

Annexes

Note méthodologique

L'investigation repose sur deux catégories de matériau. L'analyse approfondie d'un corpus documentaire a permis de retracer le développement des acteurs du commerce électronique du livre et les débats suscités par l'émergence de cette forme de détaillants. Puis trois enquêtes qualitatives ont été effectuées. Une série d'entretiens en face à face et des échanges de courriels de type informatif ont été menés auprès de plusieurs salariés des opérateurs en ligne. Ces derniers ont témoigné sous couvert de l'anonymat. Ce recueil d'informations a été complété par des entretiens menés avec des observateurs de la chaîne du livre, notamment avec des journalistes de la revue professionnelle *Livres Hebdo*.

Un second travail qualitatif a consisté à contacter les éditeurs et leurs responsables commerciaux afin de leur adresser une série de questions portant sur le commerce en ligne. Un échantillon composé de vingt-six maisons d'édition a été construit en veillant à l'équilibre des secteurs éditoriaux représentés et à la taille des entreprises. Leur directeur (ou leur responsable commercial) a été joint par courriel. Certains ont répondu aux questions par retour de courriel, d'autres m'ont proposé un entretien téléphonique, d'autres enfin ont souhaité me rencontrer. Une condition à nos échanges était la garantie de l'anonymat pour le nom de la maison de l'édition. L'investigation repose enfin sur l'exploitation de soixante-treize entretiens

menés avec des acheteurs de livres sur internet. Cette population d'enquêtés a été construite selon la méthode de l'échantillonnage aléatoire simple (population mère : les clients des librairies en ligne). Si le groupe de personnes interrogées n'est pas représentatif de l'ensemble des usagers des librairies numériques, nous retrouvons toutefois, dans les propriétés sociales de nos enquêtés, des caractéristiques présentes chez les adeptes du commerce électronique du livre, identifiées par les études publiées par le ministère de la Culture et de la Communication, en ce qui concerne le niveau d'études, l'âge, le lieu de résidence. L'on trouve davantage d'usagers chez les personnes diplômées (33 % chez les bac + 4 ou plus, 6 % chez les titulaires d'un CAP-BEP, 1 % chez les non-diplômés), chez les moins de 45 ans (17 % chez les 25-34 ans contre 6 % parmi les 55-64 ans) et chez les Parisiens (21 % contre 8 % chez les habitants de communes rurales ou celles de moins de 20 000 habitants, 10 % pour les villes de plus de 100 000 habitants).

Ces entretiens, réalisés par des étudiants de l'IUT Paris Descartes et moi-même, servent de base à la réflexion sur les pratiques d'achat de livres en ligne.

Les questions adressées à la direction commerciale ou au directeur de vingt-six maisons d'édition

Quelle est la part du chiffre d'affaires de votre maison réalisée sur Internet ?

Quelle est l'évolution de cette part ces dernières années ?

Sur quels sites les ouvrages de votre maison se vendent-ils le plus ?

Pour quelles raisons ?

Avez-vous un ou plusieurs titres dont le succès s'est réalisé sur Internet ? Si oui, le(s)quel(s) – titre(s), collection(s), domaine(s) ?

Votre maison dispose-t-elle d'un site pour la vente directe ?

Le commerce en ligne constitue-t-il un atout pour votre maison ou un canal de vente parmi d'autres ?

Principaux éléments structurant les entretiens menés avec les consommateurs

Quels sont vos âge, niveau d'études, profession, ainsi que les professions de vos parents ? (Caractéristiques sociales de la personne interrogée.)

Quelle est la fréquence de vos achats de livres en ligne ?

Pour quelles raisons achetez-vous des livres par internet ?

Quels types d'achat réalisez-vous (professionnel, personnel, scolaire...) ?

Quels sites fréquentez-vous ? Pour quelles raisons ?

Comment ces sites ont-ils été connus ?

Qu'est-ce qui influence l'achat d'un titre plutôt qu'un autre ?

Quels sont les avantages/inconvénients de l'achat de livres en ligne ?

Achetez-vous des livres en ligne pour quelqu'un de votre famille ?

Êtes-vous fidèle à un site ?

Réalisez-vous des achats de livres d'occasion ?

Fréquentez-vous des librairies traditionnelles ?

Quels services aimez-vous ou aimeriez-vous trouver sur un site de librairie ?

Vous souvenez-vous du premier livre que vous avez acheté en ligne ?

Achetez-vous d'autres produits en ligne ? Si oui, lesquels ?

Présentation de la population des consommateurs interrogés

Tableau 1 : Répartition par sexe de la population d'enquête

	Hommes	Femmes
Effectifs	29	44
%	39,7	60,3

Tableau 2 : Répartition par âge de la population d'enquête en 2012

Âge au moment de l'enquête (2011-2012)	Moins de 20 ans	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	60-69 ans	Plus de 70 ans
Effectifs	12	18	7	18	11	5	2
%	16,4	24,7	9,6	24,7	15,1	6,9	2,8

Tableau 3 : Répartition selon le lieu de résidence de la population d'enquête

Lieu de résidence	Paris	Reste de l'Île-de-France	Province	Étranger	Non réponse
Effectifs	20	36	13	2	2
%	27,4	49,3	17,8	2,7	2,7

Tableau 4 : Répartition selon le niveau d'études de la population d'enquête

Niveau de diplôme	Sans ou CAP-BEP	Bac	Bac + 2	Plus de Bac + 2	Non réponse
Effectifs	2	24	12	25	10
%	2,7	32,9	16,7	34,2	13,7

Tableau 5 : *Répartition par catégorie socioprofessionnelle de la population d'enquête*

Catégorie socioprofessionnelle	Effectifs	%
Agriculteurs	0	
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	3	4,1
Cadres et professions intellectuelles supérieures	25	34
Professions intermédiaires	7	9,6
Employés	3	4,1
Ouvriers	0	0
Retraités	4	5,5
Autres personnes sans activité professionnelle : étudiants	25	34
Autres personnes sans activité professionnelle	3	4,1
Non réponse	3	4,1

Tableau 6 : *Analyse des pratiques d'achat : liste des enquêtés*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
1	Mathilde	F	1993	étudiante	bac	fonctionnaire, La Poste	Pantin
2	Clotilde	F	1992	étudiante en DUT information-communication	bac	viticulteur/agent, La Poste	Paris
3	Valérie	F	1960	enseignante	Bac + 3	agent de service/enseignant en mécanique	Drancy
4	Marc	M	1944	retraité, ingénieur chimiste	diplôme d'ingénieur chimiste	n. c.	Le Havre
5	Louise	F	1980	restauratrice	n. c.	n. c.	Saint-Ouen
6	Serge	M	1952	retraité, militaire	n. c.	n. c.	Limoges
7	Perrine	F	1987	psychologue	master de psychologie	n. c.	Paris
8	Ronan	M	1993	étudiant en éco-gestion (Paris-Dauphine)	bac	cadre de banque (père)	Sceaux
9	Anne-Sophie	F	1984	sans	master de psychologie sociale	n. c.	Le Kremlin-Bicêtre

Tableau 6 : *Suite*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
10	Nicole	F	1964	n. c.	DEUG de droit	n. c.	Boulogne-Billancourt
11	Maude	F	1986	stage au Mexique	diplôme d'école de commerce	n. c.	Mexico (Mexique)
12	Luc	M	1963	commercial dans les assurances	bac L	n. c.	Auxerre
13	Patrice	M	1967	kinésithérapeute	diplôme de kinésithérapeute	n. c.	Nantes
14	Carole	F	1971	mère au foyer	n. c.	n. c.	Lanester (56)
15	Paloma	F	1986	assistante marketing	master de management de projets	n. c.	Champs-sur-Marne (77)
16	Caroline	F	1962	comptable	BTS comptabilité	n. c.	Courcelles-en-Bassée (77)
17	Grégoire	M	1990	étudiant en histoire de l'art (École du Louvre)	bac	n. c.	Paris
18	Martin	M	1964	expert-comptable	diplôme d'expertise comptable	n. c.	Levallois-Perret

Tableau 6 : *Suite*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
19	Thibault	M	1967	chef des ventes automobile	Diplôme d'école de commerce et master en gestion	n. c.	Clichy-sous-Bois
20	Hannah	F	1962	agent d'assurances	master de gestion de patrimoine	pilote de ligne/infirmière	Paris
21	Pascale	F	1965	assistante au service documentaire d'un groupe de presse	BTS commercial, option langues	n. c.	Thiais
22	Julien	M	1987	cadre commercial	licence de négociateur d'affaires	n. c.	Courbevoie
23	Michel	M	1952	cadre	BEP	n. c.	Côtes d'Armor
24	Latifa	F	1992	étudiante en licence de droit	bac ES	n. c.	Bezons
25	Céline	F	1993	étudiante en IUT gestion des entreprises et des administrations	bac STG	n. c.	Les Ulis
26	Hugo	M	1992	étudiant en médecine	bac S	n. c.	Paris

Tableau 6 : *Suite*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
27	Bertrand	M	1964	professeur de maths au collège	diplôme d'ingénieur agronome et CAPES	n. c.	Chartres
28	Manan	M	1962	gérant d'une épicerie	bac	n. c.	Villiers-le-Bel
29	Carolina	F	1974	comptable	BTS comptabilité-gestion	n. c.	Saint-Germain-en-Laye
30	Tien	F	1976	sans, ex-assistante commerciale	DEUG de langues étrangères	n. c.	Garges-lès-Gonesse
31	Véronique	F	1969	consultante indépendante	master de ressources humaines	n. c.	Fontenay-sous-Bois
32	Jean	M	1945	retraité, général dans l'armée de terre	n. c.	n. c.	Bayonne
33	Christelle	F	1981	responsable développement de projets	bac + 2 de graphisme et BTS communication des entreprises	chef d'entreprise/mère au foyer	Paris
34	Tiphaine	F	1990	étudiante en master d'histoire (Paris-Sorbonne)	études d'histoire	n. c.	Paris

Tableau 6 : *Suite*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
35	Magalie	F	1978	journaliste, critique littéraire	études de lettres modernes	n. c.	Paris
36	Fabienne	F	1966	comptable	CAP esthétique	n. c.	Paris
37	Christian	M	1964	cadre commercial	n. c.	n. c.	Rueil-Malmaison
38	Laurence	F	1964	fonctionnaire administratif	bac + 4 de gestion	n. c.	Cormeilles-en-Parisis
39	Jean-Louis	M	1990	étudiant en école de commerce	bac	n. c.	Paris
40	Paulette	F	1938	retraîtée, ancienne comptable	n. c.	n. c.	Paris
41	Aurélien	M	1990	étudiant en licence à l'École supérieure des professions immobilières	bac	n. c.	Paris
42	Ethan	M	1994	étudiant	bac	n. c.	Paris
43	Gilberte	F	1937	n. c.	études de lettres	n. c.	Loire-Atlantique
44	Antoine	M	1991	étudiant à HEC Montréal	bac	avocat/ancienne styliste	Montréal (Canada)/Paris

Tableau 6 : *Suite*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
45	Esther	F	1982	graphiste	école de graphisme	n. c.	Paris
46	Elsa	F	1967	chargée de communication SNCF	bac	n. c.	Chantilly
47	Manon	F	1990	étudiante en ressources humaines	bac STG et BTS	Technicien, surveillante	Villetaneuse
48	Romuald	M	1990	étudiant en master marketing (Paris-Dauphine)	licence éco-gestion	directeur des ventes Afrique, Dresser Rand)/assistante de direction, Total	Paris
49	Simon	M	1959	ancien directeur marketing Cartier, directeur d'une agence de conseils aux entreprises	n. c.	n. c.	Neuilly-sur-Seine
50	Guilaine	F	1969	salariée d'une entreprise de gros œuvre	n. c.	n. c.	n. c.
51	Jacqueline	F	1964	commerciale	maîtrise de langues	n. c.	Suresnes

Tableau 6 : Suite

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
52	Geoffroy	M	1978	enseignant en arts plastiques au collège	DEA d'arts plastiques	n. c.	Étampes
53	Sandrine	F	1959	enseignante en anglais en IUT, traductrice freelance	licence d'anglais	n. c.	Paris
54	Joanna	F	1993	étudiante en licence de droit (Paris-Nanterre)	bac STG	ouvrier/employée de maison	Levallois-Perret
55	Jean-Baptiste	M	1988	étudiant en MBA management	classe préparatoire lettres	chargé de mission/manipulatrice radio	banlieue parisienne/Québec (Canada)
56	Pierre	M	1987	ingénieur	diplômé de l'UTC Compiègne	directeur des marchés, EDF (père)	Paris
57	Alexia	F	1994	étudiante en licence d'éco-gestion (Paris-Sorbonne)	bac S	salarié de la Commission européenne/professeur de lycée en éco-gestion	Paris
58	Marthe	F	1964	professeur de lycée en BTS	n. c.	n. c.	Besançon

Tableau 6 : *Suite*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
59	Edouard	M	1959	courtier en assurances	bac L	n. c.	Fontainebleau
60	Redouane	M	1993	étudiant en première année de classe préparatoire maths-physique-sciences de l'ingénieur	bac S	soudeur/puéricultrice	Le Raincy
61	Marie-Louise	F	1967	professeure d'EPS	bac + 3	dentistes	Eaubonne
62	Laure	F	1994	étudiante en licence de droit	bac ES	fonctionnaire/notaire	Savigny-sur-Orge
63	Irène	F	1960	gérante d'un magasin d'optique	BTS	gérants d'un magasin d'optique	Nantes
64	Anissa	F	1993	étudiante en licence de lettres et arts (Paris-Diderot)	bac	n. c.	Drancy
65	Fanny	F	1993	étudiante en BTS communication	bac	retraité, ancien professeur en biologie à l'université/médecin du travail	Nantes
66	Damien	M	1984	responsable commercial	diplômé d'école de commerce	n. c.	Colombes

Tableau 6 : *Suite*

	Prénom	Sexe	Année de naissance	Profession	Diplôme	Profession des parents (père/mère)	Lieu d'habitation
67	Natacha	F	1964	ancienne rédactrice en chef de revues juridiques, formatrice-consultante	droit, puis master de coaching et programmation neuro-linguistique (Paris 8)	n. c.	Clamart
68	Charlotte	F	1994	étudiante en BTS négociation-relation client	bac ES	chauffeur-livreur/sans emploi	Paris
69	Christine	F	1956	salarisée d'un laboratoire pharmaceutique, puis institutrice	bac S, diplôme d'ingénieur de l'UTC Compiègne	n. c.	Paris
70	Dimitri	M	1993	étudiante en licence de droit (Paris-Assas)	bac ES	ancien directeur d'une entreprise de serrurerie/employée de bijouterie	banlieue parisienne
71	Stéphane	M	1989	étudiant en master de cinéma	n. c.	cadre administratif/employée	banlieue parisienne
72	Hélène	F	1970	n. c.	maîtrise d'anglais	n. c.	
73	Dominique	F	1961	agent administratif	n. c.	n. c.	Montmorency

n. c. : non communiqué.