

Pratiques et usages de la presse électronique à la Bpi

Rapport de synthèse

Juin 2009

Benjamin Macé
Service Études et recherche
Bibliothèque publique d'information

Table des matières

Contexte et méthodologie de l'enquête.....	3
<i>Contexte.....</i>	<i>3</i>
<i>Méthodologie.....</i>	<i>3</i>
1. Un espace très fréquenté.....	5
<i>Une fréquentation massive et assidue</i>	<i>5</i>
<i>Une composition originale</i>	<i>6</i>
<i>Profils de visites</i>	<i>9</i>
2. Des pratiques ouvertes sur le monde	11
<i>Des « lecteurs du frais ».....</i>	<i>11</i>
<i>L'image et le son</i>	<i>13</i>
<i>Seul avec les autres</i>	<i>15</i>
3. La presse électronique dans son contexte	17
<i>A travers le portail</i>	<i>17</i>
<i>Du papier à l'électronique (et vice-versa).....</i>	<i>19</i>
<i>Autres espaces, autres ressources : quelle(s) complémentarité(s) ?</i>	<i>22</i>
Conclusion.....	25
Annexes	27

Contexte et méthodologie de l'enquête

Contexte

Cette enquête sur les usages de la presse en ligne à la Bpi a été entreprise dans le cadre d'une réflexion globale sur l'identité et l'offre de l'espace Presse. Elle fait suite au travail d'un groupe d'élèves conservateurs de l'enssib sur la réorganisation de l'espace et la valorisation des ressources, et à une première enquête qualitative sur les pratiques et usages de l'offre imprimée et des microfilms. Cette première enquête (2007) a montré la variété des publics qui fréquentent l'espace Presse, la diversité de leurs pratiques et leur satisfaction globale vis-à-vis de l'offre et de l'espace, ce dernier étant perçu comme un lieu de sociabilité et de convivialité¹.

Méthodologie

Dans un premier temps, un état des lieux a été effectué afin de connaître précisément l'offre de ressources électroniques de presse proposée par la Bpi, son articulation avec les autres supports et la logique de sectorisation mise en œuvre par les bibliothécaires qui l'ont constituée. De cette logique de sectorisation découle une cohérence de l'espace Presse puisque, selon les chiffres de la dernière semaine-test menée en décembre 2008, 93 % des ressources électroniques consultées sur les postes multimédias de ce secteur relèvent de la presse (sites Internet et bases de données)². C'est pourquoi, après avoir envisagé d'étendre l'enquête aux utilisateurs de bases de presse sur les autres postes de la bibliothèque, aux usagers d'Internet libre et aux déficients visuels utilisateurs de la base Vocale Presse, il a été décidé de limiter l'étude aux seuls usagers des postes multimédias de l'espace Presse. L'état des lieux s'est aussi intéressé aux évolutions récentes de la presse en ligne et à la place de la Bpi dans son environnement documentaire (BnF, bibliothèques universitaires, réseau des bibliothèques de la Ville de Paris).

Dans un second temps, un travail de terrain a été mené, sur une durée d'un mois et demi environ, qui a consisté en deux phases simultanées :

¹ EULOGE Pauline, *Enquête presse : analyse de contenu*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2007.

² BÉGUET Bruno, *Semaine-test décembre 2008 : analyse des consultations du 3 au 8 décembre 2008*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2009, p. 60.

- Des observations méthodiques, à l'aide d'une grille représentant les 40 postes multimédias de l'espace Presse, validée par l'encadrement du stage, qui a participé à son utilisation. L'objectif était de noter des renseignements sur la signalétique des usagers et leurs pratiques observées à différents moments de la journée, y compris le soir et le week-end. Au total, 44 fiches ont été remplies et traitées à l'aide d'un fichier Excel. On trouvera en annexe un exemplaire de la fiche utilisée.
- Une douzaine d'entretiens semi-directifs, réalisés à partir d'une grille d'entretien élaborée en collaboration avec l'encadrement du stage. Les treize usagers sélectionnés (un entretien a eu lieu avec deux personnes à la fois) l'ont été de manière aléatoire mais aussi sur la base de profils plus ciblés (un utilisateur de Bpi-doc, un usager russophone, un étudiant, par exemple). Chaque entretien a eu lieu devant un poste configuré exactement comme ceux de l'espace Presse et en invitant l'utilisateur à montrer à l'interviewer sa façon de naviguer à l'intérieur du portail et des ressources qu'il consulte.

C'est essentiellement sur la base de ces observations et de ces entretiens qu'a été rédigée l'analyse de contenus qui va suivre. Celle-ci a également été alimentée par des conversations avec le personnel de la Bpi qui effectue son service public à l'espace Presse et avec les membres de la Section Périodiques. Il a été par ailleurs intéressant de collecter les statistiques concernant la presse électronique dans les différents services concernés : Public Info (Bpi-doc), le coordonnateur des évaluations documentaires au sein du service CB (module statistique des bases Mediaview), le DIE (statistiques des éditeurs ; statistiques de consultation des sites Web), même si la durée du stage n'a pas permis de pousser plus avant leur analyse.

De cet ensemble de données, il ressort que les 40 postes multimédias de l'espace Presse attirent un public nombreux dont la composition contraste avec le profil habituellement observé à la Bpi. L'utilisation des postes informatiques met en évidence une prédilection pour l'actualité récente et les contenus multimédias. Enfin, la consultation de la presse électronique doit être replacée dans son environnement, à la fois virtuel (le portail documentaire) et matériel (le poste informatique, l'espace Presse, la Bpi et les autres bibliothèques).

1. Un espace très fréquenté

Une fréquentation massive et assidue

Les 40 postes multimédias de l'espace Presse attirent un public nombreux. L'impression visuelle – « *c'est toujours plein* », précise Fouad, une des personnes enquêtées³ – est confirmée par les comptages issus des observations réalisées pendant l'enquête de terrain. Celles-ci montrent que le taux de remplissage des tables, si l'on écarte les moments où la bibliothèque se remplit (avant 14h) et ceux où elle commence à se vider (après 21h), atteint 62 %. Ce chiffre est encore plus élevé si l'on considère uniquement les trois premières tables, qui correspondent aux 24 postes sur lesquels l'offre de journaux en ligne est disponible, puisqu'il dépasse 75 %. C'est là le premier signe du succès de l'offre sectorisée de sites gratuits. L'importante fréquentation des postes se manifeste aussi au moment du *turn over* des places assises : dès qu'une place se libère, elle est aussitôt prise. De plus, en période d'affluence, il n'est pas rare de voir des usagers solliciter les bibliothécaires pour réveiller un lecteur endormi qui n'utilise pas l'ordinateur.

En effet, les postes multimédias sont également occupés par un public qui n'utilise pas les postes informatiques. Ce sont pour la plupart des lecteurs de presse imprimée, qui se sont installés là, soit directement, du fait de la proximité des casiers, soit parce qu'ils n'ont pas trouvé de place sur les tables situées le long des baies vitrées. On trouve également des étudiants et des lecteurs travaillant sur leurs propres documents, sur les documents imprimés de la bibliothèque, voire sur leur propre ordinateur portable, parfois les trois à la fois. Certains sont là en groupe, à l'image des quatre lycéennes (ou étudiantes ?) aperçues un mercredi après-midi. Ces « détournements » d'usage concernent particulièrement les deux dernières tables, celles dédiées à la consultation des bases de presse, plus souvent libres, et plus encore la dernière table, car elle est située derrière les serveurs d'impression qui représentent, de manière consciente ou non, une limite de l'espace Presse. Les tables sur lesquelles sont installés les serveurs d'impression servent à la lecture de journaux et de magazines, mais obligent l'utilisateur à rester debout.

Parmi les utilisateurs des postes informatiques se trouve une forte proportion d'habitues, à l'image d'une femme qui vient systématiquement le dimanche après-midi consulter des recettes de cuisine sur le poste destiné aux déficients visuels. Les habitues,

³ Les prénoms ont été changés.

c'est-à-dire ceux qui ont une fréquentation quasi-quotidienne de la bibliothèque, sont majoritaires dans l'échantillon des personnes interviewées. Louis, un usager chilien qui consulte la presse en ligne d'Amérique latine, répète à plusieurs reprises, non sans une certaine fierté : « *Je viens tous les jours !* ». Rachid se décrit comme « *un fidèle* ». Tous deux fréquentent exclusivement cet espace de la bibliothèque : « *Moi, je ne vais pas à la musique, ça ne m'intéresse pas. Quand je viens ici, ce qui m'intéresse, c'est la presse, la presse* » (Rachid). Mehdi, un usager palestinien qui maîtrise mal le français, déclare qu'il vient uniquement à la Bpi pour lire la presse : « *Je lire sauf les journaux* » [Je ne lis que les journaux].

Il n'est pas rare que ces habitués aient des habitudes en termes d'horaire et restent longtemps sur place. Mehdi vient généralement « *au moment de sieste* », c'est-à-dire de « *deux heures jusqu'à cinq heures, comme ça* ». Éric, un étudiant qui prépare les concours pour intégrer une école de journalisme vient « *l'après-midi, de deux à six heures* », mais entend allonger ses séjours dans la perspective de son concours : « *je vais essayer d'augmenter. Il faut que je mette un coup de boost* ». Louis vient le soir « *parce qu'il y a l'habitude de venir, et plus tranquille ici dans la soirée* ». La longue durée du séjour doit toutefois être relativisée puisqu'elle n'est pas propre à cet espace mais à l'ensemble de la bibliothèque : d'une durée moyenne de 3 h 30 en 2009, elle a d'ailleurs tendance à augmenter au fil des enquêtes triennales de fréquentation⁴.

Une composition originale

Au moment de la réouverture de la bibliothèque en 2000, le nouvel espace Presse avait pour objectif, grâce à un nouvel aménagement et à un effort porté sur l'offre, de favoriser la venue du public non-étudiant à la Bpi. Du point de vue de l'offre électronique, on peut considérer que ce projet est une réussite puisque les postes multimédias de l'espace Presse attirent un public en moyenne plus masculin, plus étranger et moins étudiant que celui qui fréquente les autres espaces de la bibliothèque.

La première caractéristique de ce public est d'être très majoritairement masculin, alors que la Bpi a la particularité de compter autant d'hommes que de femmes parmi ses visiteurs (50 % d'hommes et 50 % de femmes, d'après l'enquête générale de fréquentation menée en

⁴ SEVICE ÉTUDES ET RECHERCHE, Enquête : quels changements parmi les publics de la Bpi ? *Bulletin Bpi* [en ligne]. Paris : Bibliothèque publique d'information, novembre-décembre 2007, n°23, p. 14 [consulté le 5 mai 2009]. URL http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/La_Bpi_et_vous/Bulletin/PDF/bulletin23.pdf

avril 2009). Là aussi, ce qui est frappant visuellement est corroboré par les statistiques issues des observations : toutes fiches confondues, ce sont 986 usagers qui ont été observés pendant la période de l'enquête, dont 880 hommes et 106 femmes. Ainsi, les hommes représentent 89 % de l'ensemble du public observé. Certes, la lecture de la presse (imprimée) en bibliothèque publique est plus souvent le fait des hommes que des femmes : selon l'enquête menée par le Crédoc en 2005 au sujet de la fréquentation des bibliothèques municipales, 40 % des hommes interrogés déclaraient lire la presse en bibliothèque contre 33 % des femmes interrogées⁵. Il n'en demeure pas moins que les chiffres concernant la lecture de la presse en ligne à la Bpi sont assez remarquables.

La deuxième caractéristique de cet espace est d'accueillir une forte proportion d'étrangers, supérieure à celle connue pour l'ensemble de la bibliothèque (30 % en 2009). Un rapide regard sur le palmarès des consultations de sites de journaux montre, pour le mois de janvier 2008, qu'après les titres français, ce sont les titres de la zone Maghreb-Moyen-Orient qui sont les plus consultés (27,7 % des consultations, 18,2 % pour les seuls titres algériens). Le palmarès montre également le poids des langues slaves (russe, roumain, bulgare) et asiatiques (chinois, bengali...). Ainsi les statistiques de consultation des sites Web reflètent la diversité des communautés étrangères qui viennent à l'espace Presse et à la Bpi en général. Ceci avait déjà été noté au sujet des sessions d'Internet libre, d'ailleurs souvent mises à profit pour consulter l'actualité⁶.

Le poids des étrangers se dessine également à travers l'échantillon des personnes interrogées. Même si certains profils ont été délibérément ciblés, on trouve parmi elles au moins huit personnes d'origine étrangère : un Palestinien, un Égyptien, une personne sans doute d'origine africaine, un Italien, un Algérien, un Chilien, un Turc et un Kazakh. Parmi eux, certains ne parlent pas très bien le français et Ivan, l'utilisateur kazakh, parle uniquement le russe (l'entretien a été réalisé avec l'aide d'une interprète). Certains résident en France depuis longtemps, à l'image de Louis, Chilien naturalisé Français, et d'Henri, l'Égyptien : « *je suis ancien, je suis depuis trente ans dans la France. Je venir ici dans la France mais... 1979* ». D'autres sont des immigrants plus récents qu'on devine en situation plus ou moins régulière, comme Ali, un usager turc, qui a refusé de donner son prénom⁷. La barrière de la langue et,

⁵ MARESCA Bruno, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2007, p. 73.

⁶ AMAR Muriel et BÉGUET Bruno, *Les consultations « libres » d'Internet à la Bpi : étude exploratoire* [en ligne]. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2004, p. 10 [consulté le 5 mai 2009]. URL <http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Internet_libre.pdf>

⁷ Il a été rebaptisé pour les besoins de l'enquête.

sans doute chez quelques-uns, le sentiment d'être contrôlé ont d'ailleurs suscité des refus de répondre à l'enquête.

Cette mixité entre différentes langues et nationalités est ressentie par les lecteurs eux-mêmes. Ali la décrit ainsi : « *Il y a des, comment s'appellent, des Russes, des pays voisins, comme ça, des Roumains et tout ça, ils sont en train de regarder, moi aussi* ». C'est en voyant ce qui se passe sur les écrans qu'il a pu déterminer certaines nationalités : « *L'écriture, ça je le sais. Par exemple, les lettres des Russes sont en écriture cyrillique* ». Henri, lui, a remarqué les nouvelles vagues d'immigration en provenance d'Asie : « *Après qui l'entrer, maintenant ne pas parler français, tout ça, qui l'entrer, tous les jeunes nouveaux venir en France, Bangladesh, Indiens, parlent pas français, c'est pour ça, c'est très difficile discuter avec* ». Il n'a pas été possible, souvent pour des raisons de compréhension, de savoir comment ces étrangers ont eu connaissance de la bibliothèque et plus précisément de l'offre de journaux étrangers qu'elle propose. Néanmoins, l'hypothèse d'un bouche-à-oreille à l'intérieur des communautés étrangères semble se vérifier : Ivan déclare avoir connu la bibliothèque par des amis et Rachid cite « *des compatriotes, des Algériens* ».

Enfin, la troisième caractéristique de cet espace est d'accueillir un nombre important d'actifs occupés, de demandeurs d'emploi et de retraités, alors que le public de la Bpi est majoritairement étudiant (62,6 % du public en 2009, 68,4 % en y incluant les lycéens). Là aussi, le contraste visuel est frappant, notamment lorsqu'on compare le public des postes multimédias de l'espace Presse avec celui du kiosque (cafétéria), à proximité immédiate, où l'on retrouve le profil jeune et étudiant de l'utilisateur moyen de la Bpi (la moyenne d'âge est de 28,3 ans et l'âge médian de 24 ans en 2009). Parmi les personnes enquêtées, Jacques et Louis sont tous les deux retraités, Mehdi et Ali travaillent de façon discontinue dans le bâtiment, Fouad fait de l'intérim et Olivier travaille à la RATP. Souvent confrontés à des périodes de chômage, à l'image d'Henri et de Rachid, ces usagers mettent à profit leur temps libre pour venir à la bibliothèque l'après-midi et en semaine. Ils profitent des moments de moindre affluence et adaptent souvent leur venue à la longueur de la file d'attente. C'est le cas de Rachid, par exemple : « *Moi quand il y a du monde, je ne viens pas* ». Comme Olivier et Fouad, il vient généralement à l'ouverture de la bibliothèque : « *Je préfère venir vers... enfin pas à midi, mais vers 13 h, vers 13 h 30, des fois c'est 14 h. Le temps d'éviter la chaîne* » (c'est-à-dire la file d'attente).

Cette analyse du profil des publics de la presse électronique confirme ainsi les données de l'enquête générale de fréquentation de 2006, au cours de laquelle, parmi les usagers qui déclaraient avoir pour projet de lire la presse, figuraient déjà plus d'habités (22 % d'usagers

venant tous les jours ou presque contre 16,7 % pour le reste de la bibliothèque), plus d'hommes (54 % contre 52 % pour le reste de la bibliothèque) et plus d'étrangers (46 % contre 32 % pour le reste de la bibliothèque). Elle ne doit pas masquer cependant la diversité de profils des visiteurs.

Profils de visites

Au terme de ces premières analyses, apparaît déjà le profil type du lecteur de sites gratuits de journaux : un homme étranger, plus âgé que la moyenne, actif ou retraité, habitué de la bibliothèque et de cet espace en particulier, qui a pour projet de lire la presse électronique de son pays sans avoir en tête un sujet précis. Henri est un usager représentatif de ce type de profil : Égyptien installé en France et ne parlant pas très bien le français, il est fleuriste au chômage même s'il a l'âge de la retraite (70 ans). C'est un habitué : il se rend « *presque quatre fois ou cinq fois* » par semaine à la bibliothèque », vient l'« *après-midi, tout le temps, à partir trois heures, quatre heures, cinq heures* », et reste longtemps, « *jusqu'à tard, par exemple jusqu'à huit heures* ». A la Bpi, il consulte les sites de journaux de sa région d'origine, ainsi que les ressources multimédias auxquelles lui donne accès le poste informatique.

L'analyse des entretiens fait émerger un second profil, celui des utilisateurs des bases de données de presse, auquel correspondent trois usagers interviewés, Nathalie, Stéphanie et Éric. Ces lecteurs se rapprochent du profil moyen de la Bpi : on y trouve deux étudiants (Éric et Nathalie) et deux femmes, les seules du corpus. Tous trois consultent les bases de presse en texte intégral (Europresse et Bpi-doc) et ont comme projet de visite une recherche documentaire, effectuée dans le cadre d'un travail de type universitaire ou de la préparation d'un concours : Stéphanie prépare une thèse sur les Centres régionaux du livre, Éric et Nathalie veulent intégrer une école de journalisme. Tous ont préparé leur visite à la Bpi : Nathalie a recherché dans *Wikipédia* des références d'articles sur l'affaire du mariage annulé de Lille, sujet de son mémoire ; Stéphanie a dans son sujet de thèse son thème de recherche ; Éric, lui, a fait une préparation plus sommaire : « *je m'étais dit hier soir : "Demain je fais le conflit sur la Guadeloupe. Je vais à Pompidou, je viens ici pour le faire"* ».

Ces usagers se distinguent par un niveau d'expertise plus élevé par rapport aux lecteurs de journaux. Éric parle de « *mots-clés* » et passe directement par la recherche avancée d'Europresse, Stéphanie dit avoir « *élargi [sa] recherche* » et déclare qu'elle « *dépouille les numéros* » (de *Livres Hebdo*) à l'aide de Bpi-doc. Ils se distinguent également par le recours à

la médiation. Nathalie, par exemple, a commencé par se faire expliquer les bases de presse : « *En fait, moi je suis directement allée voir quelqu'un* » ; Éric, lui, s'est directement installé à un poste mais n'exclut pas d'interroger les bibliothécaires : « *parce que j'ai l'habitude de d'abord essayer. Et après demander si je ne trouve pas* ». Chez les lecteurs de sites Web, en revanche, le recours à la médiation est rare. Jacques ne se sent pas légitime pour recourir à l'aide des bibliothécaires : « *On n'ose pas les déranger* », sauf de façon très exceptionnelle : « *Oui, si c'est vraiment très important, oui* ». Enfin, les utilisateurs de bases de presse se différencient des lecteurs de sites de journaux du fait qu'ils utilisent de façon plus systématique les autres ressources de la bibliothèque et notamment les livres, à l'image de Stéphanie : « *je vais aller dans les livres après* ».

Ces deux profils ne doivent pas masquer la diversité des motifs qu'ont les usagers pour s'installer à un poste informatique de l'espace Presse. Fouad, par exemple, est un habitué de la bibliothèque : il apprend l'arabe à l'espace Autoformation, consulte les livres et ne manque jamais de passer par l'espace Presse pour y lire un journal ou une revue imprimée : « *Cet espace-là, dès que je viens à la bibliothèque, quelle que soit la raison principale, je passe toujours par la presse, si je trouve un journal du jour, eh bien, je le prends, je le feuillette que ce soit magazine, ou bien quotidien, enfin voilà, quelle que soit la raison pour laquelle je viens à la bibliothèque* ». Le jour de l'entretien, c'était la première fois qu'il utilisait un poste multimédia de l'espace Presse et il avait pour objectif de trouver la version arabe d'un article paru en français dans *Courrier international*, dans le cadre de son apprentissage de la langue arabe : « *je n'ai pas encore les compétences adéquates pour vraiment lire la presse arabe, donc petit à petit quoi. Donc ce que je fais parfois, c'est que juste pour faire des comparaisons, lorsque j'ai une version française et une version arabe donc je fais la comparaison* ». De même, il est important de souligner qu'il existe des nuances à l'intérieur de chaque profil : Giorgio, par exemple, est un étranger qui consulte les sites de journaux. Mais ce n'est pas un habitué, sa visite est exceptionnelle puisqu'il vit ordinairement en Italie : « *c'est exceptionnel, c'est le hasard, je suis là pour le week-end* ». Il se trouvait simplement dans le quartier d'une bibliothèque qu'il avait connue lorsqu'il habitait en région parisienne quelques années plus tôt : « *j'étais dans le coin, j'attends un rendez-vous, bien, je me suis rappelé qu'il y avait cette possibilité* ».

S'il y a donc presque autant d'usagers que de parcours, on peut cependant souligner que tous les usagers interviewés se rejoignent sur un point : la satisfaction globale qu'ils témoignent à l'égard de l'espace Presse et de l'offre électronique qu'il propose. Quelques critiques, toutefois, portent sur les problèmes informatiques qu'ils ont rencontrés : Giorgio,

par exemple, signale que le site d'un journal italien, *Il Messaggero*, ne fonctionne pas (« celui-là, ça n'a pas l'air de marcher ») et Stéphanie a rencontré quelques bugs au moment d'interroger Bpi-doc, qu'elle n'a pas jugés graves. L'espace est loué pour son confort : pour Olivier, « il y a aussi le confort et la tranquillité ». L'offre électronique est appréciée pour sa richesse : « *Beaucoup de choses dans le, plein de choses !* » (Henri). Toutefois, dans le domaine de la sélection des ressources, en particulier des sites Web de journaux, la satisfaction doit être tempérée par le fait que certains usagers, en particulier ceux qui parlent mal le français, ne se sont peut-être pas sentis légitimes pour exprimer d'éventuelles critiques. Chez d'autres, la satisfaction va parfois jusqu'à l'enthousiasme, comme chez Nathalie et Éric, qui ont tous deux découvert l'existence des bases de presse le jour de l'entretien : « *c'est parfait, je suis super content d'avoir découvert qu'il y avait ça, pour mes révisions, c'est vraiment génial* » (Éric).

Ainsi, les postes multimédias de l'espace Presse ont rencontré leur public et les ressources électroniques de presse, sélectionnées et organisées par les bibliothécaires, sont largement utilisées. Il importe maintenant de comprendre comment.

2. Des pratiques ouvertes sur le monde

Des « lecteurs du frais »

Pour les usagers étrangers qui consultent à la Bpi les sites gratuits de journaux, venir à la bibliothèque est un moyen de se renseigner sur l'actualité de leur pays d'origine. Ivan, un usager d'origine kazakhe, déclare par exemple s'intéresser à l'actualité de l'ex-URSS ; il donne comme exemples de sujets le conflit géorgien et l'avenir du camp Artek, un camp de vacances en Crimée autrefois destiné aux enfants méritants de l'Union soviétique. Louis, un usager d'origine chilienne, décrit *La Jornada*, le journal mexicain qu'il consulte, comme « *un petit journaux très bien orienté et qui, pour lire les problèmes de l'Amérique en général* ». Toutefois, la plupart des usagers se défendent de se limiter à l'actualité du pays ou de la zone géographique dont ils sont originaires, comme Ali par exemple : « *c'est pas uniquement mon pays, le monde entier, c'est ... l'actualité du monde, c'est ça* ». Rachid dit la même chose : « *en fait, c'est pour m'informer, particulièrement, l'Algérie, la France, le monde* ».

D'une manière générale, ces usagers ne s'intéressent pas à un sujet précis ou à un thème en particulier : « *je regarde des sujets, disons, tous les jours, les articles qui concernent le monde entier, les sports, ou... un peu tout, tout ce qu'on peut lire dans un journal* »,

explique Giorgio. Mehdi veut connaître « *les événements* », « *la politique, tout, tout...* ». Le sport est toutefois beaucoup cité, ce qui n'est pas surprenant puisque le public des postes multimédias de l'espace Presse est très majoritairement masculin : « *voilà, sport. Surtout le sport* », dit Mehdi, qui se déclare lui-même sportif. Le site Internet du journal *L'Équipe* est régulièrement consulté, par Giorgio et par Jacques par exemple. Sa fréquence d'utilisation renvoie au succès, déjà bien connu à la Bpi, du journal sous sa forme papier et microfilm. Si les usagers n'ont pas de sujet de prédilection, ce qui apparaît alors, c'est leur intérêt pour l'actualité, les nouvelles récentes : Louis vient consulter « *toutes les nouvelles de la journée* ». Jacques regarde « *le fait du jour, la politique... le sport* ». Ainsi, ces lecteurs de la presse en ligne se rapprochent de ceux qu'Eliseo Veron avait appelés, à propos de la littérature, des « *lecteurs du frais* », c'est-à-dire des usagers qui viennent à la bibliothèque sans choix véritable avant leur visite, dont la motivation est le goût pour la nouveauté, et pour qui le reste de la bibliothèque importe peu⁸.

Les usagers des sites de presse consultent généralement plusieurs titres au cours de leur visite et utilisent les sites de journaux autant pour s'informer que pour lire dans leur langue. Cette dimension linguistique des usages de la presse électronique apparaît par exemple chez Henri et Mehdi, tous deux arabophones : Henri, l'Égyptien, commence par consulter le site du journal de son pays, *Al Ahram*, et regarde ensuite « *le journal libanais, le journal Koweït, le journal Qatar, le journal... tous, tous les écrits arabe, c'est pour ça* » ; Mehdi consulte à peu près les mêmes titres « *parce que je parle arabe et je veux lire arabe* ». La lecture de journaux est le moyen pour ces usagers, qui souvent maîtrisent mal le français, de pratiquer leur langue alors qu'ils évoluent dans un environnement presque exclusivement francophone, à l'image d'Ali qui déclare à propos de la langue turque : « *je veux pas le perdre. Je veux dire, je suis déjà un peu assez éloigné* ». Il ajoute qu'il a des problèmes de compréhension avec le français : « *parfois j'ai des limites terminologiques. J'ai des troubles de terminologie, là, je suis perdu. J'ai pas le temps de, parfois, j'ai pas le temps de... Je comprends mieux le turc* ».

L'autre intérêt de lire plusieurs titres à la fois réside dans la possibilité pour les usagers de confronter différents points de vue. Ils sont d'ailleurs nombreux à ajouter à la lecture de titres dans leur langue celle de journaux francophones, et ce, quelle que soit leur niveau de maîtrise de la langue française. C'est le cas de Mehdi, par exemple, qui regarde « *l'Égypte, l'Arabie Saoudite, n'importe quoi... et en même temps, des journaux français* » ; il précise :

⁸ VERON Eliseo, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 1989, p. 65-66.

« Le Monde, Le Figaro ». Rachid, d'origine algérienne, explique : « *j'aime bien avoir l'avis des autres en même temps. C'est pour ça que j'aime bien changer de point de vue, comment les Africains parlent de ça et comment les Européens parlent de ça, ça fait une nuance, il y a des différences quand même* ». Jacques, à qui il arrive de regarder la presse en anglais, et notamment le site de la BBC, tient le même discours : « *c'est bien de voir ce qui se dit en français et en anglais, souvent il y a des... C'est pas toujours la même compréhension. Il y a des nuances* ».

Il est plus difficile de cerner les sujets qui intéressent les lecteurs de bases de presse, car même si deux des personnes interrogées travaillent sur des sujets d'actualité récente (le mariage annulé de Lille et la crise en Guadeloupe), ces ressources ont précisément pour intérêt l'étendue des archives qu'elles proposent. Stéphanie, par exemple, utilise Bpi-doc pour dépouiller le magazine *Livres Hebdo* sur une longue période : « *j'avais mis entre, non 20 ans, entre 1997 et 2007* ». Toutefois, un sondage sur les mots-clés utilisés pour l'interrogation de Bpi-doc, réalisé en août 2007 à l'occasion des dix ans de la base (sous sa forme électronique), avait montré, d'une part la prédilection des usagers pour les sujets de société (épidémie, OGM, femme, harcèlement/travail) par rapport aux sujets culturels, et d'autre part la proportion non négligeable des thèmes de recherche portant sur des sujets d'actualité (grippe aviaire, Al-Qaïda, Michel Serrault et Ingmar Bergman, qui venaient de décéder)⁹.

Ainsi, sur le plan de l'actualité, il n'y a pas forcément opposition entre les lecteurs de sites de journaux et les utilisateurs des bases de presse. En revanche, une différence très nette apparaît entre les deux profils en ce qui concerne l'utilisation du poste informatique : les usagers des bases ont une utilisation traditionnelle de l'ordinateur, alors que les lecteurs de journaux apprécient particulièrement la dimension multimédia du poste informatique et des ressources qu'ils consultent.

L'image et le son

Une tendance qui ressort de l'enquête sur les usagers de la presse électronique est le succès des contenus audio et vidéo des ressources en ligne. Ce succès se mesure d'abord à l'usage régulièrement observé du casque mis à la disposition des utilisateurs des postes informatiques, et au recours à l'affichage en plein écran des vidéos : « *j'agrandis le film* », dit Henri. En ce qui concerne les ressources consultées, il s'agit soit de contenus présents dans

⁹ STRA Claire, *La base Bpi-doc après dix années de fonctionnement : bilan*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2007 (rapport interne).

l'offre de presse électronique, soit des ressources électroniques de la bibliothèque ne relevant pas de la presse mais auxquelles l'utilisateur peut avoir accès sur les postes de l'espace Presse (le site de la chaîne Arte, par exemple), soit des contenus auxquels l'utilisateur n'a normalement pas le droit d'accéder : Internet, films de cinéma et jeux en ligne.

En ce qui concerne la presse, certains sites sont très consultés, à l'image de celui de la BBC qui, au cours de l'année 2008, apparaît chaque mois dans les dix sites les plus consultés parmi ceux relevant de la presse, et rarement (deux fois seulement), au-delà de la cinquième place. Henri apprécie particulièrement ce site, car il propose des reportages en de nombreuses langues, et notamment en arabe : « *beaucoup, beaucoup langues, c'est ça langue arabe* », dit-il au moment de sélectionner « News in Arabic ». On retrouve là la dimension linguistique de l'usage de la presse en ligne, déjà notée au sujet des sites Web. Les usagers sont également friands des petites vidéos mises en ligne par les sites de journaux eux-mêmes : Rachid cite celles du journal *Al Jazira* (« *je vais voir Al Jazira, voilà, j'y suis déjà, celle-là je regarde juste les petits reportages sur les infos* ») et Ali évoque celles du magazine *L'Express* (« *Et il y avait L'Express, il y a des vidéos, l'actualité en vidéo* »).

Plusieurs éléments expliquent le succès de la vidéo dans le domaine de la presse : d'abord le format court, qui permet de faire en quelques minutes le tour d'un sujet : « *c'est trop explicite mais je veux dire, c'est plus court par exemple. On comprend mieux, plus vite l'actualité* » déclare Ali. En second lieu, c'est, de nouveau, l'intérêt pour une actualité récente et immédiate qui apparaît, notamment à travers le succès de la chaîne d'information continue BFM TV, qui propose sur son site Web la diffusion de la chaîne en direct : « *c'est du direct, c'est du direct. Au moins c'est bien, ce n'est pas des trucs enregistrés, au moins je sais qu'avec cette chaîne, c'est du direct* », explique Olivier. Henri, lui, apprécie d'être ainsi en prise avec le monde extérieur : « *je connaisser qui l'est dehors, je suis à l'intérieur. Qu'est-ce qui se passe dehors, je peux trouver aussi. Même l'Amérique, tout, tout, tout, c'est infos directes. C'est bien. Le même temps. Si l'est catastrophe, tout de suite, ça coupe celle-là* ». Au fond, ce qui apparaît à travers les pratiques et les propos des usagers interrogés, c'est une nouvelle façon de consommer la presse, où l'image et le son comptent autant, sinon plus, que le texte.

La consultation de contenus multimédias sur les postes de l'espace Presse concerne également des ressources ne relevant pas de la presse. Le site Arte+7 (à ne pas confondre avec Arte VOD), qui permet de revoir gratuitement pendant sept jours les programmes documentaires diffusés par la chaîne, obtient un grand succès : Henri l'apprécie beaucoup « *pour nouveau film, chaque jour* ». D'autres ressources consultées correspondent à des

usages non-conformes par rapport à la configuration des postes multimédias de la Bpi : affichage du moteur de recherche Google, film de cinéma en cinémascope (un usager a été observé en train de regarder un film de kung-fu), jeux en ligne. Les usagers sont généralement au courant de l'illégalité de ces pratiques. Rachid et Olivier, par exemple, refusent de révéler comment ils accèdent à des jeux en ligne : « *on ne lui dit pas, c'est notre secret à nous* », parce que « *vous allez couper après* ». Certaines combines sont néanmoins connues des bibliothécaires : pour accéder au site de BFM (qui n'est ni un site interdit, ni une ressource sélectionnée par la bibliothèque), Rachid et Olivier accèdent à Google en passant par un site Internet de cuisine, Chef Simon, présent dans le catalogue.

Les usagers ont généralement compris le principe de la sectorisation des ressources et savent qu'il n'y a que sur les postes de l'espace Presse qu'ils peuvent consulter l'offre de sites gratuits de journaux : « *oui, il y a des postes pour oui, il y a des postes pour ça* » explique Mehdi à propos des journaux en ligne. Jacques a noté que, contrairement aux sites de journaux, les sites d'art sont disponibles partout : « *mais bon, les sites tu peux les regarder là ou bien en bas* ». Les usagers ont également perçu la différence entre les postes multimédias, bridés, et ceux dédiés à la consultation d'Internet libre. Toutefois, ces limites à la liberté de naviguer ne sont pas bien comprises. Henri voudrait qu'Internet soit disponible sur tous les postes, quitte à s'acquitter d'une petite somme : « *pourquoi pas faire directement l'Internet. Par exemple, là, aujourd'hui, l'est à côté de moi, c'est la première chose, il m'a dit, nouveau, chose* » ; « *une petite somme pour entrer l'Internet si logiquement, Internet c'est pas gratuit* ». Olivier regrette que l'accès à certaines adresses soit progressivement interdit : « *avant on avait accès à certains sites et puis là maintenant, je ne sais pas pourquoi, ils ont bloqué certains sites* » ; il donne l'exemple d'un site de jeux, Diviweb. Il y a ici deux logiques qui s'opposent : celle du bibliothécaire, qui a sélectionné et validé des ressources auxquelles il donne accès, et celle de l'utilisateur, habitué à naviguer librement sur Internet, plus encore depuis la généralisation du haut débit.

Seul avec les autres

L'étude des pratiques des usagers de la presse électronique montre que ceux-ci empruntent généralement un parcours balisé qui les conduit à fréquenter presque toujours les mêmes sites, et souvent dans le même ordre. Jacques déclare à propos des sites qu'il consulte : « *en fait, le premier que je regarde, c'est Le Monde* ». Ensuite, son parcours l'amène à regarder, lors de chacune de ses sessions, deux autres sites, ceux du *Nouvel*

Observateur et de *L'Équipe* : « *c'est tout, il y a Le Monde, il y a... ça [site du *Nouvel Observateur*], et puis le... L'Équipe* ». Ce type de parcours apparaît également lors de la navigation à l'intérieur de la ressource elle-même. Henri, par exemple, ne manque jamais, lorsqu'il lit le journal égyptien *Al Ahram*, de regarder deux rubriques qui l'intéressent particulièrement : la première est une sorte de courrier des lecteurs (« *la poste, vous voyez, tout le monde l'écrit une lettre pour le journal, les problèmes, c'est-à-dire les gens, les gens dans l'Égypte l'écrit pour le journal qu'est-ce qu'il y a dans le... le, le... Par exemple, j'ai des problèmes, je envoyer une lettre pour le journal* ») ; la seconde est la chronique d'un écrivain de son pays, Anis Mansour, dont il apprécie le regard sur la société égyptienne, en particulier sur les femmes (« *il aime beaucoup... Il aime pas les, les femmes, c'est pour ça, il écrit contre les femmes !* »). Rachid a lui aussi son parcours habituel lorsqu'il s'installe à un poste de l'espace Presse : « *je commence par Liberté [un journal algérien], c'est plus facile à lire, c'est rapide. Je commence par la caricature, ça m'intéresse toujours les caricatures de Dilem parce qu'il est très fort* ».

Ce parcours s'enrichit des ressources que les usagers découvrent en voyant les autres lecteurs les consulter. C'est de cette manière qu'Henri a progressivement connu l'offre de presse, mais aussi Arte : « *Moi je utiliser ça, je demander ça à qui l'est à côté de moi, à qui l'est à droite, à gauche. Comme ça, chaque jour je connaitre quelque chose, chaque jour, plus, plus, plus* ». Le succès de la base PressDisplay semble s'expliquer de cette manière : il s'agit d'une base de presse qui contrairement aux autres bases en texte intégral fonctionne sous la forme d'un kiosque virtuel ; la durée d'archives proposée étant relativement courte (deux mois), l'intérêt de cette base est plutôt de proposer aux lecteurs la presse du jour issue d'un très grand nombre de pays. C'est en voyant un voisin l'utiliser que Jacques a découvert PressDisplay et l'a intégré aux ressources qu'il consulte habituellement : « *j'ai vu quelqu'un regarder, et j'ai demandé* ». Il n'est pas nécessaire de connaître l'autre pour lui demander, précise Mehdi : « *non, n'importe qui* ». La barrière de la langue ne constitue pas non plus un obstacle à la communication entre ces usagers souvent d'origine étrangère et qui ne passent pratiquement jamais par le bureau d'information : « *c'est avec des signes, les mains, on se comprend facilement, c'est, c'est... Demander un renseignement, comment ça se fait, c'est pas trop compliqué en fait* », explique Ali. Ainsi, en parlant de leurs pratiques de lecture de la presse électronique, c'est une forme de sociabilité et de communication entre les différents usagers de cet espace que ceux-ci révèlent.

Ce qui apparaît le plus, toutefois, c'est un usage individuel du poste informatique, qui est peut-être renforcé par l'usage du casque. Pour Louis, « *ici, c'est très isolé. Parce que tout*

le monde a un temps précis pour rester ici. Vous ne pouvez avoir des amitiés pour bavarder seulement, c'est impossible ». Pour Olivier, « *les gens ici en général, ils sont concentrés* », il précise : « *ils sont bien déterminés, ils ont leurs trucs à eux et puis voilà* ». Son ami Rachid renchérit : « *ils sont là, direct, sur leur écran* ». Tout en utilisant le poste de façon individuelle, les usagers des sites de presse communiquent entre eux et se rendent compte, comme on l'a vu, de la mixité du public. On pourrait même parler d'un « vivre ensemble » entre ces usagers d'origines diverses. En témoigne une petite scène qui eut lieu au moment des observations sur le terrain : un usager s'était exclamé « *ici, on parle français !* », il fut calmement remis à sa place, et en quelques secondes l'incident était clos. Pour quelques usagers, les postes multimédias représentent même un véritable lieu de rencontre et de convivialité, dimension qui avait été déjà notée à propos de l'espace Presse en général. Rachid et Olivier s'y retrouvent pour discuter : « *c'est ici qu'on se rencontre* », « *c'est ici qu'on se voit* ». Leurs propos rappellent que l'offre électronique de presse de la Bpi trouve sa place dans un environnement qui est celui d'une bibliothèque publique.

3. La presse électronique dans son contexte

A travers le portail

L'offre électronique de presse s'inscrit d'abord dans un contexte virtuel, le portail documentaire de la Bpi, qui organise l'accès à l'ensemble des ressources offertes aux usagers. Contrairement aux autres postes multimédias, qui ont depuis peu le site Web de la bibliothèque en page d'accueil, les 24 postes de l'espace Presse qui donnent accès aux sites de journaux continuent de proposer le portail documentaire en page d'accueil. Soucieux de favoriser l'autonomie de l'utilisateur, grand principe de la Bpi, les bibliothécaires ont multiplié les points d'entrée vers la presse : accès par les Pistes thématiques et par les Ressources multimédias de la bibliothèque, raccourcis vers les sites Web et bases de données et vers Bpi-doc dans le menu de gauche, possibilité de taper directement le nom du journal dans la barre de recherche du catalogue.

La plupart des usagers interrogés passent par les Pistes thématiques pour accéder aux ressources de presse. Giorgio a ainsi procédé pour trouver les journaux italiens : « *voilà, c'était là. Donc, je suis passé par là 'Actualité, médias, presse', 'Site de journaux et de magazines', voilà* ». Éric a fait de même pour accéder à Europresse : « *sur le lien 'Actualité, médias, presse', sur 'Articles de journaux et de magazines', donc 'Bases de données et*

documents de référence et donc sur *'Europresse'* ». Seul Rachid cite la possibilité de taper le nom du journal dans la barre de recherche du catalogue : « *de toute façon on peut taper, là, ici, Al Jazira* ».

Le passage par les Pistes thématiques pour trouver l'arborescence des sites Web distribués par zones géographiques et pour accéder au site désiré nécessite quatre clics, ce qui est long, surtout, on le devine, pour des usagers qui ne maîtrisent pas très bien la langue française. Fouad témoigne de cette difficulté à trouver les ressources, lorsqu'on utilise le service pour la première fois : « *pour vous dire la vérité comme je suis un novice, donc la première fois que j'ai utilisé ce service, ça été un peu difficile à s'y retrouver* » ; il explique qu'il lui a été nécessaire de tâtonner à l'intérieur du portail : « *la première fois, ça ne tombe pas sous le sens, quoi. Il faut vraiment un peu chipoter. Parce que par exemple pour avoir accès aux journaux* ». D'après les propos des usagers, il apparaît que souvent ceux-ci ne connaissent qu'un seul moyen pour accéder à la presse, qu'ils ont mémorisé et qu'ils utilisent de façon systématique, sans doute en s'appuyant sur des repères visuels. Henri, par exemple, pense qu'il n'existe aucune autre possibilité en dehors des Pistes thématiques pour accéder aux sites de journaux distribués par pays : « *non, moi je cherche un autre moyen, mais pas un autre moyen dans la...* » explique-t-il en indiquant le poste informatique pendant l'entretien. En revanche, une fois la méthode acquise, les usagers font preuve d'une véritable dextérité, notamment lorsqu'il s'agit de montrer à l'interviewer comment ils ont l'habitude de procéder.

La dématérialisation de l'offre électronique et son manque de visibilité sur la page d'accueil du portail peuvent expliquer que, au contraire des journaux et des microfilms, certains usagers peinent à l'identifier voire à connaître son existence. C'est le cas, par exemple de Giorgio : « *je me rappelais du service gratuit d'Internet mais je ne savais pas qu'on pouvait regarder les sites des journaux à ce poste-là. Je l'ai vu aujourd'hui* ». Il dit avoir repéré l'offre à l'aide de la signalétique : « *il y a des panneaux, je crois, jaunes, qui disent les trois possibilités pour... et il y avait écrit : il y a la possibilité de regarder des sites des journaux gratuitement par les postes, donc je suis venu* ». Cette possibilité, Éric l'a découverte en voyant ce qui se passait sur les écrans : « *j'ai vu que les écrans... Enfin, c'étaient clairement des sites de journaux* » et il trouve que « *ce n'est pas excessivement clair* ». Nathalie, elle, ne pensait même pas qu'une telle offre pût exister ; pour elle, un espace réservé à la presse, dans une bibliothèque, sert à la conservation des journaux imprimés : « *je ne savais pas du tout qu'il y avait des postes informatiques pour l'espace Presse. Je me doutais, mais en fait je pensais que vous gardiez tous les journaux, à l'ancienne, quoi. Mais*

non, bon, j'étais un peu déçue ». Puisque l'offre imprimée est plus visible que l'offre électronique, il est intéressant de voir comment les usagers passent de l'une à l'autre.

Du papier à l'électronique (et vice-versa)

L'offre électronique de presse s'inscrit aussi dans un contexte matériel, l'espace Presse, qui propose, dans des casiers directement situés à proximité des postes multimédias, une abondante offre de journaux et de magazines imprimés. Beaucoup de lecteurs pratiquent les deux supports : il n'a pas été rare, lors du travail de terrain, d'observer des usagers des postes informatiques garder auprès d'eux sur la table un ou plusieurs journaux imprimés. Beaucoup sans doute profitent de l'aubaine d'avoir trouvé le titre qui les intéresse, étant donné la concurrence entre usagers qui existe au sujet de certains titres. Parmi les personnes interrogées au cours de l'enquête, certains lisent également la presse papier : Éric, par exemple, a été recruté au terme de sa recherche sur un poste informatique, au moment où il venait demander *Le Figaro* au bureau d'information. D'autres comme Rachid viennent à l'espace Presse pour lire exclusivement la presse en ligne : *« le papier, ça ne m'intéresse pas »*.

Une des raisons qui explique le passage du papier à l'électronique est l'absence de l'offre imprimée. C'est ce qu'explique Ali, un usager turc, à propos des journaux de son pays : *« avant, il y avait des journaux comme ça, c'étaient deux titres sur le rayon journaux »*, faisant allusion aux journaux *Hürriyet* et *Milliyet*, auxquels la bibliothèque a été abonnée par le passé, et dont les titres figurent toujours sur deux des casiers de l'espace Presse. Mais le plus souvent, les usagers se tournent vers l'électronique parce que l'édition du jour de la publication qui les intéresse est déjà prise par d'autres et que les numéros disponibles en rayon ne sont plus d'actualité. Ali explique : *« j'adore lire sur papier même, mais soit je suis en retard, soit déjà... Je veux dire il y a des journaux mais périmés, information périmée »*. L'électronique apparaît alors comme la solution pour avoir accès à une information toujours à jour et disponible : *« c'est vrai que dans la version électronique, ils sont toujours disponibles »* (Fouad). Jacques a ainsi repéré que PressDisplay lui permettait de consulter l'édition du jour d'*Aujourd'hui en France*, parce que *« à l'heure où je viens des fois, quand je viens pas il [Le Parisien] est déjà pris »*. Si l'absence du support papier explique le passage à l'électronique, il arrive aussi que l'inverse se produise : *« pendant trois, trois jours l'est arrêté l'Internet, c'est pour ça j'ai cherché le papier ! »* explique Henri, faisant allusion à la panne Internet survenue le week-end qui a précédé l'entretien. D'autres raisons expliquent le

choix de l'un ou de l'autre support : pour l'électronique, il y a les possibilités de recherche, curieusement rarement évoquées : *« ce qui est bien dans l'électronique, c'est que la recherche se fait plus facilement »* (Fouad). Éric évoque, lui, *« l'habitude »* de lire les journaux imprimés.

La différence entre les supports papier et électronique est diversement appréciée. Du point de vue du contenu, certains usagers estiment que le site Web d'un journal ne propose pas un contenu aussi complet que la version imprimée. C'est l'opinion d'Henri au sujet du quotidien égyptien *Al Ahram* : *« y en a beaucoup choses pas dans l'Internet et je peux trouver dans le papier (...) spécialement pour le journal égyptien, c'est pas tout, les titres dans le journal papier, c'est pas à l'intérieur d'Internet »*. Pour d'autres, c'est pratiquement la même chose : *« après avoir pris Le Figaro, je me suis dit : "mais je suis bête j'aurais pu utiliser le... parce que j'avais quasiment le même contenu sur Internet" »* (Éric). Du point de vue du confort de lecture, plusieurs usagers se plaignent de la fatigue visuelle provoquée par la lecture sur écran, comme Fouad : *« en fait, avec la lumière des fois, ça fait mal aux yeux, donc je ne peux pas rester très longtemps devant le poste »*. Il conclut en fin d'entretien : *« le papier, c'est plus convivial »*. Nathalie tient le même discours : *« là, déjà, j'ai super mal aux yeux »* ; *« je pense que la lecture est plus agréable sur le papier, quoi »*. Pour d'autres usagers, regarder l'écran de façon prolongée ne pose pas de problème, à l'image de Rachid : *« non, j'ai l'habitude »*.

En ce qui concerne les pratiques de lecture, les usagers décrivent la consultation de la presse en ligne comme favorisant une lecture superficielle et s'apparentant à une forme de butinage entre différentes ressources et à l'intérieur de celles-ci. Pour Giorgio, il n'est pas possible de lire un journal de façon approfondie sur Internet : *« c'est autre chose là, c'est une lecture de travers »* ; selon lui, le Web est suffisant *« pour lire quelques articles, comme ça, pas trop en profondeur »*. Rachid décrit ainsi sa manière de lire les articles d'un site Web de journal : *« ça dépend. Si un texte m'intéresse, sinon je le saute »*. Rappelons toutefois que le dispositif matériel de la presse papier favorise lui aussi la pratique du butinage : regard panoptique sur le contenu, titres de différentes grosseurs et chapeaux introduisant l'article qui invitent ou non le lecteur à poursuivre sa lecture. La comparaison avec l'électronique est donc moins pertinente que dans le cas d'une monographie ou d'un article de revue savante. L'art du butinage est également très répandu en ce qui concerne les contenus multimédias. Rachid explique au sujet d'*Al Jazira* : *« moi, je regarde les petits reportages, si c'est intéressant »*. Henri fait de même en naviguant sur le site d'Arte : *« si je veux voir, je voir un peu le petite celle-là si elle est intéressant, je fais le film total. Si pas intéressant, je changer pour*

l'autre ». Là non plus, l'opposition entre l'électronique et le papier n'est pas vraiment pertinente : au fond, Henri feuillette les sites d'Arte et de la BBC à la manière d'un usager qui se promène dans les rayons d'une bibliothèque, ouvre brièvement plusieurs ouvrages et poursuit la lecture de celui qui l'intéresse.

Enfin, toujours dans le domaine des pratiques de lecture, certains usagers ressentent le besoin, lorsqu'ils lisent la presse en ligne, du rapprochement du dispositif numérique avec la forme imprimée, car ils retrouvent ainsi leurs repères. Le succès de la base PressDisplay peut aussi s'expliquer de cette manière. La base en effet reproduit le journal tel qu'il a été publié et donne la possibilité de le feuilletter virtuellement, avec reproduction du mouvement de la page : *« J'aime bien parce que ce sont des journaux qui sont scannés », « j'ai le journal papier en fait sur l'écran »*, explique Jacques. Ce besoin de retrouver la forme imprimée s'exprime également chez les utilisateurs de bases de presse et révèle, à l'intérieur d'un même profil, des pratiques très différentes. Nathalie et Éric sont tous les deux jeunes et étudiants et partagent le même projet professionnel, devenir journaliste. Nathalie a besoin de retrouver la mise en page du journal qu'elle recherche, parce que cela fait partie de son analyse dans le cadre de la rédaction de son mémoire : *« c'est très important d'avoir aussi la rubrique, enfin l'endroit, enfin de voir la mise en page, c'est très important. (...) Où on met l'article, comment on le met en page, en vis-à-vis avec d'autres articles. Ça fait vraiment sens »*. C'est pourquoi elle se montre enthousiaste à l'égard de la fonctionnalité d'Europresse qui permet pour certains titres d'afficher en PDF le journal tel qu'il a été imprimé (*« c'est génial, ça »*). Nathalie ressent aussi le besoin d'imprimer, afin de posséder, garder, classer et relire les articles qu'elle a sélectionnés au cours de sa recherche : *« parce que, après je classe, enfin vraiment, il y a des choses, et je sais que je peux les reprendre, je ne suis pas obligée : "Allez je reprends mon petit lien sur Internet", là j'ai des classeurs, hop articles de presse, je les ai, articles de recherche, article machin »*. Éric, lui, a une pratique différente des bases de presse : il est dans une démarche de recherche d'information. Il a repéré la fonctionnalité d'affichage en PDF présente dans Europresse mais ne l'utilise pas : *« je préfère comme c'est en version, je ne sais pas, HTML, je ne sais pas comment ça s'appelle, je préfère, c'est plus simple, parce que ça va assez vite donc... »*. Il ne recourt pas à l'impression mais prend des notes en vue d'avoir, d'une part une chronologie des événements survenus en Guadeloupe, d'autre part les différentes réactions des principales personnalités politiques : *« j'ai pris des notes, oui bien sûr j'ai pris des notes. Je n'ai pas imprimé, j'ai pris des notes, voilà »*.

Autres espaces, autres ressources : quelle(s) complémentarité(s) ?

Enfin, l'offre électronique de presse de la Bpi s'inscrit dans un contexte beaucoup plus large, celui de la bibliothèque, des autres bibliothèques parisiennes, et de l'offre de presse imprimée, audiovisuelle et électronique disponible en dehors des bibliothèques.

Même si on trouve nombre d'usagers exclusifs parmi le public de l'espace Presse, les personnes interrogées évoquent régulièrement leur fréquentation des autres espaces de la Bpi et la consultation d'autres ressources. Il est important de rappeler aussi que les bases de presse sont déssectorisées et que des lecteurs peuvent les utiliser en dehors de l'espace Presse, à l'endroit où ils ont l'habitude de s'installer. Stéphanie, Jacques et Nathalie, entre autres, consultent les monographies. Nathalie va « *en général, plus [en] 'sciences humaines', 'socio', 'religions'* ». Jacques, qui, à l'occasion de sa retraite, anime des ateliers de sculpture, se rend régulièrement au niveau 3 pour y lire des livres sur le sujet avant ou après son passage à l'espace Presse : « *donc, je suis là jusqu'à dix-neuf heures, donc je regarde après je remonte* ». Il regarde aussi les sites Internet dans ce domaine : « *sinon, dans tout, quand je fais de la sculpture, des fois, je, je me mets dans l'art, et puis je regarde, je vais là, par exemple, je vais là [Pistes thématiques > Arts > Art jusqu'au XIX^e siècle > Sites Internet]. Sites Internet...* ». Certains usagers consultent les autres espaces spécialisés : Jacques se rend à l'Autoformation où Fouad apprend l'arabe : « *la raison principale si je venais ici, c'était pour l'apprentissage de l'arabe comme il y a... (...). Donc, je vais surtout pour l'autoformation* ». Olivier, lui, se rend à l'espace Musique : « *je me balade, des fois je vais là-haut écouter de la musique* » et réserve parfois un poste d'Internet libre pour consulter sa messagerie : « *j'y vais des fois de temps en temps pour consulter ma boîte email, des trucs comme ça* ».

Les usagers de la presse mentionnent régulièrement qu'il leur arrive de fréquenter d'autres bibliothèques. Giorgio se distingue car il est depuis longtemps habitué à lire la presse en bibliothèque, aussi bien lorsqu'il vivait en région parisienne, à Antony, il y a quelques années, qu'aujourd'hui en Italie : « *ça m'arrive d'acheter le journal mais je vais souvent à la bibliothèque parce que je n'ai pas le temps par exemple de lire un journal entier, donc je vais à la bibliothèque et je lis quelques articles, ce qui m'intéresse dans deux ou trois journaux, c'est bien* ». Chez les autres usagers des sites de journaux, la fréquentation d'autres établissements est plutôt consacrée à d'autres ressources que la presse : Henri va de temps en temps à la bibliothèque de la Cité des sciences et de l'industrie pour consulter des livres et regarder des films documentaires, dans la lignée de ceux qu'il trouve à la Bpi : « *là-bas, pas*

Internet pour je veux trouver intéressant les... Les livres » ; « *il y en a les films gratuits* ». Sans surprise, les utilisateurs des bases de presse concernés par la préparation d'un concours ou d'un mémoire fréquentent aussi les bibliothèques universitaires et envisagent d'aller à la BnF. Stéphanie est inscrite à celles de Lille 3 et de Saint-Quentin et Nathalie est venue à la Bpi le jour de l'entretien parce que la bibliothèque de la Sorbonne était fermée. La Bibliothèque nationale de France est souvent évoquée par les usagers du point de vue de la complexité des formalités qu'il est nécessaire d'effectuer pour s'inscrire et de l'existence d'un droit d'entrée : « *il faut avoir une pièce d'identité, être bachelier ou des trucs comme ça, et tout un bazar...* » dit Olivier ; « *c'est bête mais la BnF, c'est 18 euros, l'inscription. En fait c'est de se dire qu'on va s'inscrire, enfin c'est juste qu'il faut prendre le temps et tout, de se dire on va aller s'inscrire, il faut préparer son petit chèque et tout* » (Nathalie) ; « *je m'imagine que c'est un peu compliqué* » (Stéphanie). Toutefois, Fouad, qui a eu l'occasion de fréquenter la salle de presse de la BnF s'en déclare satisfait : « *oui c'est plus convivial et il y a plus de facilité à trouver [les journaux imprimés]* ». D'une manière générale, les commentaires sur les autres bibliothèques font apparaître en creux l'attachement dont témoignent les usagers à l'égard de la Bpi, et leur satisfaction au sujet de son confort et de sa facilité d'accès : « *c'est free, quoi. On vient quand on veut, il y a de la place...* » (Nathalie) ; « *comment utiliser, c'est pas comme ici* » (Henri, à propos de la BnF).

Enfin, beaucoup d'usagers interrogés déclarent consulter la presse, papier et électronique en dehors des bibliothèques. Ces habitudes sont toujours jugées complémentaires des usages pratiqués à la Bpi. Henri, au moment de rentrer chez lui après avoir passé l'après-midi à la bibliothèque, regarde le journal télévisé : « *je regarder, quand je suis parti dans la maison, avant dormir, je voir les... comment s'appelle, les dernières... (...) Dans le... Dans la télé* ». Le recours à l'achat de journaux imprimés est cité par plusieurs usagers : « *souvent j'achète Le Parisien* », explique Jacques, qui précise : « *si je l'achète, je le regarde pas ici. Comme je le connais, donc, quand je l'ai pas acheté, je le regarde* ». Fouad achète lui *Le Monde*, *Le Parisien* et *L'Équipe* s'il y a une actualité importante : « *mais tout dépend aussi de... comment dire, du sujet qui va être traité, ou bien ce qui s'est passé par exemple si il y a quelque chose d'important, donc là j'achète le journal, sinon, non* ». Enfin, plusieurs usagers ont déclaré avoir Internet à leur domicile et consulter chez eux la presse en ligne. Éric déclare le faire régulièrement : « *dès que j'ai un ordinateur à disposition, oui je lis la presse régulièrement sur Internet* ». Sa venue à la Bpi s'explique par le besoin d'effectuer une recherche documentaire, et sans doute d'avoir un cadre de travail pour la préparation de son concours. Dans le cas des usagers des sites de journaux, les motivations de venir à la

bibliothèque sont tout autres : Louis est à la retraite et vit seul ; même s'il a Internet installé chez lui, venir à la Bpi représente pour lui l'occasion de sortir : *« parce que comme je ne travaille pas, je suis à la retraite. Je rester toute la journée enfermé là-bas (...). C'est sortir, si. Parce que j'ai personne, je reste complètement isolé ».*

Conclusion

L'enquête sur les pratiques et usages de la presse électronique à la Bpi a permis de faire apparaître deux profils d'utilisateurs bien distincts parmi les lecteurs qui fréquentent les postes multimédias de l'espace Presse : d'une part, les lecteurs de sites Web de journaux, également adeptes de la base PressDisplay, qui représentent une population essentiellement masculine, souvent étrangère, habituée de cet espace et recherchant l'actualité la plus récente possible ; d'autre part, les utilisateurs des bases de presse (Bpi-doc et Europresse, surtout), dont le profil est plus proche de celui habituellement observé à la Bpi, et qui ont pour projet d'effectuer une recherche documentaire, le plus souvent dans un cadre scolaire ou universitaire. Ces deux profils ne doivent pas masquer la diversité des profils constatée chez les lecteurs de sites de journaux et la variété des pratiques observée chez les utilisateurs des bases de presse.

L'enquête 2009 sur la presse électronique confirme par ailleurs la mixité sociale et la convivialité de l'espace Presse, qui avaient déjà été notées lors de la première enquête menée en 2007 sur les usages de la presse imprimée et des microfilms. En effet, même si l'utilisation du poste informatique reste individuelle, la communication entre utilisateurs, souvent d'origine étrangère, est fréquemment à l'origine de la découverte et du partage des ressources. On peut même parler d'un « vivre ensemble » entre ces utilisateurs d'origines diverses, chez qui se côtoient différentes langues et nationalités. Les lecteurs eux-mêmes sont conscients de cette mixité qui n'est pas propre à l'espace Presse, mais a déjà été observée dans les autres espaces spécialisés de la bibliothèque, l'espace Musique et l'Autoformation. Ainsi, le secteur de la presse, composante essentielle de l'offre d'actualité de la bibliothèque, est un des lieux où la Bpi est une bibliothèque réellement publique, conformément à ses missions et au projet de la réouverture.

Au-delà du succès de l'offre, l'enquête sur les usages de la presse en ligne révèle la dimension multimédia de l'utilisation des postes informatiques de l'espace Presse. Le port du casque, si souvent relevé, est emblématique de ce qui est une nouvelle façon de consommer la presse, mais aussi de l'appropriation du poste informatique par les utilisateurs. Ceux-ci tendent à faire de l'ordinateur un poste réellement multimédia, où l'on consulte non seulement la presse, mais aussi des films, des jeux en ligne, Internet, en s'éloignant des usages tels qu'ils ont été prévus par les bibliothécaires, qui ont pour leur part conçu une offre structurée, validée

et valorisée à travers le portail documentaire. Plus que sur l'opposition entre la conception de l'offre par les bibliothécaires et les usages qui en sont faits par les usagers, c'est sur le rare exemple d'appropriation d'une offre électronique par le grand public qu'il convient d'insister ici, alors que le constat est régulièrement fait, notamment en bibliothèque universitaire, d'une sous-utilisation des ressources électroniques mises à disposition des usagers dans les bibliothèques.

Annexes

1. Récapitulatif des personnes interrogées

N°	Prénom	Nationalité	Âge	Activité	Rythme de visite
1	Nathalie	Française	21 ans	Master 1 en science des religions ; préparation des concours pour intégrer les écoles de journalisme	Habituée
2	Mehdi	Palestinien	23 ans	Au chômage/travaille dans le bâtiment	Habitué
3	Henri	Égyptien	70 ans	Au chômage (fleuriste)	Habitué
4	Jacques	Afrique (?)	55 ans	Informaticien à la retraite	Habitué
5	Stéphanie	Française	40 ans	Professeur de lettres, prépare une thèse d'histoire culturelle	Première visite depuis la réouverture
6	Fouad	Français (?)	32 ans	Au chômage (fait de l'intérim)	Habitué
7	Giorgio	Italien	35 ans	Chercheur	Visites occasionnelles
8	Rachid et Olivier	Algérien, Français	34 ans, 36 ans	Sans emploi, agent à la RATP	Habitués
9	Éric	Français	25 ans	Préparation des concours pour intégrer les écoles de journalisme	Habitué
10	Louis	Chilien (naturalisé Français)	60-70 ans	Retraité	Habitué
11	Ali	Turc	40 ans	Au chômage/travaille dans le bâtiment	Habitué
12	Ivan	Kazakh	Environ 50 ans	?	Habitué

2. Grille d'observation

Date :

Heure :

Jauge :

Serveurs d'impression

