support à l'autre, d'un format dans un autre, etc. Mieux encore, la capacité à modifier les fichiers sources dans le code même pour améliorer le confort de lecture permet de faire la démonstration de son autonomie, voire de son esprit critique en donnant en quelque sorte une leçon aux développeurs qui n'ont pas été capables d'offrir des fonctionnalités de confort pourtant considérées comme essentielles. Ce type d'utilisateurs deviendrait aisément prescripteur, mais, et c'est là la difficulté, à partir de son point de vue d'expert, informel certes, mais malgré tout expert.

A. Et comment vous faites pour gérer le stock de livres ? Comment ça se passe?

B. Je les gère de mon PC, j'en ai pas mal sur les machines mais tout est centralisé sur mon PC, et quand j'ai besoin, le livre en cours, je le branche par USB et je le transfère... Pour les achats c'est aussi *via* le PC, jamais *via* les boutiques intégrées.

A. Vous n'avez jamais eu de problème de transfert, de compatibilité, de format...

B. Non, parce que je fais assez attention de ne prendre que du ePub, donc non je n'ai pas de problème particulier... Non, ça va.

A. Et au niveau de tout ce qui est DRM, pour les copies?

B. Je les enlève, justement. C'est pour ça que j'achète par le PC. C'est que le premier truc que je fais quand j'achète un livre, c'est enlever les DRM. Comme ça je n'ai pas de problème pour les transférer. Ce qui est normal puisque je l'ai acheté... je connais deux logiciels pour les enlever, ou trois, en un double clic on enlève le fichier et voilà, en deux secondes c'est prêt. C'est n'importe quoi, leur chiffrement de DRM, ce n'est pas une vraie protection. Même les bouquins achetés sur Apple, sur l'iBook Store, on peut les enlever assez facilement, maintenant, depuis un mois à peu près on peut enlever les DRM. - Entretien 05

B. Voilà. Donc je n'ai pas le Kindle. Ah non, on peut acheter avec le logiciel Kindle sur PC, mais bon c'est surtout que le format Kindle il est nul en fait. Le format numérique des Kindle, la maquette des Kindle, c'est nul, c'est moche, c'est vieux. Dans Kindle, c'est du vieux HTML3, et les mises en page elles sont horribles. Alors que dans ePub c'est du HTML4, du HTML5, bientôt, c'est CS2, maintenant c'est CS3, voilà, ça fait des belles mises en page, l'ePub. Kindle, c'est dégueulasse... Par exemple, les marges... Il y a un truc qui m'exaspère, c'est les apostrophes droites, les apostrophes d'informatique toutes droites, c'est pas des apostrophes littéraires, les apostrophes littéraires c'est arrondi,

quand je lis ça dans un livre ça me hérissé le poil, et quand c'est dans un livre commercial, en plus, qui est censé avoir été fait par la maison d'édition, ça me met en boule. Donc c'est l'affaire d'un rechercher/remplacer dans le logiciel, et voilà, en trente secondes c'est réglé, mais voilà, il faut le faire. Un autre truc qui m'énerve, c'est les blancs entre les paragraphes, aussi. Quand il y a un blanc quand on change de personnage ou de situation, c'est normal, mais il y en a, ils font comme dans Word ou dans Open Office, ils mettent un blanc à tous les paragraphes, c'est nul! Ca prend de la place à l'écran, ils ne sont pas très grands, les écrans! Et puis ça casse le rythme de la lecture, ça l'aère, c'est une aération artificielle, en fait! Alors voilà, donc je corrige ! Et quand je partage avec des amis, je partage la version améliorée, bien sûr. Ben oui, on ne va pas mettre en circulation des trucs mal faits. - Entretien 05

A tel point que ce lecteur devient quasiment bibliothécaire, capable de gérer des stockages sophistiqués ou variés, de les faire partager, de jouer des subtilités des métadonnées et d'utiliser des formats connus des professionnels. Le partage fait aussitôt partie de cette culture geek, où toute avancée personnelle doit être libérée pour tous les autres utilisateurs, avec comme seule récompense une forme de réputation qui n'est pas nécessairement très vaste mais qui suffit à rétribuer les compétences reconnues.

B : On peut le mettre sur un site de téléchargement par exemple et puis je donne le lien... Ah oui, je ne donne pas un lien vers une librairie. Quand je partage, je partage. On peut partager par les catalogues OPDS<sup>6</sup>, aussi. C'est des catalogues de livres qu'on met sur un site internet en fait, qu'on peut faire soi-même. C'est comme une liste de lecture, c'est ça, oui, il y a une couverture, il y a les titres, on peut classer par auteur, on peut classer par dernier arrivé, un peu comme sur Feedbooks. Et c'est un protocole, un protocole de gestion de catalogue en ligne, de librairie en ligne... C'est un peu comme un iTunes en ligne, si vous voulez. Vous partagez votre bibliothèque en faisant un serveur qui sera joignable... C'est très puissant, le protocole OPDS, parce qu'il peut être intégré aussi dans des logiciels de lecture, par exemple Aldiko, pour lire sur Android, on peut déclarer son propre catalogue OPDS, alors dans l'interface d'Aldiko on voit arriver les livres, on le choisit, il arrive dans votre Aldiko et vous le lisez tout de suite, vous ne sortez pas d'Aldiko. C'est très puissant !... chacun a son catalogue, chacun peut mettre à disposition sa bibliothèque *via* un catalogue OPDS, c'est assez simple... En fait, ils utilisent une astuce de Dropbox, pour mettre tous leurs livres sur leur compte Dropbox, et mettre le serveur OPDS sur le Dropbox. Donc voilà, mais on peut le faire chez soi si on veut aussi, pour un serveur très privé, où il n'y a que soi qui accède ou quelques amis, on peut faire. Donc voilà, sur Aldiko ou Mantano c'est soit *via* OPDS, soit en le branchant en USB, en le branchant en USB sur l'ordinateur et puis on glisse et déposer, et puis voilà. Par mail, aussi. - Entretien 05

Cette posture ne repose cependant pas uniquement sur la technique comme nous le disions. Dans l'axe des incertitudes, l'autonomie se traduit surtout sur les contenus et sur la revendication d'un choix illimité. Dès lors, il est inconcevable de demander la garantie des conseils du libraire ou même d'une plate-forme spécialisée, il faut avant tout récupérer toute la marge de manœuvre possible en profitant des offres gratuites de tous types aussi bien que des modes d'achat divers.

B : C'est essentiellement des livres que je télécharge, mais j'en achète quand même, je ne sais pas, deux ou trois par mois, quand même. J'en achète au moins deux par mois, j'en achète plus que ce que j'ai le temps d'en lire... J'en

---

<sup>6</sup> Open publication distribution service : système de syndication pour lire des fichiers *via* un logiciel libre et donc exploitable par tout type de logiciel de lecture.

achète plus que j'ai le temps d'en lire, oui ! Sans compter que je lis aussi ceux que je n'achète pas, ceux que j'ai téléchargés par ailleurs, et donc en fait il y a des bouquins que j'ai achetés il y a deux ans que je n'ai toujours pas lus, mais je continue à en acheter régulièrement, c'est un peu fou... de toute façon les gens qui lisent beaucoup ils ont toujours beaucoup de livres d'avance, voilà, c'est comme ça. Un gros lecteur c'est aussi quelqu'un qui a toujours beaucoup de livres à sa disposition... J'achetais beaucoup dans les grosses librairies indépendantes du type Furet du Nord, le Hall du Livre à Nancy, la librairie Kléber à Strasbourg, les grosses librairies indépendantes, parce que j'aime bien avoir beaucoup de choix, et quand on veut un livre pointu dans une petite librairie, il n'y est jamais, il vous dit toujours je peux vous le commander, non, moi je le voulais maintenant. Une librairie, ce doit être gros, quoi. Même indépendant, ça doit être gros. Ce n'est pas possible d'arriver dans une librairie et on vous dit je peux vous le commander, il arrive la semaine prochaine, ce n'est pas possible... Oui, parce que j'adore me promener dans les librairies, oui. C'est quand même là qu'on voit bien les nouveautés, je trouve, qu'on fouine et tout. Mais je n'achète presque plus en librairie - Entretien 05

## **Position 2 : Captifs immergés**

La posture la plus opposée à celle du geek est celle que nous appellerons le captif immergé. Il s'oppose en effet au geek puisqu'il admet explicitement son incompetence et sa désorientation technique. Désorientation qui n'a pas cependant de rapport avec sa compétence réelle puisqu'il fait partie malgré tout des adopteurs précoces. Et c'est avant tout l'effet d'auto-dévaluation qui pose autant problème que la réalité des compétences qu'il possède. Comme le disait Thomas, l'un des fondateurs de l'école de Chicago, « If men define situations as real, they are real in their consequences » (in Child in America, 1928).

Mais cette dépendance technique se redouble d'une désorientation considérable face à l'offre commerciale proliférante. La pluralité des expériences possibles n'est en rien considérée comme un avantage mais au contraire comme une menace ou tout au moins comme une perte de repères potentielle. Cette combinaison permet d'expliquer l'immersion dans un seul monde, monde qui n'a pas été nécessairement choisi puisque parfois les premières expériences ont suffi pour créer un confort d'utilisation basé sur une prise en charge technique aussi bien que commerciale. Dans la première interview que nous citons ici, c'est une première expérience technique difficile qui a en revanche conduit au repli sur un monde unique, rendu plus simple notamment par la fin du problème des DRM, toujours trop difficiles à comprendre ou à contourner pour ces publics.

A : Vous lisez encore avec le Bookeen ?

B : Beaucoup moins j'avoue, parce que maintenant comme Amazon est venu en France, parce qu'avant je gardais le Kindle pour les livres anglais et le Bookeen pour les français et puis en fait comme Amazon est venu en France et que je lis les livres en français sur Amazon, puis ils ont une offre qui est plus importante que les sites comme Dialogues ou la Fnac sur lesquels j'achetais. De toute façon c'est les mêmes, et donc du coup c'est plus facile, j'ai envie d'un livre et je clique... alors que sur Bookeen, il faut aller sur l'ordinateur, sur le site, puis Adobe, le passer sur Bookeen etc. en plus on peut plus difficilement faire des collections, et s'y retrouver donc c'est un peu tout mélangé, on peut moins organiser les livres et j'ai un peu de mal... sur Kindle c'est soit en wifi soit en 3G aussi, en fait, donc là vous voyez il est tout en anglais, je peux me connecter en 3G mais il cherche toujours le wifi d'abord, donc j'ai les livres en français et les livres en anglais... c'est tout à fait différent sur le Bookeen, tout ce que j'ai sur le Bookeen est sur l'ordinateur, mais je n'ai pas pu remettre tous les livres que j'avais achetés sur le Bookeen, ils sont sur l'ordinateur, et je pense que c'est

des DRM des blocages numériques, pour éviter de les mettre sur plein d'appareils et il y en a que je n'ai pas pu remettre dessus, qui sont sur l'ordinateur mais bon - Entretien 32

La demande de prise en charge s'étend alors à tous les appareils, dont le téléphone, ce qui constitue précisément une attente de ce type de clients qui souhaitent rester en permanence dans le même univers, grâce aux applications des plates-formes présentes sur les smartphones.

A : Pourquoi vous n'emprenez pas le Kindle ?

B : C'est un peu lourd, je l'emportais avant mais finalement je trouve que c'est aussi simple que de lire sur l'iPhone, en fait j'ai lu mon premier livre sur l'iPhone, lorsque j'avais cassé mon Bookeen et j'étais en vacances et je me suis dit qu'est-ce que je vais faire et j'ai lu un livre en entier et c'était incroyable pour moi de lire sur un écran comme ça un livre entier c'était n'importe quoi, et finalement ça ne m'a pas gêné, c'est l'histoire qui compte le support importe pas. Le support importe peu... du coup ce Kindle je l'emportais au début et je me suis dit c'est idiot car j'utilise de la batterie pour rien, alors il faut juste penser à synchroniser, c'est à dire que je ne le laisse pas le Kindle sur le wifi à la maison parce que ça prend de la charge mais je le mets sur wifi de temps en temps comme ça l'iPhone il sait où j'en suis dans ma lecture, ça synchronise les pages, parce que si j'ai lu 50 pages il faut les tourner c'est long. – Entretien 32

Un autre entretien du même type met en scène la captivité dans le monde d'Apple qui avait débuté avec les premiers équipements et qui s'étend à tous les services associés désormais fournis par Apple. La puissance de sa marque produit ainsi un halo d'influence sur tous les comportements, dans ce cas précis, pour une lectrice qui admet n'avoir aucune compétence technique, au point d'être parfois mise en difficulté par les transferts entre machines de la même marque, qui ne sont en effet pas aussi triviaux qu'on veut bien le dire parfois.

B : En fait et j'en reviens à ce que j'ai dit au début. C'est un peu... pas un caprice mais je m'étais dit « tiens j'aimerais bien avoir un iPad ». J'ai un Mac, j'ai un iPod, j'ai un iPhone et je me suis dit, « bon ben il semble qu'il faut que j'aie un iPad ». Je l'ai lancé comme ça et c'est mon ami qui me l'a offert. Mais il savait que c'était aussi pour lire. Il savait qu'il en existait d'autres. Mais comme il s'est dit que j'avais déjà tout Apple et que j'aimais bien cette marque, c'est lui qui a choisi et je crois que je ne suis pas déçue. Parce que bon, malgré tout, je fais d'autres choses dessus. Je vais sur internet pas mal, je l'utilise pour d'autres choses.

A : Et vous lisez jamais sur l'iPhone ou sur téléphone mobile ? Vous avez déjà essayé ?

B : Sur l'iPhone, je commence à aller voir des sites de presse, des articles assez courts même s'il faut que je scroll, enfin je sais pas comment on dit. Un livre, j'ai jamais essayé, non. Je crois que ma contrainte, c'est la technique. Je suis pas douée. Je ne comprends pas comment ça marche. Là je pourrais peut-être essayer de m'envoyer le fichier que j'ai là en PDF, je pourrais peut-être y arriver au bout d'un moment mais je pense que l'écran est petit et encore une fois, c'est le format livre qui me plaît. Faut que ça ressemble un petit peu. – Entretien 16

Ces difficultés techniques sont bien perçues et considérées comme un frein à la lecture sous format numérique :

Et encore, vous voyez, j'en suis vraiment aux prémices. Mais oui, j'aurais quelqu'un sous la main qui s'y connaîtrait super bien, qui aurait des bons plans

de plates-formes, qui m'expliquerait tout, comment faire en deux clics et que j'aie pas à créer dix comptes et à bidouiller pendant une heure, je crois que je lirais plus. – Entretien 16

Malgré l'appartenance à un seul monde, il reste même des difficultés avec la diversité des formats, dès lors qu'on cherche à accéder à des fichiers non directement fournis par la plate-forme. Les livres semblent trouver leur place tous seuls, en fonction de leurs formats et des chemins par défaut définis par la plate-forme. De l'achat au rangement en passant par l'affichage pour la lecture, tout devrait donc être pris en charge. L'expérience relatée avec un PDF montre bien le sentiment de perte de qualité de l'expérience, dès qu'on s'aventure hors des sentiers balisés par la plate-forme.

Cet entretien ne correspond pas à l'idée reçue qui voudrait que les personnes dépendantes sont réellement incapables d'initiative et « par nature » assistées, au point qu'elles constitueraient un public peu intéressant ou très secondaire, celui qu'on trouve plus souvent dans la majorité tardive ou les retardataires (« *laggards* », dans la terminologie établie de Rogers, manifestant ainsi un biais favorable à l'innovation). Ce n'est pas du tout le cas ici, rappelons-le encore, car tous ces utilisateurs sont des adopteurs précoces et dès lors intéressés, actifs et prêts à explorer. Toutefois, ces explorations aboutissent à des échecs comme on le voit ici avec Gallica.

Le site c'était « ebooksgratuit.com », un truc comme ça ? Et j'ai un collègue qui m'a expliqué que Gallica, donc la BNF, avait pas mal d'ebooks gratuits aussi. Sauf que j'ai dû y passer une heure tout à l'heure, je n'en pouvais plus. Je voyais que le livre était gratuit, qu'il fallait cliquer vers une plate-forme, j'ai cliqué, je voyais le prix à zéro euro... Et nulle part je ne comprenais où est-ce qu'il fallait que je clique pour télécharger le fichier... Moi faut que ce soit simple, juste cliquer là et hop, je l'ai... ça m'a perturbé et j'ai pas réussi... Je dis ok, je le veux, je fais comment ? Donc vous voyez, je descends, là c'est autre chose. Descriptif, trois petits points. Je peux même pas y aller. Vous voyez, ça zoome ma page. Si je clique là ça va ouvrir la feuille, la couverture... En tout cas, c'était pas clair, il me disait avec des flèches « cliquez ici »... J'ai essayé un autre livre aussi, c'était quoi ? Voilà, je voulais tester « Alice au pays des merveilles » pour avoir des images, voir un peu un livre d'enfant. Avec des illustrations, voir ce que ça pouvait donner aussi... En fait ça c'est en PDF mais il s'avère que du coup il n'y avait pas d'illustrations. Ça m'a pas plu... j'ai pu prendre le PDF d'« Alice au pays des merveilles ». Au bout d'un moment, j'ai réussi. Ah non. J'ai cherché d'abord là-dessus puis j'ai pas trouvé, tiens je vais essayer ailleurs. J'ai tout essayé et c'est le PDF qui a réussi à s'ouvrir et comme ça me plaisait pas à l'intérieur, je l'ai supprimé. Mais Gallica, ça a pas été probant parce que j'ai pas réussi. - Entretien 16

Le bilan présenté par cette lectrice n'est pas du tout isolé mais nous devons démontrer sa fréquence à l'aide des résultats du questionnaire. Nous voulons seulement montrer ici comment certains récits d'expérience forts nous ont conduits à produire ces hypothèses où la désorientation technique s'est traduite par un repli commercial sur une plate-forme unique, sur un seul monde, alors même que des tentatives avaient été faites pour explorer tous les possibles. C'est dire à quel point l'offre actuelle peut difficilement capter ces lecteurs pourtant favorables *a priori* à la lecture numérique. On comprend mieux sur quels mécanismes les grandes plates-formes ont pu prospérer, rassurant ces utilisateurs en les prenant en charge dans un monde standardisé de fait.

### **Position 3 : Désorientés assistés**

Il est intéressant alors de présenter une autre posture qui correspond à une évolution vis-à-vis de celle que nous venons de découvrir. Elle peut être considérée comme sa face réussie, ou tout au

moins comme sa face préalable, celle où le lecteur volontaire, même démuné techniquement, cherche encore (ou malgré tout) à garder son autonomie vis-à-vis des grandes plates-formes ou des mondes uniques. Ce lecteur-là veut croire dans le discours d'autonomie qui a accompagné l'internet et accepte de vivre dans l'incertitude, en navigant dans plusieurs mondes, c'est-à-dire dans plusieurs offres commerciales, des plus grandes aux plus petites, des plus officielles aux plus pirates. Nous verrons qu'ils sont souvent désorientés dans l'offre malgré cette bonne volonté. D'autant qu'ils ne possèdent pas les compétences des geeks pour maîtriser les processus techniques : c'est pour cette raison qu'ils deviennent rapidement assistés à divers titres.

B : Si vous prenez un bouquin papier, et que vous le scannez, vous pouvez facilement le transformer en PDF, et très rapidement le transformer en ebook. Donc moi j'ai téléchargé les logiciels, parce que je m'étais posé la question d'acheter des trucs sur Amazon, mais le problème, c'est qu'ils ont plusieurs formats. Et je me suis aperçu que c'était pas si facile que ça, puisqu'il a plusieurs liseuses, plusieurs versions de liseuses, et je savais pas quelle version c'était. Donc quand j'ai vu, je me suis dit, avant d'acheter la Kobo, j'ai regardé celle de la Fnac, et j'ai vu qu'elle lisait tout, ben je l'ai prise. J'ai essayé d'en voir d'autres, comme la Sony qui est pas mal, mais un peu plus chère. Enfin j'ai pris la Kobo, elle marche bien mais c'est galère, car l'indexation se fait par chapitre, et donc, ils disent qu'on peut mettre 16 Go. J'ai mis une carte de 2Go, avec un certain nombre de livres, et au bout de 3 heures, ça avait toujours pas indexé. Ça veut dire qu'en pratique, dans la mémoire de masse intégrée dans la liseuse, faut pas mettre plus d'une trentaine de bouquins. Parce que la navigation entre les bouquins ne se fait pas si facilement que ça. Et faut pas utiliser le logiciel qu'ils vous proposent avec, car ça sert à rien. Moi je mets tout en vrac dans le répertoire racine et le système d'exploitation se débrouille avec.  
- Entretien 26

Cette capacité à explorer se maintient malgré les échecs ou les obstacles mais il faut bien dire que les occasions d'être désorienté se multiplient, que ce soit pour le stockage « physique » ou pour la classification :

B: Ce qui m'embête, c'est que quand on part en vacances, avec sa petite carte SD avec tous les livres dessus, et ben si jamais la liseuse fonctionne plus, on se rachète une liseuse, et ça prend beaucoup de temps. Donc c'est compliqué de ne pas avoir un portable ou un ordi à proximité, honnêtement. Si on n'a pas d'ordi à proximité, c'est pas pratique.

A: Comment sont stockés vos livres sur votre ordinateur ?

B: Là c'est compliqué, parce que avec les téléchargements, il y en a qui mettent le prénom de l'auteur avant le nom, et d'autres qui font l'inverse. Donc pour l'instant, j'ai tout mis en vrac, et j'essaie de trouver ce qui m'intéresse, mais j'ai un peu de mal. Parce qu'au bout d'un certain temps, il n'y a pas de classifications. Alors tout ce qui est dans le domaine public, c'est par auteur, et zippé pour une certaine raison. L'indexation par chapitre, ça marche plus ou moins bien, mais honnêtement, je ne sais pas trop niveau rangement comment faut faire. - Entretien 26

Dès lors que ces difficultés techniques se combinent avec une volonté de garder le choix entre plusieurs offres commerciales, il devient nécessaire de s'appuyer aussi sur les autres internautes pour trouver des tuyaux, mais on dépend alors de la disponibilité des œuvres que l'on cherche.

B: A un moment je voulais acheter un Kindle d'Amazon (un modèle de liseuse), mais ils sont pas sur les mêmes formats, et donc finalement, en allant sur Internet, je me suis rendu compte que le format qu'on trouvait le plus c'était le

ePub. Et pour passer de l'ePub au Kindle, ou l'inverse, c'est pas simple. Parce que moi j'ai téléchargé un fichier d'Amazon, ils proposaient un truc comme ça, mais en pratique c'est pas compatible avec ma tablette. C'est compatible avec la Kobo, mais elle a d'autres inconvénients, donc j'ai laissé tomber. En plus, ils font des trucs communicants, et moi ça m'intéresse pas d'avoir Internet sur ma tablette de lecture. - Entretien 26

A: Et pourquoi vous n'avez pas réussi à les télécharger, les deux livres ?

B: Parce que personne les a mis en torrent. Parce dans les torrents, il y a aussi des gens qui mettent les bouquins en PDF, et qui les transforment après avec des logiciels. Donc il y a des gens, peut-être, qui les ont scannés, ou alors ce sont les maisons d'édition. Après, je ne connais pas les politiques des maisons d'édition, parce qu'il y a certains auteurs qu'on a du mal à trouver en numérique. - Entretien 26

#### **Position 4 : Immergés volontaires**

Une figure assez voisine de celle du geek est celle que nous appellerons « l'immergé volontaire ». En effet, il possède des compétences techniques qui peuvent être aussi élevées que celles du geek. Mais il n'en est pas de même sur l'axe de la dépendance commerciale, puisqu'ils choisissent d'être pris en charge par une plate-forme, de vivre dans un seul monde, en acceptant d'ailleurs un argument de vente puissant basé sur la fluidité de l'expérience depuis la tablette ou la liseuse jusqu'à la plate-forme d'achat, l'indexation et toute autre activité associée. Dès lors, un lecteur capté au moment de l'achat d'un livre imprimé sur une plate-forme par exemple, hérite d'une expérience positive qui peut être transposée sans difficulté vers la lecture numérique, comme l'a très bien compris Amazon. L'interview que nous présentons ici en exemple est particulièrement révélatrice de ce contraste avec les bidouilleurs qui voudraient toujours pouvoir rester maîtres dans la relation. Mais à la différence des captifs, les immergés dans un monde le sont ici de façon volontaire et non subie.

B. Je vais vous dire, je suis usager d'Amazon depuis le début. Même quand Amazon n'existait pas en France, j'allais sur le site UK ou américain pour commander des livres pour me les faire livrer. Je ne sais plus quand ils se sont lancés en France, mais j'ai un compte Amazon et leur navigation en un clic et leur Market Place, il faut les féliciter. Je vous dis, j'achète aussi beaucoup de livres, donc je pense que j'ai aussi un peu été guidé en ce qui concerne le choix de la tablette par ça. J'étais aux Etats-Unis à New-York en automne là, aux vacances de la Toussaint, j'ai des enfants encore en âge scolaire, j'ai vu le truc de Barnes&Noble, j'ai bien regardé, mais ça m'a pas convaincu. Quant à la Fnac, j'ai une assez mauvaise opinion d'eux. D'abord ils avaient lancé une tablette qui n'avait pas marché, ça ne m'a jamais tenté, leurs services ne sont pas aussi bien qu'à Amazon, ça n'a rien à voir. Vous commandiez des objets culturels, des livres ou même des produits high-tech, c'est la croix et la bannière.

B. Oui, j'avais le premier Kindle, et puis les fonctionnalités n'étaient pas... Je l'ai laissé tomber, je l'ai donné. C'était beaucoup plus gros, beaucoup plus difficile la navigation, celui-là, ce n'est pas le Kindle digital qui vient de sortir, ce n'est pas le Kindle Fire qui est un produit rétro-éclairé comme la tablette iPad mais qu'on trouve seulement aux Etats-Unis, mais regardez, enfin vous avez déjà eu ça entre les mains, c'est formidable ! C'est formidable, c'est extrêmement léger, et puis surtout quand vous achetez un livre sur Amazon, il y en a pour une seconde ! Généralement c'est sur ma table de nuit, le temps que j'aillie dans ma chambre, le livre est déjà sur la tablette ! Et donc c'est une facilité... Et puis je dois reconnaître que les livres, parlons de *Madame de Staël*, de Michel Winock,



il est impeccable ! Enfin pas tout à fait impeccable, il y a des retours chariot comme on disait qui ne sont pas toujours bien faits, mais enfin c'est très correct.  
- Entretien 6

Signalons cependant la particularité de cet entretien comme des autres : ces lecteurs ne sont pas du tout « retardataires » et aucune personne parmi les utilisateurs que nous avons interviewés ou parmi ceux qui ont répondu au questionnaire ne sont dans ce groupe ni même dans la majorité tardive. Tous font partie soit des innovateurs, soit des adopteurs précoces et non encore de la majorité précoce. Celui que nous présentons ici se situe clairement du point de vue des early adopters ou même des innovateurs (pour Amazon comme pour le premier Kindle). Notre boussole ne sert donc pas à reproduire les segmentations classiques en étude de diffusion mais à rendre perceptibles les tensions qui sous-tendent toutes les pratiques, y compris celles des innovateurs et des early adopters. Il conviendra de les tester dans l'analyse en composantes principales (voir ci-dessous la présentation de la question 46) qui, de fait, se présente quasiment comme une autre forme de boussole avec ses deux axes dominants.

Le choix de n'appartenir qu'à un seul monde ne doit plus dès lors être considéré comme une forme d'impuissance ou de dépendance mais comme un choix délibéré en faveur d'un confort pour restituer la continuité de l'expérience. On finit ainsi par habiter le monde d'Apple ou celui d'Amazon et le gain cognitif obtenu vaut bien la perte de la liberté d'exploration dans un monde trop instable. Cette population-là, encore une fois non réfractaire, peut en fait préfigurer la demande pour une « convention », nécessaire pour gagner la majorité précoce plus largement, sans aucun doute. La phase de diversité des standards est certes en cours d'épuisement à travers la domination d'ePub, mais sur tous les autres segments de la chaîne technique, la messe est loin d'être dite et dans ce sens, il conviendra d'écouter aussi ces lecteurs qui ont l'expérience d'un monde qu'ils peuvent habiter. Ils ont la compétence technique pour recréer de la continuité dans leur expérience de lecteur, il faut que l'offre suive pour rendre effective cette expérience.

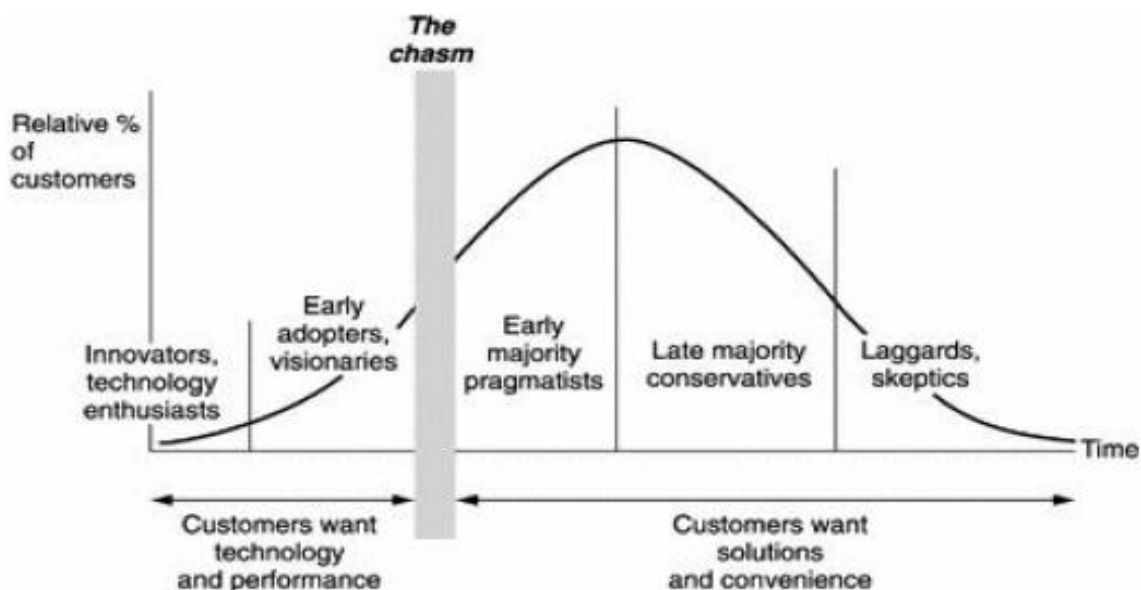
L'avantage de ça aussi, j'ai une application Kindle et je retrouve le livre que je suis en train de lire sur mon téléphone... Voilà, l'autre jour j'ai lu Sade, que j'avais oublié, que j'avais lu ou que je n'avais pas lu, je ne sais pas... J'étais en train d'attendre dans un hôpital, une visite que je devais faire, et j'ai continué sur mon iPhone la lecture de ce livre que j'avais commencé sur ma tablette Kindle, que je n'avais pas pensé à prendre. Et donc vous mettez ça comme ça, à l'horizontale, votre iPhone, et vous retrouvez exactement, il faut faire une petite manœuvre, mais vous retrouvez exactement, grâce à l'application Kindle faite pour les iPhone, l'endroit où vous vous étiez arrêté la veille sur la tablette, donc c'est très commode. - Entretien 6

La maîtrise technique permet même d'aller chercher d'autres documents parfois, pour les rapatrier dans son monde unique d'élection, en convertissant les livres numériques au format qui convient.

J'ai fait un essai l'autre jour, les journaux n'en parlent pas et je... J'ai acheté un livre, sur Numilog. Alors il était au format ePub. Après ça je me suis dit, je vais le transformer *via* le Calibre, là. C'est un convertisseur, c'est un logiciel libre, qui vous permet de transférer les livres en format ePub ou Mobipocket. C'est un logiciel libre de type Firefox. Donc j'ai acheté le livre sur Numilog, et comme je l'avais déjà fait pour d'autres livres, par exemple Stéphane Hessel, là, que j'ai fini par lire, je l'avais acheté je ne sais où, mais grâce à ce logiciel libre qui s'appelle Calibre, je l'ai transféré sur mon Kindle. Voilà. Il était pourtant au départ en format ePub comme la plupart des livres édités par les éditeurs français. - Entretien 6

## Bilan et enjeux : le passage à la majorité précoce va rencontrer des obstacles

Voici donc l'état des relations entre liberté technique gagnée par des compétences indispensables et liberté commerciale gouvernée par d'autres choix. Cette boussole a émergé fortement des entretiens mais nous devons la valider à l'aide des questionnaires sur une population plus vaste (même si non représentative comme nous l'avons précisé). Toute cette discussion se situe bien à un moment charnière de l'innovation en matière de livres numériques : personne ne sait quelle forme prendra la combinaison gagnante malgré l'avantage certain pris par les grandes plates-formes américaines que sont Apple et Amazon. Ces moments sont désignés dans la littérature de la diffusion des innovations comme le Moore's chasm, le moment où il faut basculer de la population dite des adopteurs précoces à la majorité précoce.



Or s'il y a bien un fossé, c'est en grande partie parce que les forces de l'innovation de la première époque qui ont permis de gagner les adopteurs précoces sont parfois très différentes des qualités qu'il faut montrer pour gagner la majorité précoce. Il est parfois nécessaire de réinventer assez substantiellement l'innovation. C'est le moment que nous vivons en cette fin 2012, en France tout au moins, car il est probable que la majorité précoce a commencé à être gagnée aux Etats-Unis et Kindle/Amazon a marqué des points décisifs sur ce plan. C'est pourquoi l'analyse de la boussole que nous venons de présenter est cruciale sur le plan stratégique car elle permet de voir quelles sont déjà les faiblesses des innovations proposées par l'offre technique et commerciale et en quoi ces faiblesses peuvent devenir rédhibitoires pour les clients de la majorité précoce. Les prérequis techniques seront nettement moins présents dans la future population que dans celle qui a adopté l'e-book jusqu'ici et qui a répondu à nos entretiens et à notre questionnaire. De même, les capacités d'orientation dans un monde d'incertitude commerciale seront aussi plus faibles. Bref, il est grand temps d'inventer les solutions nouvelles pour un autre public et Amazon notamment en a fait l'un de ses avantages concurrentiels notoires, un monde fermé avec une prise en charge totale (et nous le verrons, où la dimension contributive – si « tendance » – est déjà fortement présente).

### 1-2-Validation quantitative de l'hypothèse 1

Comment mesurer la part des populations concernées qui seraient regroupées dans chacune des catégories idéal-typiques que nous avons constituées ? Peut-on réellement valider à la fois la prégnance de chacune des dimensions (liberté technique, liberté commerciale) et analyser

leurs interactions pour justifier l'existence de ces types ?

Les questions posées aux internautes ont été conçues en grande partie pour nous permettre de répondre à nos hypothèses. Plusieurs traitaient de la liberté technique en tentant de repérer les indicateurs de compétence qui donneraient cette liberté.

[Q1] Parmi cette liste de supports de lecture numérique, quels appareils possédez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

[Q2] Sur lequel de ces appareils lisez-vous le plus souvent des livres numériques ? (une seule réponse)

[Q3] En ce qui concerne l'appareil que vous utilisez le plus souvent, quelles sont les caractéristiques qui vous ont amené à choisir cet appareil ? (plusieurs réponses possibles)

[Q28] Parmi ces critères pouvez-vous indiquer quels sont ceux qui vous incitent à ne pas acheter un livre numérique ?

[Q37] Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour effectuer les actions suivantes dans une librairie numérique ? (plusieurs réponses possibles)

[Q26] Concernant la « prise en charge » (aide, conseil, assistance) du service sur lequel vous achetez le plus souvent vos livres numériques

[Q40] Quelles sont les fonctions que vous utilisez le plus souvent sur votre appareil de lecture numérique ? (plusieurs réponses possibles)

[Q41] Combien d'applications différentes d'accès à des librairies (Kindle, Bluefire, etc.) possédez-vous sur votre tablette ou téléphone ?

[Q42] Quels formats numériques privilégiez-vous lorsque vous téléchargez un livre numérique ?

[Q43] Comment effectuez-vous les transferts de vos livres numériques vers votre appareil de lecture principal ?

[Q44] Utilisez-vous sur votre ordinateur un logiciel de gestion de bibliothèque pour vos livres numériques ? (plusieurs réponses possibles)

[Q45] Utilisez-vous un logiciel pour convertir ou transformer les livres téléchargés avant de les lire sur votre appareil de lecture ? (plusieurs réponses possibles)

[Q46] Parmi la liste suivante, avez-vous déjà rencontré les difficultés suivantes ? (plusieurs réponses possibles)

[Q48] Parmi la liste d'activités suivantes, avez-vous l'habitude de (plusieurs réponses possibles)

Comme on le voit, de nombreux indicateurs permettent de construire une variable « dépendance technique » en agrégeant des réponses diverses. Cependant, certaines réponses peuvent donner lieu à des malentendus pour le lecteur pressé. Ainsi, la mesure des difficultés rencontrées n'est en rien un indicateur de dépendance technique en tant que telle car elle peut restituer l'expérience vécue de personnes expertes sans rien indiquer de leurs propres capacités. L'autonomie peut de plus être forte en matière de transferts de fichiers par exemple mais pas nécessairement alignée avec celle en matière de formats ou encore de conversion ou de navigation sur une plate-forme, car la compétence technique générique dans le numérique doit encore être traduite en termes adaptés au domaine spécifique du livre numérique.

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour effectuer les actions suivantes dans une librairie numérique ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
obtenir des informations sur votre appareil de lecture (SQ001)	60	8.25%
vous connecter avec votre appareil de lecture (SQ002)	105	14.44%
obtenir des informations sur un livre en particulier (SQ003)	132	18.16%
trouver un livre dans le catalogue (SQ004)	299	41.13%
effectuer un paiement (SQ005)	47	6.46%
télécharger un livre après l'achat (SQ006)	170	23.38%
transférer un livre sur un de vos appareils de lecture (SQ007)	173	23.80%
ouvrir un livre sur un de vos appareils de lecture (SQ008)	108	14.86%
non aucun des problèmes cités dans cette liste (SQ009)	211	29.02%
autres (SQ010)	55	7.57%

[Q37] Difficultés rencontrées sur les sites de vente

La distinction par plate-forme pour les difficultés à trouver dans le catalogue montre des variations mais sans écart très significatif.

Plate forme de diffusion	déclare avoir des difficultés à trouver un livre dans le catalogue (%)
Amazon	37
Apple	44
Kobo	54
Fnac	49,6
Bookeenstore	48,9
Cairn	40
Epagine	50
Feedbooks	46,4
Immateriel	42,9
Izneo	69,2
Leslivresnumeriques.com	46,9
Numilog	38,4

Croisement de Q37 (réponse SQ0004) avec Q22a à Q22c

Le problème rencontré le plus fréquemment relève plutôt d'une expérience de désorientation dans l'offre commerciale (trouver un livre dans le catalogue) que d'une incompétence technique. De plus 29% des répondants considèrent qu'ils n'ont rencontré aucun des problèmes indiqués et 7% seulement qu'ils ont rencontré d'autres problèmes. Téléchargement et transfert sont les problèmes techniques souvent mentionnés qui peuvent relever d'une expertise technique, non générique mais bien adaptée au domaine des livres numériques compte tenu des configurations très particulières des tablettes ou des liseuses et des DRM.

Cet indicateur qui porte sur les expériences en relation avec les plates-formes de librairie numérique ne peut donc pas être réellement pris en compte pour repérer les questions de dépendance technique.

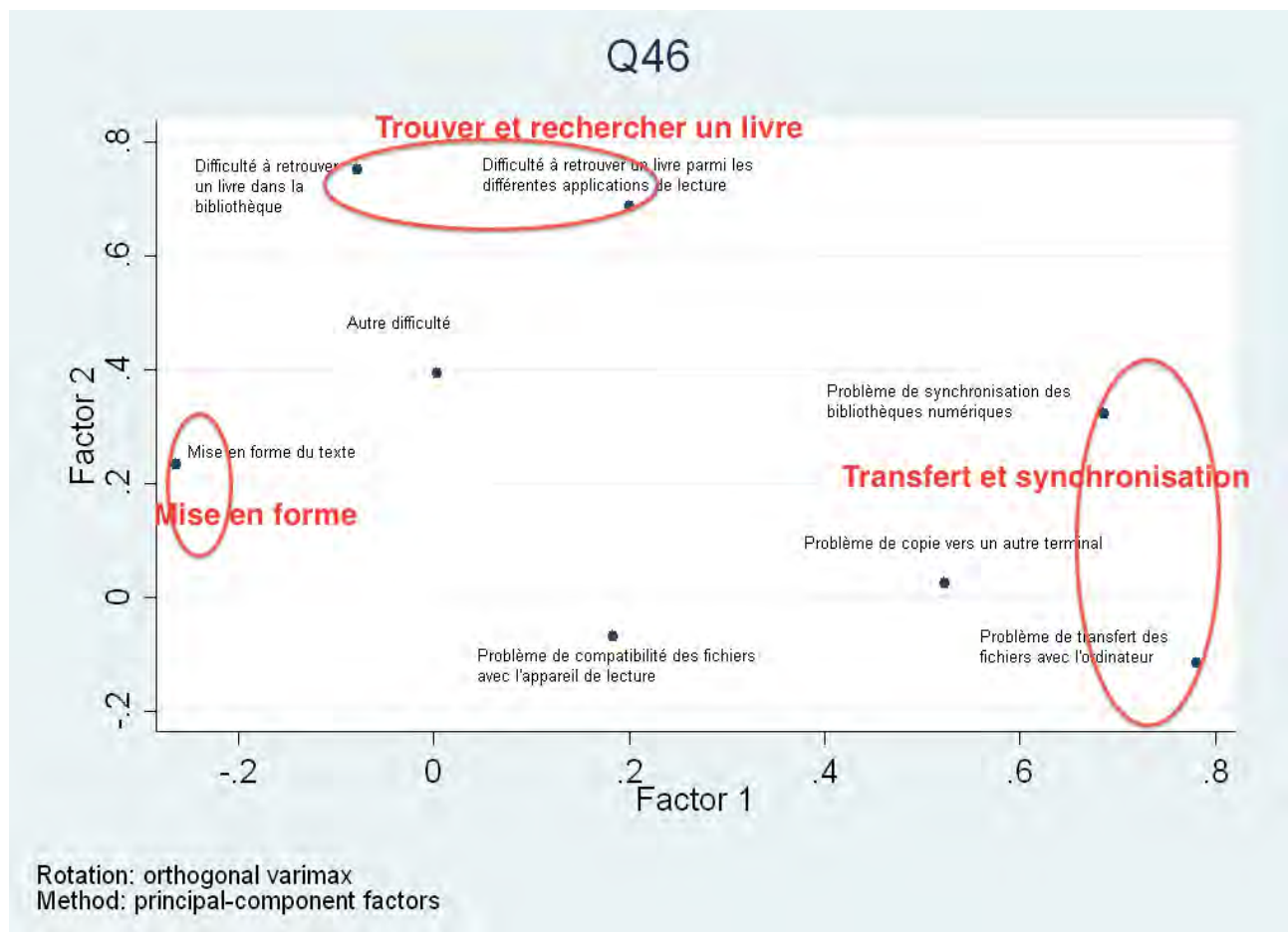
Une autre question plus centrée sur les difficultés rencontrées une fois obtenu le document peut sans doute clarifier certains styles d'expérience qui favoriserait certaines difficultés.

Parmi la liste suivante, avez vous déjà rencontré les difficultés suivantes ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
de compatibilité des fichiers avec votre appareil de lecture (SQ001)	202	27.79%
de mise en forme du texte (SQ002)	312	42.92%
de transfert du fichier de l'ordinateur à la liseuse /tablette (SQ003)	139	19.12%
de synchronisation de vos/votre bibliothèque(s) numérique(s) (SQ004)	110	15.13%
de copie sur un autre terminal que vous possédez (SQ005)	77	10.59%
à retrouver un livre dans ma bibliothèque personnelles (recherche, tri, filtre de mes livres) (SQ006)	97	13.34%
à retrouver un livre parmi différentes applications de lecture (multiplicité des bibliothèques personnelles) (SQ007)	39	5.36%
autres difficultés (SQ008)	75	10.32%
aucune difficulté (SQ009)	206	28.34%

[Q46] Difficultés rencontrées sur le terminal de lecture

Le confort de lecture n'est donc pas obtenu immédiatement une fois l'ouvrage acquis sur la plate-forme et d'autres compétences techniques plus directement liées à la manipulation de son terminal vont être requises. La compatibilité du fichier avec le terminal a été un problème pour 27% des répondants auxquels on peut combiner (mais pas nécessairement ajouter car la question autorisait des réponses multiples) les 19% qui ont eu des problèmes de transferts du fichier depuis l'ordinateur vers la liseuse, voire les 15% qui ont eu des problèmes de synchronisation et les 10% qui ont tenté de copier l'ouvrage acquis. Mais une fois cette opération effectuée, lorsqu'on peut enfin lire effectivement l'ouvrage sur son terminal, il reste près de 43% ont connu des difficultés de mise en forme du texte. Les plates-formes et les librairies en ligne ne sont plus en cause ici, mais bien l'utilisabilité des terminaux qui devraient permettre d'adapter le texte correctement à toutes les conditions et tous les souhaits de lecture, à condition toutefois

que le fichier ait été bien préparé. Cela donne une idée de la marge de progression dans l'offre ergonomique des dispositifs de lecture. Cependant, cet indicateur nous procure-t-il des informations sur la distribution de la population qui nous permettrait de repérer ces enjeux de dépendance technique que nous cherchons à vérifier ? Une analyse factorielle sur cette question fournit la décomposition suivante.



Analyse factorielle sur les difficultés rencontrées sur le terminal de lecture (Q46)

L'opposition est très nette entre les répondants qui signalent des problèmes de mise en forme du texte et ceux qui pointent des problèmes de transfert (003) ou de synchronisation (004). Etant donné la fréquence du premier problème, il est sans doute nécessaire de ne pas le considérer comme un marqueur de dépendance technique car ce sont d'autres utilisateurs qui auront rencontré les problèmes de transfert, qui eux sont des indicateurs de désorientation technique plus nets. Ce même critère (savoir-faire de transferts de fichiers) s'oppose par ailleurs sur un second axe aux difficultés rencontrées dans l'organisation et l'orientation de sa bibliothèque personnelle, qui relèvent eux aussi d'une autre dimension. Nous pouvons avoir isolé ainsi un marqueur de dépendance technique, les difficultés de transfert de fichier. Quelles sont les propriétés de la population qui a rencontré ces problèmes?

Les trois modèles de régression logistique que nous pouvons bâtir à partir des propriétés sociodémographiques des réponses aux items 3 (transfert sur liseuse), 4 (synchronisation) et 5 (transfert sur un autre terminal) permettent d'approcher quelques variables déterminantes de ces difficultés techniques déclarées (et rappelons-le, déclarées et non observées, la variation et la qualification de la difficulté n'étant pas contrôlée ici). C'est l'item 3 qui apparaît le plus démonstratif des effets de certaines variables comme le montre le tableau détaillé ci-dessous :

- le genre (les femmes ont rapporté plus de difficultés)
- l'âge (les plus de 50 ans)

-les types de liseuses ou de tablettes (Kobo, Sony, Bookeen, iPad et autres tablettes ont présenté plus de difficultés que le Kindle).

Il est possible de retrouver de ce point de vue des classiques de la sociologie de la diffusion des techniques (genre et âge) tout en restant étonné de constater que toutes les tablettes et liseuses font moins bien que le Kindle à l'exception de la Galaxy Tab, mais avec un faible effectif. Ces éléments indiqueraient alors qu'un modèle de prise en charge totale à la Kindle/Amazon constitue vraiment une combinaison gagnante sur le plan des difficultés techniques. Il ne s'agit donc pas d'un indicateur intrinsèque de compétence technique comme nous l'avons déjà dit mais bien de solution trouvée par les dépendants techniquement pour accepter d'être immergés et pris en charge dans un seul monde.

Q46 (probabilité de répondre oui)

Colonne1	transfert liseuse Q46_SQ003 R2 = 11,2 %				Synchro Q46_SQ004 R2= 7,9 %				Copie Q46_SQ005 R2 = 6,5 %			
	Odds Ratio	Std. Err.	P>z	Sig	Odds Ratio2	Std Err	P>z 3	Sig g3	Odds Ratio5	Std. Err.6	P>z 7	Sig2
Homme												
Femme	1,797	0,384	0,006	**	1,402	0,319	0,137		0,525	0,140	0,016	**
Bac et moins												
Premier cycle	1,222	0,464	0,598		1,817	0,769	0,159		1,014	0,537	0,979	
Deuxième cycle	1,258	0,464	0,533		1,287	0,543	0,550		1,116	0,554	0,825	
Troisième cycle	2,032	0,833	0,084		1,698	0,802	0,262		1,905	1,015	0,227	
Moins de 35 ans												
35-50 ans	1,461	0,406	0,172		0,950	0,265	0,853		0,846	0,267	0,595	
Plus de 50 ans	3,583	1,025	0,000	**	1,293	0,389	0,393		1,074	0,375	0,838	
Province												
Région parisienne	1,297	0,277	0,222		0,843	0,194	0,458		1,297	0,347	0,331	
Kindle												
Kobo	4,010	1,686	0,001	**	4,563	1,986	0,000	***	0,815	0,385	0,665	
Bookeen	3,585	1,746	0,009	**	1,171	0,685	0,787		0,751	0,442	0,627	
Sony	3,143	1,487	0,015	**	2,068	1,064	0,158		1,478	0,757	0,445	
Autre liseuse	2,192	1,208	0,155		1,722	1,018	0,358		1,211	0,721	0,748	
iPad	2,746	1,300	0,033	**	2,990	1,475	0,026	*	2,539	1,167	0,043	*
Galaxy tab	1,185	1,339	0,881		(empty)				5,300	4,202	0,035	*
Autre tablette	8,190	5,346	0,001	**	1,694	1,446	0,537		2,310	1,711	0,258	
Téléphone	3,148	1,828	0,048	*	1,756	1,174	0,400		1,130	0,737	0,852	
PC	0,473	0,333	0,288		0,860	0,524	0,804		0,606	0,381	0,425	

Tableau de régression logistique pour les réponses 3, 4 et 5 de la question 46. Les résultats significatifs sont indiqués par un nombre d'étoiles. Pour être plus aisée, la lecture du tableau peut se concentrer sur la première colonne et peut être énoncée comme suit :

- Les femmes ont 1,79 fois plus de chances de rencontrer des difficultés que de ne pas en rencontrer par rapport aux hommes (soit 79 % de chances en plus)

- Les plus de 50 ans ont 3,58 fois plus de chances de rencontrer des difficultés que de ne pas en rencontrer par rapport aux moins de 35 ans (soit 358 % de chances en plus par rapport aux plus jeunes)
- Sur le même principe : Kobo donne 4 fois plus de chances que Kindle, Bookeen 3,5 et ainsi de suite.

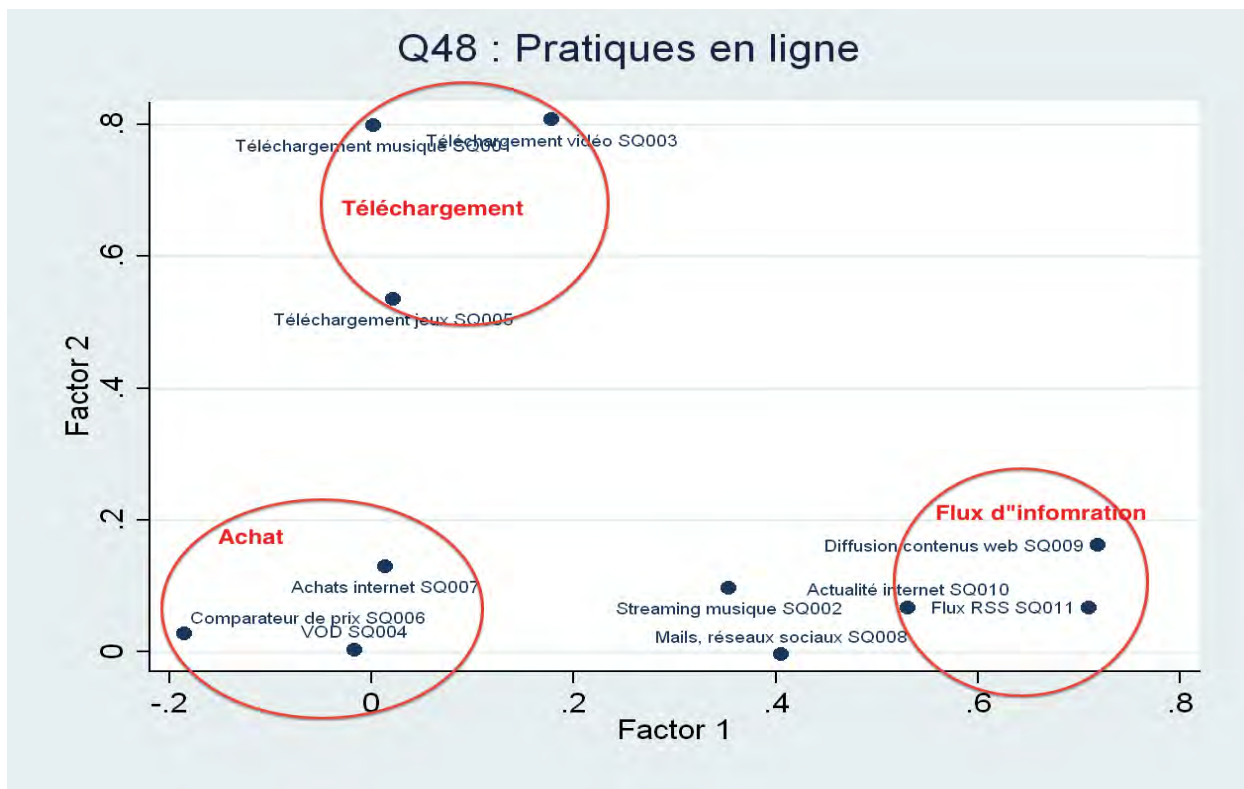
### Le poids des expériences déjà effectuées dans le numérique

Si l'on veut éviter de dépendre trop vite des solutions existantes ou trouvées, il est sans doute plus judicieux de tenter de mesurer cette expertise à partir des activités déjà pratiquées dans le numérique, car les transferts de compétences issues de l'expérience sont des procédures essentielles pour parvenir à maîtriser tout nouveau domaine. Certains des maillons peuvent se ressembler, et on peut ainsi faire l'hypothèse que quelqu'un ayant l'habitude de télécharger de la musique mobilisera certaines de ses routines dans le contexte du livre numérique, parfois à mauvais escient d'ailleurs car l'analogie a ses limites.

Parmi la liste d'activités suivantes, avez vous l'habitude de : (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
télécharger de la musique (SQ001)	284	39.06%
écouter de la musique sur les sites de streaming (Deezer, Spotify, etc.) (SQ002)	310	42.64%
télécharger des vidéos (SQ003)	217	29.85%
utiliser un service de vidéo à la demande (VOD) (SQ004)	179	24.62%
télécharger des jeux sur vos appareils (mobile, tablette, etc.) (SQ005)	196	26.96%
utiliser un comparateur de prix sur internet (SQ006)	284	39.06%
effectuer des achats sur internet (SQ007)	643	88.45%
envoyer des messages à vos contacts (mail, réseaux sociaux) (SQ008)	642	88.31%
diffuser des contenus sur le Web (rédaction de billets de blog, poste de vidéos, de photos, etc.) (SQ009)	313	43.05%
lire les informations sur des sites internet (actualité, webzine, etc.) (SQ010)	619	85.14%
utiliser des flux RSS (SQ011)	333	45.80%
Aucune parmi cette liste (SQ012)	17	2.34%

[Q48] Usages des outils numériques

Il est remarquable d'observer la banalisation de certains comportements (lire, envoyer des messages et effectuer des achats) par comparaison à d'autres moins répandus. Acheter en ligne est une habitude importante pour notre domaine mais ne constitue pas un clivage : toute la population des répondants a fait cette expérience, ce qui ne l'empêche pas de rencontrer des problèmes comme nous l'avons vu. Un autre groupe d'activités nécessite une posture nettement plus active, le téléchargement de musique (et même son écoute en streaming), l'usage des flux RSS et la diffusion de contenus. Il existe ici une variation intéressante au sein de la population dans le degré d'engagement sur le web puisque toutes ces activités nécessitent une pratique nettement plus active. Or, seulement 40% des répondants au maximum indiquent avoir fait ces expériences. Vérifions la valeur discriminante de ces réponses en particulier à l'aide d'une analyse factorielle.



Analyse factorielle sur les usages des outils numériques (Q48)

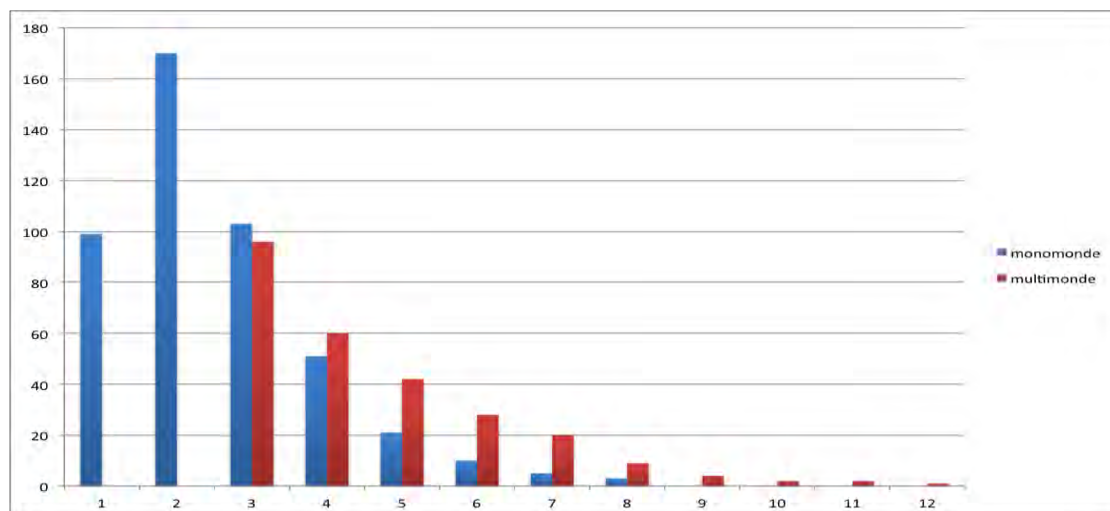
Ce calcul fait apparaître une première opposition nette entre les activités d'achats (4, 5, 6, 7) et les activités de diffusion de contenus et l'utilisation de flux RSS (9, 10, 11), ce qui confirme que la pratique des achats en ligne sur internet ne suffit pas à qualifier une compétence technique, beaucoup plus nécessaire pour le second groupe d'activités. Les activités expertes sont ainsi le fait de populations bien différenciées de celles qui relèvent de la pratique désormais banalisée des achats en ligne. En second lieu, l'opposition entre les activités de téléchargements (réponses « oui » aux items 3, 5 et 1 en haut du visuel) et toutes les autres activités paraît conforter une différence de compétence technique marquée par les téléchargements. Cependant, on peut aussi considérer que cette opposition rend compte du clivage entre des populations autonomes dans les choix des fournisseurs de contenus (celles qui téléchargent) et celles qui suivent les offres dominantes du marché. Rappelons que ces oppositions statistiquement significatives n'impliquent pas l'impossibilité de pratiques individuelles combinant streaming et téléchargement par exemple. Cette explication de l'analyse factorielle pour ce deuxième axe correspondrait en fait quasiment à notre second axe monomonde/multimonde. Dans ce cas, le streaming indique bien une acceptation de la dépendance à une offre commerciale, certes souvent plus aisée à maîtriser techniquement, par opposition à l'activité autonome nécessaire pour télécharger (même si là encore, des pratiques individuelles sur une seule plate-forme peuvent en fait correspondre aussi à une dépendance commerciale). Cette dispersion très forte de réponses où les choix multiples étaient possibles indique donc bien des types de pratiques fortement différenciées.

Afin de tenter de valider notre hypothèse sur le croisement des axes de l'attachement commercial et de la dépendance technique, il a été nécessaire de poser des questions destinées à mesurer un attachement aux enseignes commerciales. Trois listes distinctes et non exhaustives d'enseignes commerciales ont été proposées pour les grands opérateurs, les librairies physiques ayant un site web et les librairies uniquement en ligne (Q22a, Q22b, Q22c). Les personnes considérées comme monomonde sont celles qui sont équipées d'au moins une tablette ou une liseuse et ont déclaré se procurer des livres parmi deux enseignes maximum au sein des grands opérateurs et surfaces culturelles (l'indicateur est limité à la question Q22a ; en filtrant les personnes déclarant une seule enseigne, la population est trop restreinte). Si on observe le nombre d'enseignes déclarées en tant que plates-formes d'approvisionnement de livres



numériques incluant tous les types de détaillants (Q22a, Q22b, et Q22c), on obtient la distribution suivante.

*Compteurs de lieux d'achats parmi tous les types de libraires Q22a, Q22b, Q22c selon la qualification monomonde et multimonde*



Précision : les monomondes sont ici calculés par défaut, les multimondes étant la référence et définis comme « être possesseur de tablette et/ou liseuse et avoir plus de deux sites dans Q22a », ce qui par conséquent laisse les possesseurs de téléphone et d'ordinateur agrégés avec les monomondes (et donc présents au-delà de deux « mondes »).

Il s'agit de bien distinguer deux sous-ensembles au sein de notre échantillon entre les personnes qui présentent une pratique d'achat limitée à quelques enseignes (de 1 à 3 enseignes parmi tous les types d'opérateurs) et celles qui s'approvisionnent en livres numériques à partir d'une offre plus diversifiée d'enseignes (au moins 3 parmi tous les types d'opérateurs).

Une régression sur les variables sociodémographiques et l'équipement utilisé permet de qualifier ces deux profils. Il n'existe pas de différence significative liée au genre ni au niveau d'études entre ces deux populations. En revanche, l'âge semble jouer un rôle, puisqu'une personne de plus de 50 ans a deux fois plus de chances d'appartenir à la catégorie multimonde qu'une personne de moins de 35 ans. De la même manière, le type d'équipement principalement utilisé montre que les personnes utilisant des liseuses Kobo ont 3,8 fois plus de chances d'appartenir à la catégorie multimonde qu'une personne équipée d'un Kindle.

Etre multimonde plutôt que monomonde

N = 555 R2 = 10 %

Colonne1	Colonne2	Colonne3	Colonne4	Colonne5
multimonde	Odds Ratio	Std. Err.	P>z	Sig
Homme				
Femme	0,727	0,136	0,087	
Bac				
1er cycle	1,193	0,389	0,587	
2e cycle	0,860	0,266	0,626	
3e cycle	1,082	0,398	0,830	
Moins de 35 ans				
35 - 50 ans	0,998	0,227	0,994	
Plus de 50 ans	2,008	0,500	0,005	***
Province				
Paris	1,373	0,262	0,096	
Kindle				
Kobo	3,812	1,069	0,000	***
Bookeen	0,956	0,328	0,896	
Sony	0,708	0,250	0,329	
Autre liseuse	0,895	0,347	0,775	
Ipad	1,290	0,422	0,437	
Galaxy tab	(empty)			
Autre tablette	1,332	0,757	0,614	
Téléphone	(empty)			
PC	(empty)			

Tableau de régression logistique pour les caractéristiques socio-démographiques ; terminal de lecture utilisé sur la variable monomonde/multimonde. (Les résultats significatifs sont indiqués par un nombre d'étoiles.)

S'il peut paraître surprenant que les personnes les plus âgées soient celles présentant une plus forte propension à appartenir à la catégorie des multimondes, et que les plus jeunes soient davantage parmi les monomondes, cette caractéristique peut être un effet de la construction de la variable qui exclut de fait les lecteurs utilisant uniquement un ordinateur ou un mobile comme terminal principal de lecture et dont on sait qu'il s'agit de lecteurs en général plus jeunes, ayant une meilleure maîtrise technique des dispositifs et utilisant davantage les canaux non marchands (légaux ou illégaux). La forte probabilité pour les utilisateurs de Kobo à être multimonde par rapport aux utilisateurs de Kindle semble quant à elle plus logique du fait de la non-restriction des formats sur les terminaux de lecture Kobo, laissant potentiellement plus de place à un accès à une offre diversifiée. Cependant, il est plus étonnant de ne pas voir les utilisateurs d'autres liseuses telles que Bookeen et Sony présenter cette même caractéristique.

Nous avons tenté de vérifier les croisements entre les axes ainsi définis de façon à obtenir une représentation statistique des populations qui pourraient correspondre à nos idéaux types présentés dans chacun des quadrants de notre boussole. Rappelons seulement qu'il est plus important pour nous de valider la dynamique des axes qui mettent en forme les pratiques, selon une approche pragmatiste, que d'identifier des groupes sociaux bien précis qui rempliraient les critères de croisement sur le plan de la liberté technique et de la liberté commerciale. Les questions qui nous sont apparues les plus clivantes pour la compétence technique sont Q44 (logiciel de bibliothèque avec la réponse Calibre) et Q45 (logiciel de suppression de DRM ou de conversion, réponses oui à l'un des deux items). En les regroupant et en les croisant avec les indicateurs d'appartenance à un seul monde ou à plusieurs mondes, nous obtenons ce tableau qui donne une idée de la distribution des différents idéaux types dans notre échantillon. Le score le plus troublant est certainement celui de la population monomonde qui est en même temps utilisatrice des logiciels spécialisés et qui représente 37,19% de l'échantillon. Cela nous indique que les axes sont bien indépendants, car il aurait été aisé d'anticiper sur une redondance entre faible compétence technique (pas de DRM) et appartenance monomonde (par effet de prise en

charge), population qui existe mais pour 26,45 % de l'échantillon.

Type d'utilisateur	N'utilise pas de logiciel drm ou calibre	Utilise un logiciel drm ou calibre	Total
monomonde	26,45	37,19	63,64
multimonde	18,46	17,91	36,36
Total	44,9	55,1	100

Tri croisé de la variable monomonde/multimonde avec l'utilisation d'un logiciel de conversion ou de suppression des DRM (Q45)

Il apparaît cependant que les personnes monomondes qui font le score de cet idéal type sont le plus souvent des utilisateurs de Kindle qui nécessite l'utilisation de logiciel de conversion propre à Kindle pour rendre compatible les fichiers avec le Mobipocket. C'est ce que montre le tableau suivant croisant les terminaux et les réponses sur l'usage des logiciels spécialisés.

Support de lecture	N'utilise pas de logiciel DRM/conversion	Utilise un logiciel DRM/conversion	Total
1. liseuse Kindle	33,02	66,98	100
2. liseuse Kobo	69,4	30,6	100
3. liseuse Bookeen	57,14	42,86	100
4. liseuse Sony	51,19	48,81	100
5. Autres liseuses	44,9	55,1	100
6. tablette Apple Ipad	63,1	36,9	100
7. tablette Samsung Gala	54,55	45,45	100
8. Autres tablettes	50	50	100
9. téléphone mobile	44,44	55,56	100
10. ordinateur	78,95	21,05	100
Total	57,3	42,7	100

Tri croisé du terminal de lecture principal (Q2) avec l'utilisation d'un logiciel de conversion ou de suppression des DRM (Q45)

En revanche, il n'est guère possible de différencier nettement les usages des logiciels spécialisés : dès lors qu'on regroupe les terminaux en tablettes ou liseuses, les écarts ne sont pas significatifs.

Support de lecture	N'utilise pas de logiciel DRM/conversion	Utilise un logiciel DRM/conversion	Total
1. Liseuse	54,31	45,69	100
2. Tablette	60	40	100
3. Autre	67,86	32,14	100
Total	57,3	42,7	100

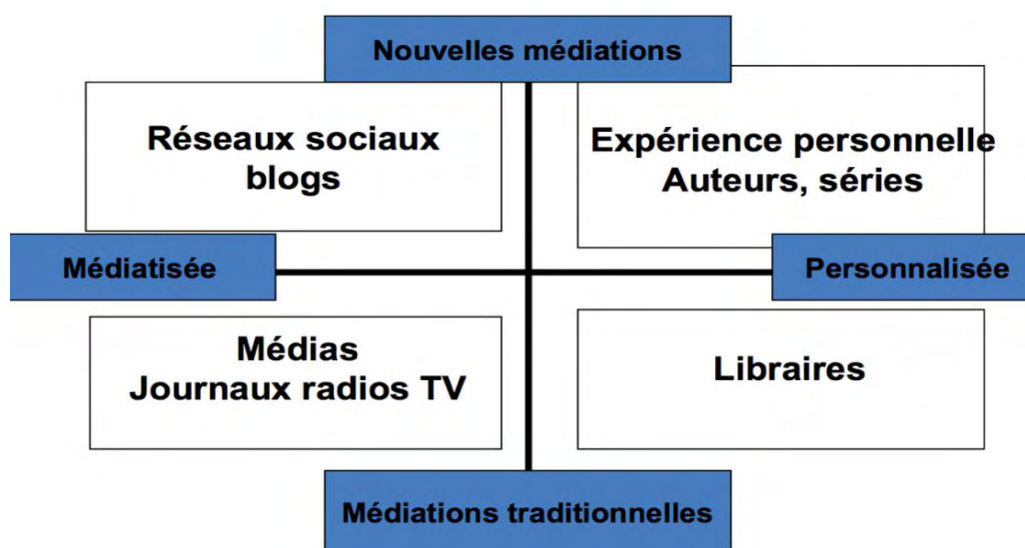
Tri croisé du type de terminal de lecture avec l'utilisation d'un logiciel de conversion ou de suppression des DRM (Q45)

S'il est difficile d'identifier les profils des quatre idéaux types qu'opère le croisement des deux axes (mono/multi monde et dépendance/autonomie technique), on voit pourtant que ces deux axes explicatifs de pratiques de lecture et de pratiques d'achat différenciées semblent se confirmer en partie statistiquement. En effet, certaines questions telles que l'utilisation de logiciels de conversion et de suppression des DRM ou encore les difficultés rencontrées apparaissent assez clivantes au sein de l'échantillon étudié. De la même manière, la tendance selon les utilisateurs à utiliser un nombre limité, ou au contraire élevé, de plates-formes de vente de livres numériques, démontre également des formes d'attachement ou de captivité plus ou moins marquées au sein de l'échantillon. Cependant, il semble que la manière dont nous avons construit le questionnaire et les indicateurs pour traiter cette première hypothèse a des conséquences. Les caractéristiques de l'échantillon étudié et le mode de diffusion du questionnaire limitent en partie la compréhension des caractéristiques des différents profils et les liens entre ces deux variables que sont la dépendance et l'autonomie technique d'une part, et d'autre part, l'attachement ou non à des enseignes spécifiques.

## 2-Hypothèse 2 : Anciennes et nouvelles médiations pour l'orientation dans l'offre

Un seconde hypothèse a émergé des entretiens et permettait de rendre compte de la mutation des médiations que nous observions dans le secteur du livre à l'occasion de l'introduction du livre numérique. Les récits que nous avons recueillis ont fait apparaître des types de relations très différents avec les services, acteurs, réseaux qui servent à s'orienter dans une offre. Ce point est très important pour les médiateurs qui ont structuré pendant des décennies, voire des siècles, ce secteur du livre : quel rôle est-il encore possible pour eux (éditeurs, libraires, critiques) parmi l'ensemble des médiations anciennes et nouvelles ? Comment s'inspirer des pratiques observées dans ce contexte de transition pour mettre en place des stratégies adaptées ? Les résultats peuvent être résumés sous la forme d'une boussole médiations/orientation qui oppose dans un premier axe les médiations traditionnelles et les médiations nouvelles, liées notamment aux réseaux numériques et à la mise à disposition *via* ces réseaux d'expériences personnelles auparavant réduites à un cercle de proches. Le second axe porte sur la personnalisation des conseils et des recommandations permise soit par des contacts face à face pour des médiations traditionnelles comme le libraire, soit en ligne pour les médiations nouvelles, personnalisation que l'on opposera, à partir des entretiens recueillis, à une pratique des médias qui ne mobilise pas un contact personnel ou une adaptation précise à la demande du lecteur en quête d'assistance ou d'orientation. La discussion porte ici sur les attributs et les acteurs de la re-médiation (Bolter et Grusin) qui n'en finit pas d'évoluer, ne l'oublions pas, tant l'innovation est active dans ce domaine porté massivement par les tendances du web 2.0, où les contributions des uns et des autres peuvent devenir des ressources pour tous.

### 2-1-Boussole des médiations pour l'orientation



*Boussole des médiations*

#### Position 1 : Réseaux sociaux

Le rôle des réseaux sociaux, au sens des plates-formes de réseaux sociaux, et des blogs est une des innovations essentielles des années 2000. De fait, le circuit de la recommandation et par là de l'orientation en matière de choix de lecture a radicalement changé. Selon les plates-formes et selon les stratégies d'usage de ces plates-formes par lecteurs, le style et le poids de la recommandation peuvent varier sensiblement, cependant.

B : C'est sur les liens, c'est sur les discussions Facebook, c'est sur Goodreads. C'est un site communautaire où on expose nos lectures. Les gens cochent les livres qu'ils ont lus, mettent des commentaires, on peut mettre au fur et à mesure ce que l'on lit, on est rendu à la page tant de tel livre. C'est assez intéressant. Et comme j'ai pas mal de potes dans différents pays, sur tout ce qui est livre en anglais, ça permet de voir un peu qui lit quoi, et des fois ça va me donner envie de lire un bouquin. - Entretien 14

Le contraste avec les médiations traditionnelles comme le libraire reste très marqué et l'on constate aussi une forme de division du travail que nous retrouverons plus loin où la combinaison des rôles peut continuer à se manifester mais au détriment du chiffre d'affaires du libraire.

A : Et justement, quand vous rentrez dans une librairie comme ça, qu'elle soit d'occasion ou neuf, comment vous faites généralement pour trouver un livre ou pour chercher un livre, vous demandez conseil au libraire pour orienter, pour avoir des idées ?

B : Non, c'est rare parce que... Avec l'univers des blogs, etc. on a déjà pleins d'idées, les nouveautés on en entend parler, donc on a déjà quand même pas mal... C'est pas comme si j'étais pas sur les blogs, je regardais pas les émissions de littérature. Enfin je les regarde pas, mais...

A : Justement, c'est quoi vos sources d'idées de lecture ? C'est les blogs principalement, mais y a d'autres sources aussi ?

B : Oui, c'est les blogs, quand je vais en librairie, je fouille en fait, je ne demande pas l'avis du libraire parce que je le connais pas, on n'a peut-être pas les mêmes goûts, donc il va trouver un livre génial... j'ai pas un libraire où je regarde tout le temps. Mais souvent, je regarde ce qu'ils mettent en évidence, et s'il y a des auteurs dont j'ai jamais entendu parler, jamais vu le nom, ben je regarde un peu. - Entretien 42

Il existe cependant dès maintenant des indices d'exploitation par les libraires eux-mêmes, en ligne ou non, des possibilités offertes par ces réseaux sociaux. La combinaison évoquée précédemment peut donc se retourner en opportunité pour démultiplier la notoriété du libraire et par là son chiffre d'affaires.

B : Celui-là, je l'ai acheté sur le site Immatériel, sur la librairie d'Immatériel à l'occasion d'une opération que l'éditeur a faite pour fêter les 100 000 ventes de livres numériques sur l'année précédente et pendant laquelle il vendait une centaine de livres différents à un euro chacun. Donc j'en ai acheté dix, ça c'en était un qui me tentait donc je l'ai pris... je suis un petit peu toute l'activité du livre numérique, en France entre autres. J'ai des blogs, des twitters que je suis régulièrement, et j'ai vu sur un certain nombre de sites l'annonce de cette opération-là la semaine dernière, et comme ça avait lieu dimanche, dimanche je me suis connecté. - Entretien 03

Comme il est logique sur ce type de réseaux sociaux, la contribution des lecteurs sert de ressource pour les autres, ce qui peut là aussi devenir un levier intéressant d'action stratégique pour les médiateurs et acteurs du secteur dès lors qu'ils sont capables de se connecter, voire de se coupler étroitement avec cette communauté, sinon avec leur communauté.

En fait j'ai un blog sur lequel j'ai... En recommandations de lecture, jusqu'à récemment, jusqu'à ce que je décide de ne plus acheter chez Amazon, assez systématiquement, enfin dès qu'un livre me plaît plus que moyennement, je vais faire l'effort d'ajouter une mention quelque part. Je n'achète plus chez Amazon, et je ne commande plus les livres chez Amazon. Mais par contre si j'ai

acheté chez Smashwords ou chez Immatériel, je vais faire l'effort de rajouter une mention dessus.

A. Sur le site du vendeur, directement ?

B. Oui.

A. Un commentaire ?

B. Un commentaire, oui. J'essaye de le faire, alors la plupart du temps c'est quelques lignes, ce n'est pas forcément beaucoup plus que ça. Je ne le fais pas pour les livres que je ne finis pas, par principe, parce que si je ne l'ai pas fini, je ne me sens pas de commenter un truc...

A. Et sur votre blog ?

B. Et sur mon blog, je publie aussi... En début d'année, il y a quelqu'un qui a lancé un défi « je lis en anglais » et dans le cadre de ce défi, on lie vers sa page, et à chaque fois qu'on lit un blog concernant un livre, on met un lien. Il y a un lien bidirectionnel, on va dire. Et dans ce cadre, je fais l'effort de mettre un billet sur ma lecture numérique. Je le fais aussi du coup en dehors, pour certains livres français, quand c'est des livres que j'aime bien, quand c'est des auteurs que j'aime bien.- Entretien 03

Ces lecteurs sont donc particulièrement connectés et actifs sur les réseaux sociaux. Il conviendra toutefois de vérifier leur poids dans la population des répondants (voir plus loin le traitement factoriel de la question 11), sachant que tous les connectés aux réseaux sociaux n'en font pas nécessairement leur source principale d'information. La compréhension de la dynamique interne à ces populations est importante pour les médiateurs du secteur pour leur permettre de trouver des alliés, comme on le voit dans ce dernier entretien. Ils peuvent imaginer des activités nouvelles dans l'animation d'une communauté autour des diverses plates-formes numériques.

Le rôle de ces réseaux sociaux sera discuté plus en détail avec la validation quantitative de cette hypothèse que nous présenterons plus loin.

## **Position 2 : Libraires**

Nous documenterons moins la position de ceux qui continuent à fréquenter les librairies et à s'appuyer sur leurs avis pour faire leurs choix car elle n'apporte pas d'éléments nouveaux par rapport à ce qui est déjà connu dans ce domaine. Cependant, elle est présente dans les entretiens et devra donc être testée du point de vue des réponses au questionnaire (voir l'analyse factorielle de la question 11).

Dans l'extrait qui suit, il est d'ailleurs clair que ce n'est pas seulement le libraire qui aide à orienter mais l'espace même de la librairie que l'on peut arpenter (et nous retrouverons cela chez beaucoup d'internautes qui commandent leurs livres sur Amazon après les avoir croisés dans une visite à une librairie !). Car l'espace physique propose des rencontres au hasard mais aussi des associations de thèmes qui peuvent générer des envies. Il a l'avantage aussi de mettre en valeur les dispositifs péritextuels que sont les couvertures et les quatrièmes de couverture, toujours plus importantes qu'on ne le pense souvent dans la décision finale d'achat, notamment pour la BD comme on peut s'en douter et le voir dans l'extrait qui suit.

B : En général quand je vais dans une librairie, soit j'ai un objectif en tête, ça c'est dans le cas où je rentre pas parce que « oh tiens il y a une librairie », soit j'y vais parce que je me dis je suis curieuse, je vais voir ce qui se passe, et en général en me promenant le long de l'étage soit je vais avoir le nom du bouquin que je voulais qui me revient, soit je vais tomber sur un bouquin et je vais me dire « Ok il me le faut, il a l'air génial ».

A : Typiquement la BD c'est plutôt une référence que vous aviez déjà et vous vouliez lire la suite, le 2<sup>ème</sup> avec la couverture, « Aurorama »...

B : C'est typique du genre d'achat qui m'arrive souvent, la couverture a l'air

super, je regarde la 4<sup>ème</sup> ça a l'air encore plus super. Après le réflexe que j'ai en général c'est de demander au libraire s'il l'a lu, pour avoir un avis. Là en l'occurrence elle l'avait pas lu donc ce n'était pas grave, je l'ai pris quand même. Et puis c'est vrai que l'avis du libraire va m'influencer, surtout quand on va toujours au même endroit. Moi je sais que j'ai des libraires à qui je fais confiance à 200%. A Scylla par exemple, si Xavier me dit « Tiens, celui-là tu vas l'adorer », je ne mets pas sa parole en question, je le prends. Et de même si je vais pour prendre un livre et qu'il me dit « Non le prends pas tu vas le détester », en général je ne vais pas aller contre. Je peux aussi dire « Si si, je t'emmerde je le prends », mais c'est pas souvent.

A : Il est plutôt de bon conseil !

B : Ouais ! Et du coup il y a un peu les deux. Et l'essai sur le féminisme entre guillemets, c'était typique « Je vais dans cette librairie parce que j'aime bien cette librairie », et en me promenant parmi les rayons je me rappelle que je voulais ce bouquin. C'était quelque chose qui entre guillemets je m'étais mentalement ôté, « oh, faudrait que j'essaie de le trouver ». Mais ce n'était pas la priorité. - Entretien 14

Un autre entretien est intéressant à évoquer pour montrer comment même ceux qui ont maintenu des relations privilégiés avec les libraires sont perturbés par la prolifération d'avis qui sont à disposition sur internet et notamment sur Amazon.

B : Oui j'aimais bien demander au libraire, discuter, dire j'aime bien tel livre, est-ce que vous avez quelque chose qui correspond, est-ce que vous pensez que je vais aimer, ça permet de découvrir des auteurs, parce que c'est vrai que la critique, où d'un coup tout le monde s'émerveille sur un auteur et puis finalement ce n'est pas grand-chose.

A : Finalement quand vous alliez en librairie vous saviez moins ce que vous vouliez lire qu'aujourd'hui sur Amazon.

B : Oui peut-être parce que je faisais plus confiance au libraire et je lisais moins les critiques et je ne faisais pas mes listes comme je fais maintenant, je fais le travail du libraire en fait. - Entretien 32

### **Position 3 : Expérience personnelle**

Dans la même lignée que les internautes lecteurs du type précédent, l'expérience personnelle et le choix autonome peuvent être nettement plus valorisés et mis en œuvre sur les sites internet en mobilisant les mêmes ressources, visuelles par exemple, que celles qui sont utilisées en librairie, comme c'est le cas pour la couverture qui reste un dispositif d'orientation important.

B. La couverture y est pour beaucoup. Déjà quand il n'y a pas de couverture, mon œil ne s'arrête absolument pas, à moins vraiment que ce ne soit une recherche personnelle, que j'avais décidée, là je veux trouver le livre et peu importe. Maintenant, comme je marche beaucoup plus à l'instinct, à la connexion, comme je fais défiler les pages, si le design ne ressort pas, ça ne va pas me... C'est assez visuel, en fait. - Entretien 10

A : Et quand vous alliez à la Fnac, ça vous arrivait de demander conseil au libraire ?

B : Quelquefois mais rarement parce que quand j'allais à la Fnac, que je faisais un tour des rayons les uns après les autres, j'ai toujours su trouver ce que je veux : à travers la 4<sup>ème</sup> de couverture, me rendre compte un peu et puis aller à mes auteurs préférés, d'en essayer des nouveaux, ça je... Et puis maintenant que je me déplace beaucoup moins, que je vais plus à la Fnac parce que les livres c'est trop lourd à porter, je le fais en ligne. - Entretien 22

Plus souvent, pour ces lecteurs qui ont déserté les librairies, les goûts personnels servent d'orientation et limitent une grande part de l'exploration de nouveautés. Qui peut être faite cependant sur les sites mais toujours en référence à des expériences ou des catégories déjà établies.

En matière d'œuvres culturelles, ça peut jouer... Mais plus pour le cinéma, je dirais en fait. Par exemple, je vais lire les critiques sur Allociné, ça ça peut m'arriver. Pour les livres... En fait, en matière de livres, je suis assez dans les classiques comme je vous disais, donc souvent j'ai plutôt envie d'avoir un auteur qui est une référence, je m'aventure rarement sur des livres où je sais pas du tout quoi en penser avant de l'acheter. - Entretien 39

#### **Position 4 : Médias traditionnels**

Si nous avons commencé par évoquer les nouvelles médiations issues du web 2.0 pour les comparer aux médiations traditionnelles que sont les libraires, nous avons aussi rencontré dans les entretiens des expressions du rôle que continuent à jouer les critiques, les annonces dans les médias traditionnels, presse, radio, télé. Il ne faudrait pas négliger cette dimension car la recommandation y est certes moins personnalisée mais elle joue un rôle d'alerte, de signalement d'une nouveauté et d'attraction de l'attention qui est le point de départ essentiel pour une recherche d'avis plus argumenté. Y. Benkler a bien démontré (in « La richesse des réseaux ») comment les blogs par exemple étaient en fait connectés aux médias traditionnels à travers ce qu'il appelle un « attention backbone », qui permet notamment aux médias traditionnels de bénéficier du travail d'exploration et de création réalisé par les blogs pour les amplifier. On peut déjà observer un autre circuit dans le cas du livre, qui consisterait à faire porter le travail d'alerte et d'annonce sur les médias classiques pour inciter ensuite le lecteur à aller chercher des avis sur les réseaux sociaux pour pouvoir s'orienter.

A : Comment vous faites lorsque vous voulez trouver des nouvelles idées de lecture ?

B : Je lis les critiques, ou à la radio, dans les journaux, etc. Lorsqu'il y en a un qui me plaît je l'écris quelque part et quand il y en a un qui me plaît je vais voir ma liste des livres dont j'ai entendu parler à la radio ou ailleurs. - Entretien 32

#### **2-2-Validation quantitative de l'hypothèse 2**

Cette boussole des orientations permet de visualiser simultanément les enjeux de personnalisation des recommandations ainsi que les propriétés des médiations traditionnelles ou plus liées à l'internet (sachant que les libraires comme les médias se retrouvent désormais aussi sur les réseaux). Qu'en est-il dans les résultats issus du questionnaire ? Peut-on confirmer non seulement l'existence de ces tensions structurantes entre les axes mais aussi l'existence éventuelle des types que nous avons construits ? N'oublions pas que dans le contexte de l'internet des années 2000, la contribution fait partie du processus de connexion ordinaire, et que le lecteur peut devenir celui qui recommande tout en bénéficiant des recommandations des autres internautes. Ce cercle vertueux des coopérations constitue une caractéristique de ces nouvelles médiations.



Les questions que nous exploitons sur ce sujet sont les suivantes :

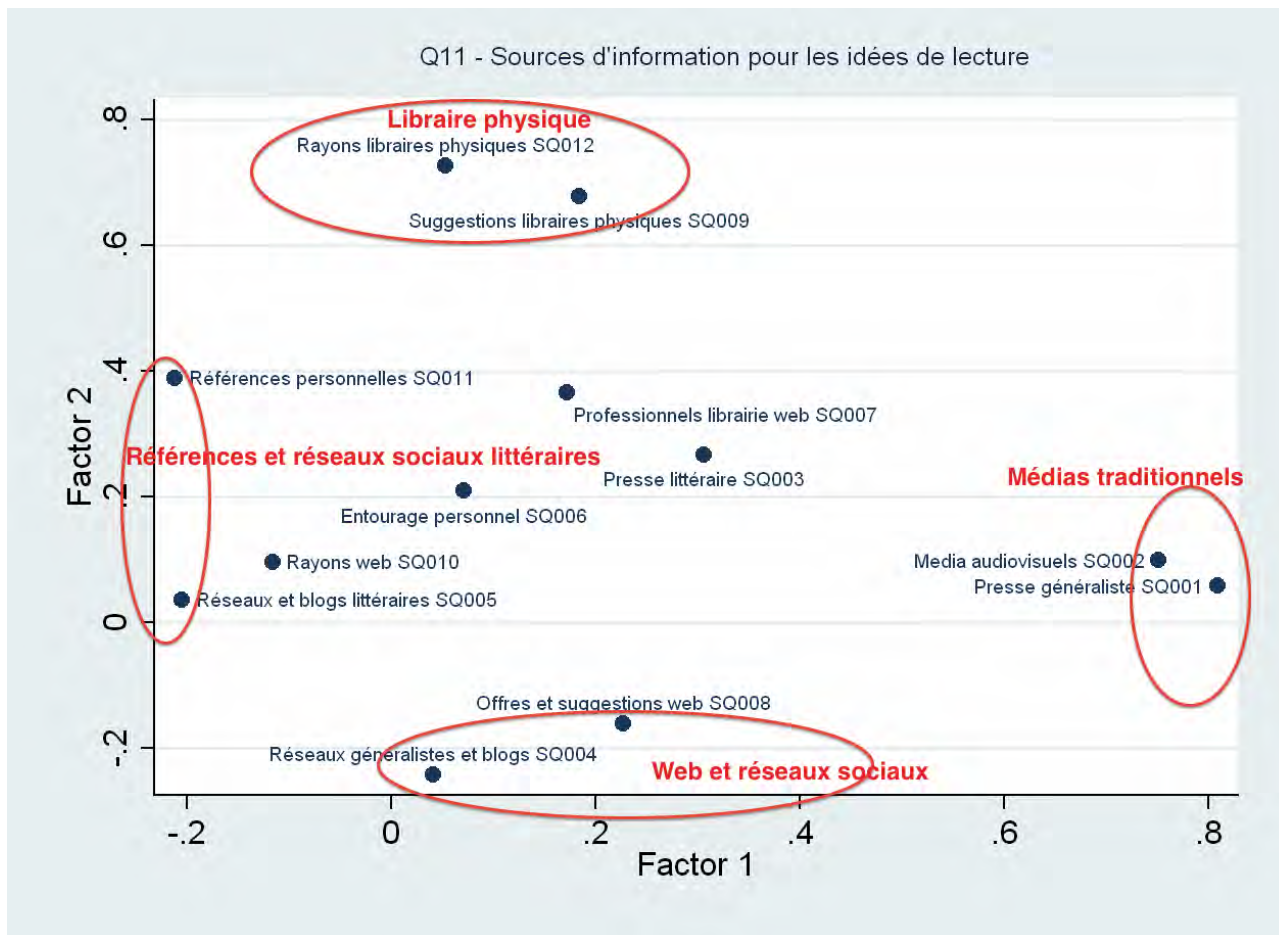
*[Q11] A partir de quelles sources d'information trouvez-vous habituellement vos idées de lecture ? (plusieurs réponses possibles)*

A partir de quelles sources d'information trouvez-vous habituellement vos idées de lecture ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
presse généraliste (papier ou web) (SQ001)	341	46.91%
médias audio-visuels (radio, tv) (SQ002)	169	23.25%
Presse littéraire spécialisée (papier ou web) (SQ003)	271	37.28%
Réseaux sociaux et blogs généralistes (facebook, twitter, etc.) (SQ004)	182	25.03%
Réseaux sociaux et blogs littéraires (Babelio, Booknode, etc.) (SQ005)	198	27.24%
Entourage personnel (famille, amis, collègues) (SQ006)	429	59.01%
Un professionnel d'une librairie sur le web (blog du libraire, newsletter du libraire, etc.) (SQ007)	124	17.06%
Les offres promotionnelles ou suggestions sur un site de vente en ligne (SQ008)	141	19.39%
Suggestions d'un libraire en magasin physique (conseils, présentoirs dédiés) (SQ009)	172	23.66%
En parcourant les rayons d'un site web de vente en ligne (SQ010)	315	43.33%
En suivant les sorties de références que vous connaissez (auteurs, éditeurs, séries, collections) (SQ011)	446	61.35%
En parcourant les rayons d'une librairie physique (SQ012)	398	54.75%

*[Q16] Une fois que vous avez lu un livre papier ou numérique, vous arrive-t-il ? (plusieurs réponses possibles)*

Une fois que vous avez lu un livre papier ou numérique, vous arrive-t-il ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
d'en discuter avec un proche de manière informelle (discuter) (SQ001)	598	82.26%
de participer à un club ou cercle de lecture (SQ002)	61	8.39%
de publier un commentaire sur la fiche du livre sur le site d'un libraire (SQ003)	74	10.18%
de publier un commentaire sur un forum ou un réseau social généraliste (twitter, facebook, etc.) (SQ004)	158	21.73%
de publier un commentaire sur un forum ou un réseau social littéraire (babelio, booknode etc.) (SQ005)	114	15.68%
de publier une chronique sur le web (blog personnel, blog collectif, webzine) (SQ006)	136	18.71%
de donner votre avis d'une autre façon (SQ007)	198	27.24%
vous ne donnez pas votre avis (SQ008)	115	15.82%

Une analyse factorielle de la question 11 permet de faire émerger deux axes clairement distincts qui tendent à valider notre hypothèse : l'opposition entre les références aux médias d'une part et la mobilisation des références personnelles d'autre part (axe horizontal) et en axe vertical, l'opposition entre l'expérience des librairies physiques et celles des blogs et autres sites en ligne d'autre part.



Analyse factorielle sur les sources d'informations pour les idées de lecture (Q11)

Il existe ainsi selon les données recueillies par ce questionnaire des postures assez bien établies selon les médiations privilégiées avec une opposition tendancielle entre les médiations personnelles et celles qui sont généralistes (les médias généralistes) d'un côté ; et entre celles qui reposent sur le web et celles qui privilégient l'accès physique en librairie. Cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas dans la pratique des combinaisons mais dans la situation de réponse à nos questions, les lecteurs-clients se répartissent de façon assez marquée dans des dispositions différentes. Nous employons le concept de disposition ici car il est probable que certaines attitudes se sont ainsi déjà cristallisées de façon assez robuste pour formater *a priori* tous les comportements, malgré leur combinaison possible. Les effectifs de ces populations peuvent ainsi fournir des indications stratégiques pour l'avenir. Parmi les propositions les plus fréquemment citées on retrouve celles qui semblent expliquer le plus l'opposition sur chacun des deux axes, à l'exception des blogs et réseaux sociaux qui, bien que se détachant des autres canaux d'information, semblent moins utilisés.

### Les propriétés des contributions sur les réseaux sociaux

Cependant, il est important d'analyser plus finement les pratiques liées à l'usage des réseaux sociaux qui proposent des contributions. Ce sont en effet celles qui comportent le potentiel de déstabilisation le plus important des médiations traditionnelles mais aussi le potentiel d'innovation puisqu'il ne s'agit pas ici de plates-formes puissantes mais d'une multitude de façons de faire.

La question 16 permettait aux répondants de déclarer les activités d'échange d'avis qu'ils pratiquent en lien avec la lecture. Notre travail en cours (projet FUI Solen) sur les pratiques de circulation des recommandations de tous types non directement liées aux réseaux numériques a déjà fait apparaître une richesse insoupçonnée de tous ces échanges qui combinent plus souvent qu'on ne le pense échanges d'avis et échanges de livres papier. Dans cette autre étude,

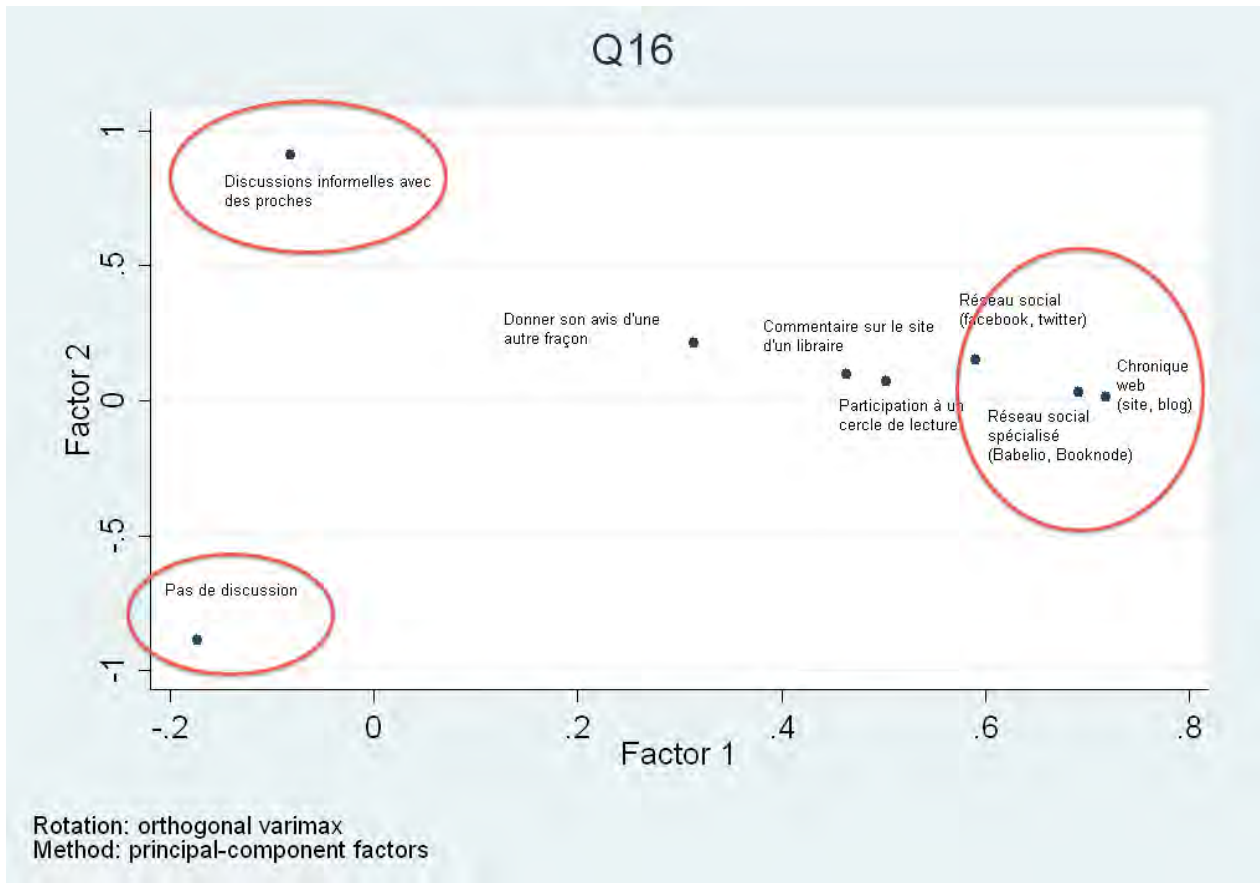
le passage au support numérique est apparu aussi massif avec la présence d'un grand nombre de blogs très actifs et bien connectés entre eux. Le questionnaire offre ici une autre image : c'est plutôt la figure d'une coupure forte entre lecture (papier et numérique) et support numérique d'échange qui apparaît, comme le montre le tableau suivant :

Une fois que vous avez lu un livre papier ou numérique, vous arrive-t-il ? (plusieurs réponses possibles)	Effectif	Pourcentage
d'en discuter avec un proche de manière informelle (discuter) (SQ001)	598	82.26%
de participer à un club ou cercle de lecture (SQ002)	61	8.39%
de publier un commentaire sur la fiche du livre sur le site d'un libraire (SQ003)	74	10.18%
de publier un commentaire sur un forum ou un réseau social généraliste (twitter, facebook, etc.) (SQ004)	158	21.73%
de publier un commentaire sur un forum ou un réseau social littéraire (babelio, booknode etc.) (SQ005)	114	15.68%
de publier une chronique sur le web (blog personnel, blog collectif, webzine) (SQ006)	136	18.71%
de donner votre avis d'une autre façon (SQ007)	198	27.24%
vous ne donnez pas votre avis (SQ008)	115	15.82%

[Q11] A partir de quelles sources d'information trouvez-vous habituellement vos idées de lecture ? (plusieurs réponses possibles)

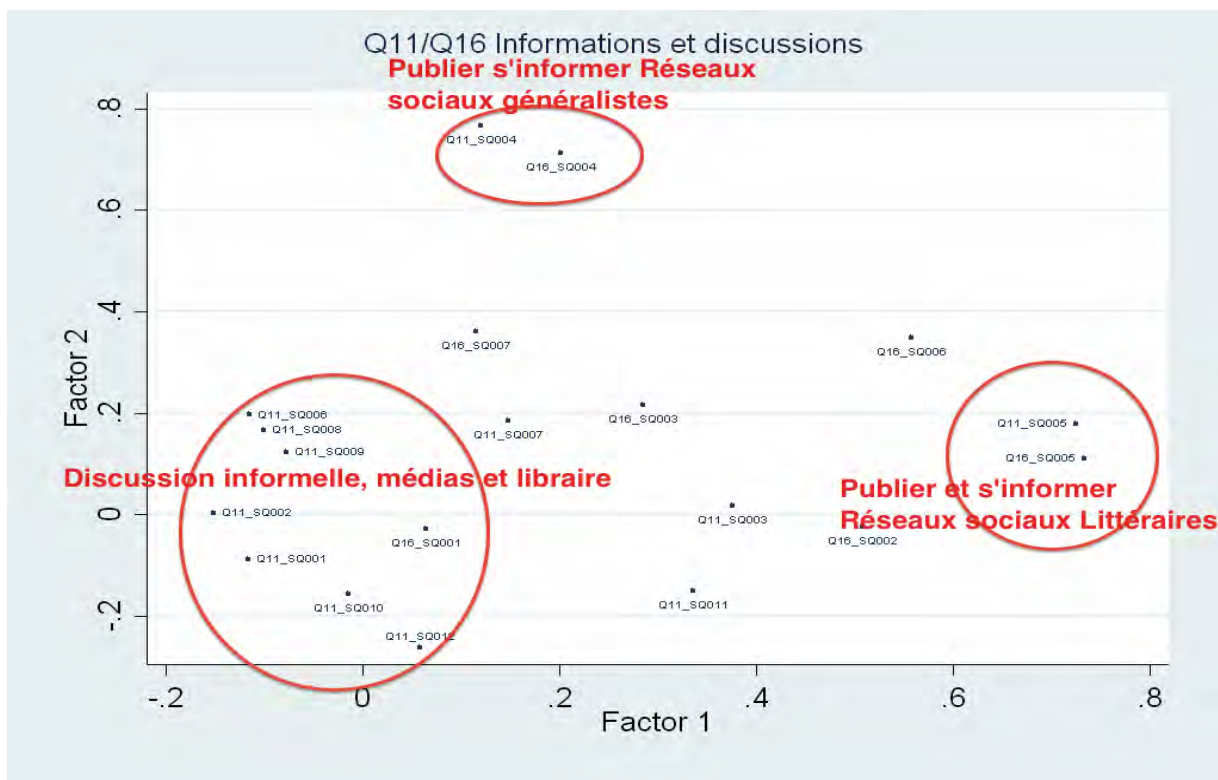
En effet, ce sont plutôt les discussions informelles face à face qui sont largement répandues alors que les supports numériques d'échange constituent globalement une part très limitée des échanges dans la population des répondants (qui est par ailleurs très connectée, rappelons-le). 21% postent des commentaires sur un forum mais remarquons que 18% participent à des activités de contribution puisqu'ils publient des chroniques sur des supports divers. Ce chiffre est remarquable et indique sans doute aussi un effet de notre mode de sélection *via* certains de ces réseaux et de ces plates-formes. Mais il indique en même temps un style propre à une population, ce qui viendrait à l'appui de l'autre enquête que nous avons mentionnée (Solen). Quoi qu'il en soit, les effectifs restent relativement faibles dans la population et cela oblige à relativiser la puissance du phénomène ou à le limiter à une population particulière qui aurait trouvé là un moyen d'expression nouveau, voire un nouveau statut social de contributeur.

L'analyse factorielle réalisée sur cette question fait apparaître une opposition principale entre les pratiquants des discussions informelles et ceux qui pratiquent (aussi) les commentaires sur le web sous leurs diverses formes. L'autre axe d'opposition confirme une grande polarité entre discussion informelle et non-discussion, ce qui paraît assez aisé à justifier (nous avons laissé les réponses négatives parmi les données de l'analyse factorielle ; voir page suivante).



Analyse factorielle sur l'activité de discussion sur les lectures effectuées (Q16)

En écartant les personnes qui déclarent ne pas donner leur avis à propos de leurs lectures, une analyse factorielle couplée des questions sur les sources d'information (Q11) et sur la discussion (Q16) permet d'observer les liens qui peuvent exister entre les canaux utilisés pour s'informer et discuter sur les livres (voir page suivante).



Analyse factorielle des sources d'information (Q16) et de l'activité de discussion (Q11) sur les lectures

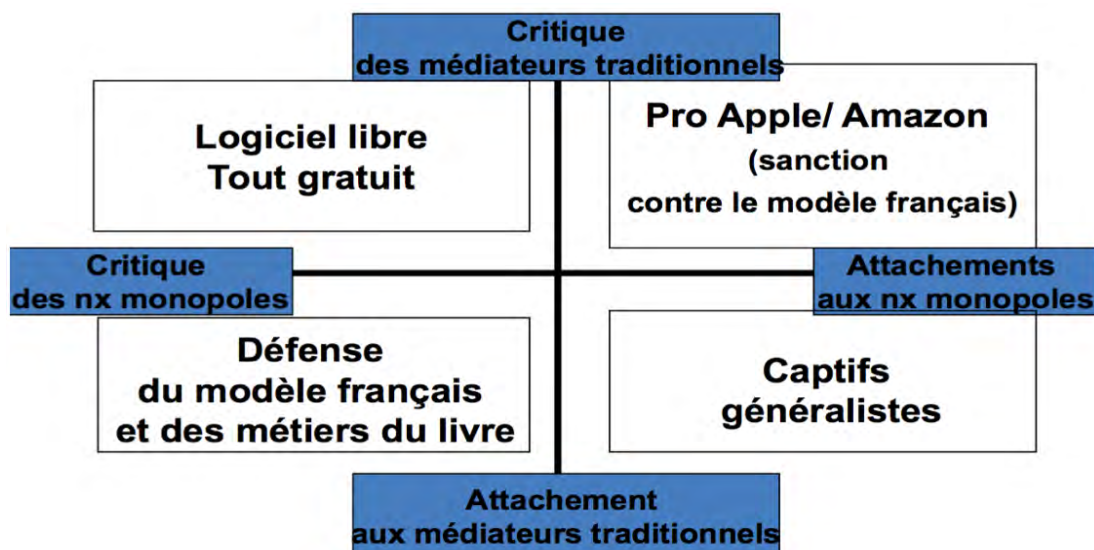
L'analyse factorielle des questions 11 et 16 laisse apparaître une opposition entre d'un côté les personnes qui utilisent les réseaux sociaux littéraires spécialisés pour s'informer mais aussi pour discuter et donner leur avis sur les livres qu'ils lisent (à droite de l'axe horizontal / *facteur 1*), et celles qui déclarent discuter de leurs livres avec leur entourage de manière informelle et qui trouvent de nouvelles idées de lecture principalement à partir des médias traditionnels, des libraires physiques et également de leur entourage. Sur le second axe vertical (*facteur 2*), à ces deux positions précédentes s'opposent les personnes qui publient et s'informent à partir des réseaux sociaux généralistes (non littéraires). Il semble donc exister un clivage fort entre le fait de publier et de s'informer à travers les réseaux sociaux et le fait de s'inscrire dans des médiations plus traditionnelles qui s'appuient sur les médias classiques (presse, radio, télévision), le réseau direct des proches et le libraire. Mais une distinction semble également s'opérer au sein des utilisateurs des nouveaux médias que représentent les réseaux sociaux du fait qu'ils sont généralistes ou spécialisés dans le domaine littéraire.

### **3-Hypothèse 3 : Mode de critique et de justification des pratiques : un espace de controverse déjà largement balisé**

Une troisième grande hypothèse a émergé fortement des entretiens, et elle est largement dépendante du mode de recueil qualitatif que nous avons adopté. En effet, tous les lecteurs rencontrés nous ont fait part de leurs pratiques, de leurs habitudes et de leurs préférences mais nous les avons encouragés largement à justifier ces pratiques à leur façon. Ils ont donc eu la possibilité de s'étendre en fournissant un discours argumenté sur les raisons de leurs habitudes. Et il est apparu que la plupart des lecteurs interviewés ont des opinions particulièrement tranchées sur les débats qui animent l'espace social d'innovation sur le livre numérique. Le livre numérique fait l'objet de conflits entre acteurs, de controverses, de discours médiatiques, de plans d'action politiques, et les lecteurs ordinaires ne sortent pas indemnes de ce champ de conflits. Ils se sont même souvent forgés des opinions assez définitives sur telle plate-forme, tel acteur, telle modalité technique et vont les défendre en justifiant leurs pratiques, ou trouver une justification à des pratiques qui ne sont pas toujours en accord avec leurs valeurs d'un point de vue général. Ce ne sont pas seulement des opinions car elles tendent à se cristalliser en attitudes durables, en dispositions aurait dit Bourdieu, des mix d'opinions et de pratiques. Ces repères sont importants dans un monde particulièrement instable et soumis à des offres nouvelles permanentes car ils permettent d'éviter une forme de désorientation politique du client, qui pour une partie de la population, a choisi son camp. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'évoluera pas, mais sa capacité de justification lui permet de sédimenter des choix pratiques quotidiens.

Il se trouve que les entretiens en face à face sont propices à de telles expressions mais qu'une validation statistique n'aurait selon nous pas grand sens. Nous concevons en effet les questionnaires et le traitement quantitatif en général comme un dispositif de validation d'hypothèses qui nécessitent des indicateurs construits très précisément. Or sur ces justifications, il est à peu près impossible de construire des indicateurs fiables, bien que certaines agences de marketing prétendent le faire en construisant des indicateurs de réputation à travers des questions d'opinion. Nous savons par expérience ce que valent ces questions et ces réponses (voir Boullier, Lohard, 2012) et les contradictions qu'il peut y avoir avec les pratiques. C'est pourquoi nous nous contenterons de relater ici en détail les propriétés des expressions recueillies lors des entretiens.

### 3-1-Boussole des justifications



#### Position 1 : Logiciel libre, tout-gratuit

Les justifications en faveur du tout-gratuit et du libre ne sont pas seulement des discours à visée polémique dans une controverse. Elles viennent ici à l'appui d'une pratique, parfois issue de l'activité professionnelle et des courants en faveur du logiciel libre, parfois d'un refus des modèles économiques actuels, et qui du coup ne s'embarrasse pas de la légalité ou non des pratiques. On peut voir certaines nuances dans l'appui des arguments plus techniques ou plus économiques mais dans tous les cas, ces positions apparaissent déjà construites ailleurs dans un rapport conflictuel avec la politique de fermeture de la circulation des œuvres. Notre objet n'était pas de pousser les personnes plus loin pour les obliger à expliquer comment elles pourraient financer la création mais il est clair que cette question peut, dans leur esprit et dans les discours de justification qu'elles tiennent, être totalement déconnectée de celle de l'accès aux œuvres, et pas seulement aux œuvres universitaires par exemple où l'auteur est supposé rémunéré par l'Etat pour sa publication.

Le premier entretien fournit la dimension la plus technique de l'argument et indique bien que pour passer à la pratique sur une telle base, il faut posséder une compétence technique certaine.

B: Le premier truc pour moi hyper important, alors je suis informaticien j'ai donc pas de problème à me balader sur un ordinateur, je suis très proche de tout ce qui est logiciel libre, et je suis un peu au courant des problématiques de fermeture, je travaille à la maison sous Linux donc je sais ce que ça veut dire d'être sous un système ouvert par rapport à tous les autres qui sont fermés, et les galères que ça entraîne. Donc le premier truc que j'avais refusé (et pourtant je pense honnêtement que techniquement leur machine est la plus aboutie et même leur système est le plus facile d'utilisation) clairement pour moi c'était pas Amazon, parce qu'Amazon en gros on est obligé de passer par Amazon, d'acheter les outils d'Amazon pour mettre des choses dessus voilà donc ça.

A: Même si c'est abouti c'est le côté fermé, propriétaire qui vous a gêné ?

B: Exactement c'est-à-dire rarement encore j'insiste techniquement, physiquement, je vois là j'ai un Macbook Air sous Linux, à l'époque y a deux ans quand je l'ai acheté techniquement c'est la meilleure machine bon ça m'a fait chier parce que j'ai dû payer la licence Mac OS mais c'est la meilleure machine donc je l'ai achetée. Et après je passe sur mon système mais aujourd'hui sur les liseuses on n'a pas ça, y a pas de logiciel qui permet d'acheter la bonne machine d'ailleurs y a tout un tas de problèmes sur les

ventes liées entre machine et OS y a pas de raison que ça se reproduise pas sur les liseuses. - Entretien 34

On aura noté en passant la reconnaissance de la suprématie technique et ergonomique qui permet de comprendre comment certains peuvent basculer vers le soutien à ces plates-formes alors même qu'ils auraient aimé avoir des solutions ouvertes (voir la position suivante). Cela permet de comprendre la position de force d'Amazon, lorsque même ses opposants farouches sont obligés de reconnaître son excellence !

La critique (car la justification est toujours prise dans un jeu de critiques, voir Boltanski et Thévenot) peut aussi porter sur l'importance du travail fourni selon les secteurs. Cet avis est alors moins professionnel sur le plan numérique que sur le plan du travail d'édition des contenus qui est requis dans certains secteurs, ici les livres jeunesse, qui ne se retrouverait pas dans les publications adultes.

On sait que, dans les livres jeunesse ou la BD, derrière y a des mecs qui ont codé, qui ont conçu, qui ont dessiné, qui ont codé des interactions, qui ont fait un effort sur la mise en page, qui se sont adaptés au support et qui proposent un service qui est quand même un plus par rapport au papier. Ou en moins, ça dépend. Ça c'est clair et net. Sur les livres adultes, je vois pas, si ce n'est que c'est la version numérisée qui a servi à l'imprimeur. Ils font beaucoup les pleureuses, mais ils se font une belle marge sur les livres numériques. Après y a des absurdités de prix : ils vont être beaucoup plus chers, alors qu'il est en poche depuis x temps, la version numérique elle est au triple. Y a des trucs bizarres, et ça moi je suis très sensible à cette politique-là. - Entretien 44

Après la justification par principe en faveur du logiciel libre et celle par la valeur du travail requis ou non pour formater l'offre, nous passons avec l'entretien suivant à la critique très répandue des DRM. Ce n'est plus le logiciel en général qui doit être libre, mais les œuvres et en particulier les livres qui doivent, non plus être gratuits mais au moins copiables librement. Amazon est alors une cible privilégiée, là encore malgré la reconnaissance de la qualité de l'offre fournie ! La justification présentée ici est assez élaborée puisqu'il est admis que les DRM pourraient à la rigueur servir pour les prêts de bibliothèque.

B. Je n'ai pas de vraie expérience sur les librairies grand public, Fnac, Virgin, Amazon... Enfin, si, Amazon j'en ai parce que récemment j'ai acheté sur Amazon et j'ai arrêté...

A. Pourquoi vous avez arrêté ?

B. Parce qu'Amazon, outre le fait qu'ils ont déjà une position dominante sur le marché, que je n'approuve pas spécialement... Enfin je pense qu'ils méritent cette position dominante, parce que les autres ont rien fait de mieux, clairement, ils sont meilleurs que les autres à tous points de vue, par contre ils ont une politique qui ne me convient pas, avec un format de fichier qui n'est pas le même que tout le monde, et sur les librairies françaises, italiennes, espagnoles, il n'y a pas d'affichage des DRM... On ne sait pas si les livres ont des DRM ou non, alors que les éditeurs ou les auteurs ont le droit de mettre des DRM ou pas, en tout cas ce n'est pas affiché sur la librairie Amazon, sur la librairie française, italienne ou espagnole... Quand j'achète, je privilégie les auteurs ou éditeurs qui n'ont pas de DRM. Pour autant, je ne m'interdis pas d'acheter des livres avec DRM, mais dans ce cas là les DRM je les fais sauter avant d'intégrer les fichiers dans ma bibliothèque. Je ne rentrerai pas dans les détails techniques, mais ce n'est pas plus compliqué... il suffit de chercher. Il y a deux mots à chercher, ça donne un lien vers un blog et sur ce blog, il y a des informations régulières, qui donnent un endroit où on peut télécharger les outils, comment les utiliser en direct à la main ou comment les intégrer dans l'outil de



bibliothèque que j'utilise, auquel cas ça devient complètement transparent. S'il y a du DRM, ce n'est pas possible de les transférer sur d'autres liseuses. De la même manière que s'il y a du DRM sur un fichier de ePub et qu'on veut le transférer sur un Kindle, ça ne marchera pas.... En fait il y a des systèmes qui permettent de contrôler le nombre de copies, effectivement. Mais de toute façon, nombre de copies contrôlées ou non, ce n'est pas tenable pour eux. Personnellement je suis complètement opposé. Il n'y a qu'un cas où je trouve que ce serait normal d'avoir des DRM, c'est sur les livres en prêt dans les bibliothèques. Après, ce que je considérerais anormal, c'est que les versions sauvegardées en bibliothèque soient cryptées, parce que je pense que c'est important pour la pérennité à long terme ou à très long terme de l'œuvre que le livre en lui-même soit disséminé le plus possible dans les bibliothèques et que la bibliothèque c'est un endroit de conservation important. Après ça, le prêt d'un livre, le fait que ce soit limité dans le temps, je ne trouve pas ça complètement aberrant, et pour moi c'est peut-être le seul cas où les DRM ça peut se comprendre. - Entretien 03

La justification en faveur de la circulation des œuvres n'est cependant pas monolithique et ne peut pas être résumée à une position tout gratuit comme nous venons de le voir. L'entretien qui suit propose ainsi un soutien (quasi militant cependant) à un autre modèle économique, celui fondé sur un abonnement annuel. On voit ainsi que la controverse peut inventer des formes de composition entre les différentes offres existantes et permettre à divers acteurs de trouver des appuis stratégiques divers sans enfermer les critiques des modèles marchands classiques dans une position unique.

C'est pas sur une bibliothèque numérique que je me suis inscrit, mais il y a un éditeur numérique, la librairie Immatériel.fr, donc Immatériel c'est aussi un redistributeur, un agrégateur de contenus qui après les dispatche dans un certain nombre de boutiques, mais ils ont aussi leur librairie interne, et chez eux il y a entre autres un éditeur qui vend un abonnement toute l'année, donc abonnement plus téléchargement, donc on peut accéder soit en streaming au contenu, soit télécharger les livres et c'est ça que je fais. Donc je me suis abonné il y a un mois chez eux pour avoir accès à tous leurs livres pendant un an pour 80 €... Actuellement ce n'est pas énorme. Mais l'année dernière j'ai dû acheter une quinzaine de leurs livres et je devais être à 60 € au total. Et puis c'est aussi un soutien. Cette année je ne sais pas s'ils publieront autant de choses et s'il y aura autant de choses qui m'intéresseront, mais c'est aussi un acte de soutien... - Entretien 03

Le paradoxe de la justification des pratiques du libre, du gratuit ou du piratage (que nous nous limitons ici à agréger mais dont nous avons déjà pointé les nuances), c'est qu'elle s'appuie sur une forme d'évaluation comparative de la qualité des offres qui donne parfois avantage à l'offre illégale, dans une attitude de consumérisme qui tendrait à se présenter comme dépourvue d'arguments idéologiques, non seulement sur les avantages évidents de la gratuité, mais aussi sur le formatage des œuvres proposées.

B. En fait c'est un site qui met en ligne de nombreux livres, principalement fantaisie et science-fiction, mais pas que, et en fait c'est assez bien fait, il y a le titre du livre, l'auteur, la couverture, un résumé, et en général quand on le télécharge on récupère le livre en 4, 5 formats différents, PDF, ePub, mobi, peut-être en HTML, je ne sais plus trop, enfin je récupère les ePub donc je supprime les autres, donc il est vraiment très bien fait et les livres sont de très, très bonne qualité, c'est-à-dire que la mise en page est très bien faite, qu'il n'y a pas de coquille dans les textes. Ce qui est également super agréable c'est que la majorité des metadata sont déjà saisies donc quand on les intègre, il y a tout

qui est déjà prêt. - Entretien 08

Cependant, la plupart de ceux qui pratiquent le téléchargement illégal de livres numériques ne s'embarrassent guère de justifications et montrent seulement à quel point c'est pratique, même si à l'évidence il faut un minimum d'aisance technique pour en faire une activité de routine.

B. Non, je télécharge depuis mon ordinateur. Je me suis abonnée aux flux RSS du site, comme ça je regarde s'il y a des films qui sont sortis qui m'intéressent, s'il y en a qui m'intéressent à ce moment là je vais les télécharger, ça se télécharge sur RapidShare ou DepositFile ou FileShare aussi, je crois, et de là je les télécharge, je les installe dans un logiciel qui s'appelle Calibre, et ensuite je les transfère vers mon livre. - Entretien 08

A: Et alors le dernier en numérique, comment t'as eu l'idée de le lire et où est-ce que tu l'as trouvé ?

B : Alors, comment j'ai eu l'idée... Parce que c'est un bouquin de recherches donc je suivais un peu leurs travaux, vu que j'en avais besoin pour ma thèse. Et puis je l'ai trouvé, à l'époque, c'était sur... avant qu'ils ferment Megaupload,

A : Donc c'est MIT Press, mais tu l'avais trouvé en cracké ?

B : Ah oui oui complètement. J'ai jamais acheté de livres numériques, et quand j'achète c'est papier. Et je peux avoir en fait le papier, et quand c'est comme ça, le numérique je télécharge la copie piratée.

A : Et donc quand tu télécharges, c'est principalement sur ce site ?

B : Ouais, c'est principalement sur ce site-là. Et sinon c'est sur les bases de données, les bases de journaux type Cairn, Persée...

A : Ouais, tout ce qui est article ?

B : Tout ce qui est scientifique, là-dessus, ouais. Tout ce qui est PDF, ça ça marche bien.

A : Donc à partir de ton site universitaire où tu as un accès ?

B : Ouais, accès distant. Mais généralement je télécharge le PDF sur mon fixe et après je le balance sur iPad, parce que c'est plus simple pour chercher. En plus, y a des fois, je sais que sur Cairn, tu peux avoir des livres en streaming, mais sur l'iPad y a le problème de défilement, de scrolling, et ça c'est embêtant.

- Entretien 44

## **Position 2 : Pro-Apple/Amazon, la critique du modèle français**

Il est assez aisé de rencontrer le discours de justification de la domination des grandes plates-formes américaines (Apple et Amazon) qui se trouve être immédiatement un discours critique des modèles des éditeurs français. Cela renvoie à des pratiques réelles, à des avantages identifiés, certes, mais ce qui nous intéresse ici, ce sont précisément ces justifications, qui, elles, vont reprendre un type de discours critique de l'incapacité de la France à se doter de plates-formes à la hauteur de leurs concurrents. Car ces discours se retrouvent à peu près dans tous les secteurs, au même titre que celui sur le logiciel libre. Une part de la controverse est donc largement alimentée par des positions prédéfinies à l'avance, ce qui pour autant ne permet pas d'invalider les critiques, mais tend à consolider les discours comme une guerre de tranchées déjà bien installées. Or, on sait que pour faire avancer toute controverse, il convient d'inventer des positions nouvelles, de composer une porte de sortie à partir de positions éloignées au départ. Nous verrons d'ailleurs, comme ce fut le cas dans la partie précédente, que certains, malgré leur adhésion au modèle des grandes plates-formes, ont conscience de leurs limites et des effets de captivité qu'elles créent. Une attention précise à ces ambivalences permettrait sans doute de faire émerger des stratégies de reconquête intéressantes à explorer.

Il y a aussi une question de prix... Je vais dire beaucoup de mal des éditeurs français et de la filière livres en France, mais aux Etats-Unis c'est quand même

nettement moins cher d'acheter sous forme numérique. J'ai lu quelque part, je crois que c'est dans *Les Echos*, qu'en moyenne, le prix du numérique aux Etats-Unis, c'était moins 50% par rapport à son prix en librairie, et qu'en France c'était moins 20% seulement. C'est une moyenne, parce que l'autre jour j'essayais de faire un test, ça m'intéressait. Steve Jobs, la fameuse biographie, version française, chez Lattès je crois – il a dû la payer cher, mais il a dû rentrer dans ses frais – et version anglaise, en numérique, c'était à peu près le même prix je crois, mais bon ce n'est pas significatif, parce que c'est des blockbusters, parce que ceci, parce que cela. Ce n'est pas ça. Mais les livres numériques en français, les éditeurs se fichent du monde ! C'est à dire que vous gagnez deux ou trois euros, peut-être, sur un titre à 20€... En tout cas c'est en moyenne 20% moins cher que la version papier, alors qu'on n'achète pas le papier, il n'y a pas le prix de l'impression, il n'y a pas les coûts de distribution. Et qu'en plus, ils ont obtenu une TVA à 7%, qu'ils disent répercuter, mon œil, ce n'est pas aussi clair que ça, encore une fois la différence avec les Etats-Unis est quand même très manifeste... Mais peut-être que les éditeurs français se sont aperçus de cette affaire, de l'émergence du livre numérique trop tard, ils avaient pourtant devant les yeux ce qui s'est passé dans le domaine de la musique, le business model de la musique enregistrée, des CD a été mis par terre par la numérisation des morceaux musicaux, ils auraient dû être alertés. Non seulement ils ont vu le problème trop tard, mais ensuite il y a eu un réflexe de la part des éditeurs, de la classe intellectuelle française, je ne veux pas tenir mon discours antiélitiste à la Sarkozy, ce n'est pas mon genre, mais ils ont eu un réflexe de : ça vient des Etats-Unis, vieux fond d'anti-américanisme, et de toute façon on n'aura plus la maîtrise, ne laissons pas rentrer le Cheval de Troie de Google ou d'Amazon. Le livre le plus significatif dans ce domaine-là c'est le combat de Jean-Noël Jeanneney, ex-directeur de la Bibliothèque Nationale contre Google, par exemple. Et puis heureusement, Bruno Racine, qui dirige maintenant la BNF est plus intelligent que lui, il a compris qu'il fallait dealer avec... Donc les éditeurs français, les intellectuels français, dans un premier temps, 1) on est attaché à la sacralisation du livre papier, 2) ça vient des Etats-Unis, 3) on est incapable de se mettre d'accord entre nous pour essayer éventuellement de créer une plate-forme en France qui permettrait de jouer notre partition, en tout cas pour les gens qui lisent en français, pour le monde francophone, qui permettrait de faire face, en tout cas pour un public ciblé, pour un public de niche, à cette offensive des géants américains. Donc du coup aujourd'hui si je comprends bien, mais c'est pas un discours général que je tiens, c'est un discours d'usager, il y a toutes sortes de sites français, il y a cent mille un libraires là, il y a Eden, il y a plusieurs supports, tablettes possibles que vous pouvez acheter, il y a Numilog, je sais pas, je trouverai pas de site qui permettrait de transférer quelle que soit la tablette, le livre numérique que vous avez acheté, j'ai le sentiment d'une réponse à cette question-là à la fois tardive, brouillonne, et qui ne tient pas compte des attentes des early adopters, c'est-à-dire qu'ils ont quand même sous les yeux le modèle Kindle qui fonctionne parfaitement. Et donc je vais vous dire, parce que j'ai un peu réfléchi avant votre visite, moi j'en arrive à un point, en dehors des livres dont je suis sûr que je vais les lire parce qu'ils m'intéressent, parce que j'en ai besoin éventuellement pour des raisons professionnelles, je me laisse désormais guider par le catalogue, c'est à dire que parmi tous les livres que j'ai envie de lire et que je ne lirai pas pour certains, c'est impossible pour des questions de temps, essentiellement, quels sont ceux que je peux transférer sur mon Kindle ? Voilà. - Entretien 06

Le tableau classique du morcellement de l'offre, de sa faible interopérabilité, pointe aisément les faiblesses de l'état actuel des plates-formes françaises, pour aboutir à valoriser le tout-intégré

offert par Kindle. Cependant, le récit de l'expérience qui suit montre bien que c'est la non-interopérabilité des formats et les DRM qui posent problème et non pas le format Mobi en tant que tel.

B : Ouais, c'était pour faire un essai, et puis je voulais l'avoir là-dessus. Ce livre-là je ne peux de fait que le lire sur cet écran-là, quand j'ai voulu le transformer en format ePub, quand j'ai voulu le convertir en format compatible avec Kindle, on m'a dit : non, il y a des DRM. Il y a des verrous informatiques. Donc je ne peux pas le passer là-dessus. Après ça, je me suis dit, comme j'ai acheté sur Numilog, je vais le trouver là-dessus, quand même... Sur l'application Numilog sur iPhone. Et bien pas du tout, parce que ça ne fait pas partie des livres dont Numilog a décidé qu'ils pourraient être lus sur iPhone et iPad, en format ePub. Alors ils disent que c'est les éditeurs qui leur imposent ça. Donc ce livre que j'ai acheté, il se trouve que c'est moi qui l'ai écrit, mais ça pourrait être n'importe quel autre, je ne peux ni l'utiliser sur ma tablette Kindle, je ne peux pas le lire sur mon iPhone non plus. Alors, voyez, j'ai un truc comme ça, je n'ai pas de tablette iPad parce que je préfère ça, c'est plus facile, c'est un petit ordinateur qui me permet de voyager et de taper surtout plus facilement que sur un iPad. - Entretien 06

Le discours renforce cependant l'attachement déclaré à Kindle mais en fait, ce type de lecteur qui a adopté une plate-forme non par désorientation mais par confort ou par dépit vis-à-vis de l'offre existante n'est pas loin de basculer aisément vers une posture du libre, en adoptant un logiciel qui casse les DRM. Ce point est important car il montre comment un obstacle aussi mal compris que les DRM et considéré comme contraire à toutes les habitudes d'échange et de propriétés attachées à un bien matériel (je fais ce que je veux du bien que j'ai acheté) peut conduire des acheteurs/lecteurs dans les bras des réfractaires à tout obstacle à la circulation et de là à la position du tout-ouvert voire du tout-gratuit.

B : Donc ça veut dire quoi ? C'est comme si les éditeurs, vous achetez un livre à Paris et vous ne pouvez pas l'emporter ailleurs qu'à Paris ou à l'extérieur du département où vous l'avez acheté. C'est véritablement une escroquerie. Ils ne se rendent pas compte de la déception des clients et des usages que ça induit, y compris déjà moi, c'est-à-dire qu'il y a un certain nombre de livres, encore une fois je vais me laisser guider par le catalogue Kindle ! Parce ce qu'on trouve beaucoup de choses et je lis l'anglais, etc. Donc j'ai vraiment l'impression de me faire avoir, non seulement ces livres numériques restent chers mais vous ne pouvez pas les lire, je vous en ai fait la démonstration, sur tous les supports, en tout cas sur les supports que j'ai moi et je suis plutôt bien équipé. J'ai vraiment l'impression de... Vous savez, il y a eu un moment, au tout début de la numérisation de la musique, où les CD étaient piégés par des verrous informatiques comme ça, des DRM, vous achetiez un CD à la Fnac vous pouviez le passer sur un appareil, mais quand vous vouliez le mettre sur votre autoradio, ça ne marchait pas, ils avaient verrouillé le truc. C'est le même genre d'escroquerie. Ils avaient fini par... Alors ce que je vais faire, un de ces jours, dès que je pourrai, je vais m'adresser à un geek de mes amis, je vais trouver ça et je vais faire sauter mes DRM ! Ce n'est pas normal ! D'autant plus que, encore une fois, je vous disais que les livres sont chers, qu'il y a une TVA à 7% désormais sur ces livres numériques et que les éditeurs ne versent aux auteurs pour les achats des livres numériques que 15% du prix hors taxe. - Entretien 06

L'adhésion par dépit à des plates-formes ou même l'adhésion enthousiaste peuvent cependant rester éclairées et lucides sur les limites voire les effets pervers de ces grandes plates-formes ainsi que le raconte cette autre personne interviewée.

B : Sur iTunes, pour avoir un compte, il faut avoir une carte bleue, on vous demande le numéro. Donc cela veut dire que mes filles ne pourront pas avoir leur autonomie à ce niveau-là avant d'avoir leur autonomie bancaire ! Je comprends le principe économique, mais au niveau de ma liberté... Ce n'est pas facile, parce que je n'aurais pas demandé à mes parents, qui étaient très conservateurs, de me payer des bouquins de Bakounine ou autre ! Encore Bakounine, cela serait passé parce qu'ils n'auraient pas reconnu le nom... Mais est-ce qu'ils m'auraient donné de l'argent pour que j'achète des bouquins qu'ils n'auraient pas voulu que je lise ? Et maintenant mes filles vont devoir me demander, et moi je vais avoir leur historique... C'est une entrave à la liberté. Alors que, bon, on devrait pouvoir le télécharger. Alors elles se débrouilleront, elles téléchargeront ailleurs, elles passeront autrement sur l'ordinateur, elles liront sur un autre logiciel... Mais quand on a une notion très Apple de convergence, de synchronisation sur les différents supports, c'est un vrai plus. Donc on va être partagé entre l'envie d'en profiter et puis les contraintes... Chez Apple, ce qui est bien, c'est quand même un achat en un clic. Même si moi je rentre toujours nécessairement mon mot de passe pour qu'on n'achète pas n'importe quoi, c'est quand même vite fait, on n'est pas obligé de ressortir sa carte bleue, ou de passer par « oui, je veux ça, oui, je confirme que je vais, oui, c'est bien avec ça que je paie, et oui, c'est bien moi ». On a cette envie que nous donne l'ordinateur d'accès sur le web, de gratuité, d'immédiateté. Qu'on n'ait pas 25 démarches à faire pour obtenir quelque chose. On va, c'est la tendance, vers la simplicité, c'est normal. Il faut trouver d'autres plates-formes -  
Entretien 01

Etonnant discours, donc, d'un client d'iTunes qui pourtant perçoit bien la captivité qui est la sienne tout en vantant la facilité que cela lui offre, bref, ambivalence complète qui ouvre des pistes de recomposition des publics et de leurs formes d'adhésion aux modèles actuels. Qui dit en effet que la fluidité de l'expérience ici vantée nécessite la forme de clôture et de captation qui est en même temps insupportable pour des populations qui par ailleurs possèdent des capacités d'auto-orientation importantes ?

### **Position 3 : Défense du modèle français**

Radicalement à l'opposé de ce que nous venons de voir, se trouvent ceux qui défendent les médiations traditionnelles en général et qui critiquent dans le même temps toute tentative d'établissement de nouveaux monopoles. Ils prennent alors la défense du modèle français qui reste atypique dans le monde, puisque, avec des mesures comme le prix unique du livre, il a permis la survie d'une grande diversité de médiateurs que sont les libraires, alors qu'on sait comment ils ont disparu et continuent à disparaître aux Etats-Unis par exemple. La transposition de ce modèle sur les réseaux n'est cependant pas évidente car l'avantage territorial de la proximité peine à trouver son équivalent. Il est intéressant de voir alors comment les personnes interviewées peuvent concilier leur usage intensif des réseaux numériques pour la lecture avec la défense des médiateurs classiques.

Une posture classique consiste à refuser de jouer sur tous les tableaux, en profitant de façon cynique des conseils et de l'exploration permise par les libraires tout en allant acheter chez Amazon parce que ce serait moins cher et leurs livraisons gratuites. Position de consommateur responsable ou moral qui ne peut sans doute pas convaincre toute une population qui restera sensible au critère unique du prix, mais qui peut représenter un vivier d'alliés intéressants dans une controverse.

B : Ça m'aurait vraiment posé problème d'acheter chez Amazon parce que c'est moins cher après, parce qu'ils jouent ce jeu-là Amazon. Comme ils ne payent

personne pour faire ce service-là, du coup ils peuvent faire des prix moins chers. Tout est logistiquement sur un même plan. Logistiquement, ils gagnent en coût. Ils font des livraisons gratuites donc forcément, ils sont moins chers, ils peuvent être compétitifs. D'ailleurs, il y a eu un mini tollé un moment parce qu'ils avaient sorti une appli Amazon, ils vont vous dire c'est un écosystème fermé mais maintenant il y a des applis pour lire partout sauf que ça marche sur des appli sur des tablettes multimédia mais sur ça, ça ne marche pas parce qu'il n'y a pas d'appli. Encore une fois, c'est une question de principe. D'accord je peux lire partout mais c'est quand même Amazon, je ne peux pas acheter ailleurs. Ils avaient sorti une appli en disant allez dans votre librairie comparer les prix. Donc ils allaient voir – je me demande si Carrefour ou Leclerc n'a pas fait pareil – scanner le code barre et comme ça ils montrent tout de suite combien eux ils le vendent. Et ça, je peux tout à fait comprendre les libraires qui sont horripilés. Si on va chez eux pour leur demander des conseils et qu'on l'achète sur Amazon après. Le libraire fournit gratuitement le service. Je trouve ça abusif. C'est le beurre et l'argent du beurre. Après c'est une question de principe et de vivre avec ça. - Entretien 37

Certains reconnaissent, comme dans l'extrait qui suit, qu'il s'agit là aussi de militantisme, comme on l'a vu pour les défenseurs du livre, car ils peinent à décrire avec clarté les avantages qu'ils y trouvent et même à expliquer clairement le statut des plates-formes et leurs relations avec les libraires. Un point qui mérite sans doute d'être pris en compte lorsque l'on veut concurrencer le modèle intégré de Amazon/Kindle par exemple : quelle est la lisibilité du schéma que l'on propose au client/lecteur ?

A : Et donc, quand vous achetez des livres numériques, c'est sur quelle librairie, vous avez dit ?

B : Numilog, la filiale numérique de chapitre.com dont je ne connais pas le nom, et 1001 libraires, qui est le portail de vente papier des libraires indépendants, donc il a ouvert il y a un an et demi, quelque chose comme ça, qui a du mal à fonctionner, et il y a possibilité d'acheter des livres numériques, sachant que je le fais un peu par militantisme pour la librairie indépendante, mais pour autant, je sais absolument pas où ça me renvoie, parce que c'est pas des libraires qui vendent le numérique, donc je sais absolument pas qui fournit le numérique de 1001 libraires. - Entretien 14

#### **Position 4 : Captifs généralistes**

Cette dernière position est malgré tout difficile à tenir en termes de justification : elle consiste à ne critiquer personne et à prendre tout ce qui est bon à prendre dans chacun des modèles, les médiations traditionnelles pour leur proximité et leurs qualités relationnelles et les grandes plates-formes pour leur efficacité et leur coût.

Dans les pratiques, ce ne sont pas les moins répandues car un grand nombre de ceux qui pourraient tenir un discours clair ou radical dans l'absolu sont bien souvent adeptes d'un pragmatisme beaucoup plus grand, parfois dépendant des circonstances. Nous touchons ici aux limites de l'exercice de la justification : certains ne souhaitent pratiquement pas entrer dans le débat, et prennent tout ce qui leur convient.

A : Pour revenir au Steve Jobs, vous l'avez acheté sur quelle plate-forme ?

B : Je crois que c'est... Je passe souvent par Chapitre.com, je trouve que c'est plus simple.

A : Pour avoir une application qui est sur iPad ?

B : J'en ai peut-être acheté un ou deux par la Fnac.com aussi. Et puis, j'en ai d'autres aussi. Qu'est-ce que j'ai eu là récemment ? À chaque fois, c'est un système différent. C'est ça que je déplore un peu.

A : Entre les applications des différents libraires ?

B : Oui. Alors, il y a Numilog. Numilog, j'en ai qu'un. C'est celui-là que j'ai trouvé. Il y a aussi Ibooks store. Là, j'ai une petite histoire de la Chine et *Les Derniers Jours de Pékin*. Un bouquin sur une Japonaise qui est mariée avec un Français qui a fait un petit bouquin sur le choc culturel quand elle est arrivée en France comparé au Japon. On en prend plein la figure ! Il y a des bouquins qui sont gratuits aussi. - Entretien 18

La multiplicité des canaux utilisés par les personnes interrogées lors de la phase qualitative afin de se procurer des livres numériques démontre que cette posture plus ouverte est assez fréquente en pratique. Cependant, les discours de justification qui peuvent être exprimés lors des entretiens font apparaître également les contradictions qui peuvent exister entre des positions idéologiques et une attitude pragmatique qui nécessite une certaine forme d'adaptation à l'offre existante, valorisée selon les circonstances pour des raisons économiques, de facilité technique ou de disponibilité des œuvres.

# Conclusion

Il n'est guère aisé de conclure sur une observation et des analyses qui mettent surtout en avant le caractère très évolutif des phénomènes que nous suivons. Une description à plat et au temps *t* de types de lecteurs n'est pas possible dans un environnement aussi mouvant (par exemple, le Kindle a été introduit en France seulement en octobre 2011). C'est pourquoi nous avons privilégié des analyses à partir de tendances lourdes des comportements, soit sur les discours qui peuvent accompagner cette diffusion et les pratiques, soit sur des pratiques marquées par la compétence technique et/ou par la recherche de l'autonomie vis-à-vis des plates-formes. Le rôle des médiateurs, leur diversité, leur concurrence ont constitué par ailleurs un axe privilégié de compréhension des tensions durables qui peuvent structurer le champ.

Nous avons souligné à plusieurs reprises, et nous voulons le répéter ici, que tous ces utilisateurs sont des utilisateurs innovateurs ou adopteurs précoces dans la terminologie de la diffusion des techniques (Rogers) et qu'il s'agit d'internautes aguerris pour la quasi-totalité de l'échantillon. Non seulement tous les entretiens, mais aussi les réponses au questionnaire, ont mobilisé des personnes attirées par l'innovation technologique en général et plus précisément encore, par la lecture. C'est en cela que l'approche doit rester spécifique lorsqu'on traite de lecture, car on le sait, cette pratique culturelle en diminution régulière dans la population n'a pas du tout le même statut que l'écoute et l'achat de musique par exemple.

Il nous a été impossible de différencier ces deux critères, la propension à l'innovation technique et le goût marqué pour la lecture, dans les motivations de consommation. Ce qui crée une population tout à fait à part si on la rapporte aux tendances de la population globale, au grand public. Le niveau d'instruction élevé de notre échantillon ne fait que confirmer cela. La conséquence stratégique est plutôt paradoxale et si l'on voulait jouer la provocation, nous dirions volontiers qu'une telle étude est très utile pour savoir que l'on ne sait rien sur la population des clients à venir, cette majorité précoce qui constitue le seuil décisif pour toute innovation durable et qui dans ce cas précis ne sera pas une population de grands lecteurs. Nous voulons dire par là qu'il est probable que la réinvention de l'innovation e-book est encore en attente pour pouvoir capter le reste de la population au-delà de ces « early adopters heavy readers » qui sont non seulement les répondants de notre enquête mais aussi le public actuel des livres numériques. Nous savons cependant qu'avec une chaîne de traitement commercial (depuis l'orientation dans le catalogue jusqu'à la lecture sur son terminal en passant par le paiement), aussi complexe et peu lisible, il n'y a guère de chance pour que l'e-book gagne la majorité précoce. D'autant que cette complexité de la chaîne commerciale se redouble de la multiplication des obstacles techniques, qui ne dépend pas des compétences intrinsèques des lecteurs comme nous l'avons montré puisque ces populations sont plutôt bien disposées et plutôt instruites. Mais le genre et l'âge continuent de creuser des différences pour l'accès à ces technologies. Les DRM concentrent évidemment les critiques à la fois commerciales, juridiques et techniques (puisque seuls certains savent s'en débarrasser). La solution testée actuellement dans le projet MO3T paraît de ce point de vue constituer une tentative intéressante pour anticiper les tensions dans la chaîne de distribution, et permettre d'adopter des standards de diffusion de contenus sécurisés juridiquement et partagés dans tous les environnements.

Dans le même temps, il faut noter à quel point la phase que nous observons n'est en fait que le début de l'innovation, puisque, comme le montre l'enquête, les lecteurs lisent les mêmes genres et les mêmes types de livres qu'ils lisaient sur papier auparavant. Il s'agit donc seulement d'une substitution, ce qui risque de se traduire de façon radicale sur les performances économiques du secteur actuel de l'imprimé. Il faut noter qu'il est peu probable que le livre numérique favorise



l'accès à la lecture ou la consommation de livres, dès lors qu'il s'agit des mêmes livres, aussi chers pour des usages techniquement et juridiquement contraignants (pas d'échange ni de don ni de prêt).

La seule chance du livre numérique est de sortir de sa phase d'incunable (Boullier, 2010) et d'inventer un nouveau format, des nouveaux contenus et une nouvelle chaîne de relations entre auteurs, éditeurs, libraires et public. Or, dans notre enquête, rien ne laisse apparaître de nouvelles habitudes de lecture pour de nouveaux types de contenus.

L'enjeu est donc important dans cette période et pourrait être schématisé ainsi :

-soit le modèle actuel est maintenu avec la reproduction de l'imprimé et de tous ses principes sur les supports numériques, et dans ce cas, la voie est largement ouverte pour Amazon/Kindle qui vient de cet univers et qui offre le confort d'usage avec une prise en charge totale. Il est d'ailleurs probable qu'Amazon ait franchi dès maintenant un point de non-retour aux USA avec un début de constitution de la majorité précoce, bénéficiant du désert des libraires qu'il contribue simultanément à accroître. Notre tableau des fonctionnalités des plates-formes effectué dans la première partie de notre étude montre par ailleurs que les plates-formes françaises ont toutes adopté la mise à niveau nécessaire pour les ventes en ligne et commencent à innover en matière de fonctionnalités sociales, même si Amazon utilise les recommandations depuis des années.

-soit les opérateurs européens se positionnent sur la future génération et lancent des expérimentations tous azimuts, dont la plupart devront échouer car c'est la loi du genre, avec des projets comme MO3T, où les enjeux d'innovation glissent vers le service, le droit d'accès et les nouveaux contenus pour dicter leur loi en retour aux formats techniques et commerciaux, alors que pour l'instant c'est l'inverse qui se passe. C'est une des solutions à explorer rapidement pour que de nouveaux marchés s'ouvrent et ne viennent pas parasiter le marché existant de l'imprimé. L'expérience du service acquise de longue date par les libraires peut alors devenir un avantage dans cette configuration.

Notre enquête ne peut que pointer cela par défaut, au sens où c'est l'absence de nouveaux formats sémiotiques (autre chose que le livre homothétique en tous cas) qui est surtout frappante, ainsi que la présence massive de grands lecteurs comme adopteurs précoces. Il est désormais bien établi que la force d'entraînement de ces innovateurs et adopteurs précoces ne suffit pas à faire gagner une innovation sur le long terme, d'autant qu'elle va devoir affronter une barrière plus profonde et durable que l'attraction pour la technique, celle des écarts culturels en matière de lecture, puisque sur ce plan la tendance à la baisse est en permanence confirmée.

Il faut noter que notre questionnaire est atypique dans le champ des études sur la lecture numérique puisqu'il veut à la fois donner une photographie des pratiques existantes et tester des hypothèses à caractère théorique et stratégique. Sur ces deux plans, la reconduction d'un tel questionnaire constitue une chance de valider certaines des hypothèses et de veiller à l'évolution d'un secteur en mouvement permanent.

**Cependant certaines questions méritent d'être approfondies**, plus particulièrement les formes d'attachement et de captivité face aux offres de certains opérateurs, la place que tiennent les libraires ayant une activité en ligne orientée vers le numérique par rapport aux libraires physiques classiques, la difficulté à faire circuler des livres numériques en relation avec l'émergence de nouvelles médiations en ligne et des prêts en bibliothèque, ainsi que l'évolution des formes de dépendance et d'autonomie techniques avec l'évolution des terminaux et l'arrivée d'utilisateurs nouveaux de ces dispositifs techniques.

Quelques-uns des verbatims recueillis par *opinion mining* (voir notre introduction) indiquent précisément des attentes touchant aux types des livres numériques, au merchandising, aux aspects technico-commerciaux.

En ce qui concerne les transformations des contenus, visant à une forme de couplage étroit entre un nouveau format et un nouveau contenu, sont évoquées par exemple des « publications brèves » ou « taillées pour la lecture et le surf rapide sur internet ». Les formats courts, la forme classique de la nouvelle, sont déjà exploités par des sociétés d'édition numérique. Mais cette réplique a-t-elle des chances de se réaliser telle quelle ? Elle supposerait des tests de rythme dans l'accès aux contenus, de formules d'abonnements, de couplage avec des activités sociales sur le net (cf. blogs), etc. Sans surprise, on rencontre par ailleurs la thématique de la vente au chapitre, le plus souvent reliée à la problématique du prix des livres numériques.

Comment faire fonctionner ensemble livre papier et livre numérique ? Les propositions recueillies constituent certes le plus souvent des recherches d'équivalences voire de duplications, mais elles tentent aussi de motiver à nouveau le statut de la librairie (ou bibliothèque) physique (« permettre au client de payer sur place des livres numériques »). Le travail sur ce couplage ou sur l'idée du livre numérique augmenté par le papier (exemple : on livre la clé USB de l'œuvre complète avec une notice papier inédite sur l'auteur dans un coffret qu'on peut aligner sur un rayonnage) génère des pistes intéressantes à explorer car la tendance naturelle à la substitution est en fait une faiblesse d'imagination et une façon de sous-estimer la valeur des interactions physiques avec les supports de connaissance. Là aussi, plusieurs tests de couplage différents devraient pouvoir être tentés. Cela permettrait notamment de travailler cette coupure très nette que nous avons observée dans nos enquêtes entre le circuit du livre numérique comme bien (très restreint) et le circuit des échanges sociaux autour du livre (très actif).

Le passage au livre comme service est une tendance forte (« sentiment de propriété », « bibliothèque numérique virtuelle », « plus qu'un portail de la librairie c'est de standards permettant de se différencier dont les indépendants ont besoin »), mais n'est pas contradictoire avec l'exploration de la matérialité des livres numériques, qui présentent des attraits d'expérience toujours importants. Se concentrer sur un principe de service pourrait tendre à se contenter de diffuser les livres existants sous format homothétique, alors qu'il faut pouvoir innover et explorer les potentiels d'expérience inclus dans le format ergonomique et perceptif du livre numérique (exemple : les accéléromètres et les actions tactiles permettent d'offrir des expériences de « lecture » d'un nouveau type, explorées avec les livres-applications).

Il existe un risque que les offres de livres traditionnels soient monopolisées par les grandes plates-formes pour des raisons que nous avons discutées, et que d'un autre côté les innovations se déroulent ailleurs que dans le cadre éditorial classique. Est ainsi revendiquée la possibilité d'acheter les livres enrichis, voire utilisant des applications, sur les mêmes sites que les livres numériques. On peut ainsi constater que l'offre de tablettes pour enfants avec des contenus spécifiques pensés comme applications lancent une offensive majeure pour Noël 2012 et que ces offres ne sont pas souvent associées à des maisons d'édition. Les marges parfois considérables sur des produits de ce type pourraient contribuer à créer un secteur à part pour un objet numérique d'un nouveau type, le livre-application, qui pourrait finir par mettre aussi en péril l'équilibre économique de la chaîne du livre.

# Bibliographie

BENKLER, Y., *The wealth of networks : How Social Production Transforms Markets and Freedom* : New Haven and London: Yale University Press, 2006. (traduction Octobre 2009 : *La richesse des réseaux*, Lyon, PUL)

BOLTANSKI, L. et THEVENOT L., *De la justification. Les économies de la grandeur*, Gallimard (NRF), Paris, 1991.

BOLTER, Jay-David, GRUSIN Richard, *Remediation. Understanding new media*, Cambridge, Massachusetts, The MIT Press, 2001

BOULLIER Dominique et Audrey LOHARD, *Opinion Mining et Sentiment Analysis: méthodes et outils*, Paris: Open Editions Press, Mars 2012.

BOULLIER, Dominique et Maxime CREPEL, « La raison du nuage de tags : format graphique pour le régime de l'exploration », *Communication et langages*, n°160, 2009, pp.111-125.

BOULLIER, Dominique, CREPEL, Maxime et Mariannig LE BECHEC.- Solen. Rapport final livrables 2.1.1/2.1.2/2.1.3. Pratiques de lecture, d'échanges de livres et d'avis et modèles économiques pour les plates-formes à venir. 90 pages, Oct 2011.

BOULLIER, Dominique, « Profils, alerte et vidéos : de l'outre-lecture à la fin de la lecture ? » in C. Evans (ed.), *Lectures et lecteurs à l'heure d'Internet*. Livre, presse, bibliothèques, Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 2011. pp. 41-58.

BOULLIER, Dominique, *Déboussolés de tous les pays !* Paris : Editions Cosmopolitiques, 2003.

DONNAT, Olivier, *Nouvelle enquête sur les pratiques culturelles des français en 1989*, La Documentation française, 1990, 244 p.

GHITALLA, Franck, BOULLIER, Dominique, GKOUSKOU Pergia, LE DOUARIN Laurence et Aurélie NEAU, *L'outre-lecture. Manipuler, (s') approprier, interpréter le Web*, Paris : Bibliothèque Publique d'Information/Centre Pompidou, 2003, 267 p.

GREIMAS, A.J.- *Sémantique structurale*, Paris : Larousse, 1966.

LATOUR, Bruno, *Nous n'avons jamais été modernes. Essai d'anthropologie symétrique*, Paris : La découverte, 1992

ROGERS, E. M., *Diffusion of Innovations*, Free Press, New-York, 1983 (1ère édition : 1963).

STENGERS, Isabelle, *Cosmopolitiques*, Paris : La Découverte/Les empêcheurs de penser en rond, 1996 (7 tomes)

Voir aussi les travaux du MOTif concernant l'offre légale et illégale sur internet, le référencement des livres et des auteurs sur moteurs de recherche ainsi que les expérimentations de prêts de liseuses en bibliothèques et CDI : <http://www.lemotif.fr/fr/numerique/>